



“Por un Desarrollo Agrario  
Integral y Sostenible”

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
(U.N.A)**

**FACULTAD DE DESARROLLO RURAL  
(F.D.R)**

**Trabajo de Graduación**

**Análisis del flujo de la comunicación interna  
formal (Vertical-Horizontal) en la estructura  
organizativa de la Facultad de Desarrollo  
Rural (UNA-FDR) I semestre 2014**

**Autores:**

**Br. Elyin Javier Neyra Rivera  
Br. Manuel Antonio Saballos Saravia**

**Asesores:**

**MSc. Freddy Ernesto Argüello Murillo  
MSc. Manuel Salvador Díaz Medina**

**Managua, Nicaragua, Febrero 2015.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA  
(U.N.A)**

**FACULTAD DE DESARROLLO RURAL  
(F.D.R)**

**Trabajo de Graduación**

**Análisis del flujo de la comunicación interna formal  
(Vertical-Horizontal) en la estructura organizativa  
de la Facultad de Desarrollo Rural (UNA-FDR) I  
semestre 2014**

**Trabajo sometido a consideración del Honorable Tribunal Examinador de la  
Facultad de Desarrollo Rural de la Universidad Nacional Agraria para optar al  
grado de:**

**Licenciatura en Agronegocios**

**Por:**

Br. Elyin Javier Neyra Rivera  
Br. Manuel Antonio Saballos Saravia

**Asesores:**

MSc. Freddy Ernesto Argüello Murillo  
MSc. Manuel Salvador Díaz Medina

**Managua, Nicaragua Febrero 2015.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA**  
**Facultad de Desarrollo Rural**  
**Decanatura**

Este trabajo de graduación fue evaluado y aprobado por el honorable tribunal examinador designado por la decanatura de la Facultad de Desarrollo Rural como requisito parcial para optar al título profesional de:

**LICENCIADOS EN AGRONEGOCIOS**

**Miembro tribunal examinador:**

\_\_\_\_\_  
**Lic. MSc. Pedro Torres Rodríguez**  
**Presidente**

\_\_\_\_\_  
**Ing. MSc. Marina Ulmos Vado**  
**Secretaria**

\_\_\_\_\_  
**Dra. Yadira Calero Ruiz**  
**Vocal**

**Asesores:**

\_\_\_\_\_  
**Lic. MSc. Freddy Argüello Murillo**

\_\_\_\_\_  
**Lic. MSc. Manuel Díaz Medina**

**Sustentantes:**

\_\_\_\_\_  
**Br. Elyin Javier Neyra Rivera**

\_\_\_\_\_  
**Br. Manuel Antonio Saballos**

**Fecha de defensa: 27 de Febrero 2015**

## INDICE DE CONTENIDO

SECCIÓN	PÁGINA
DEDICATORIA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE DE CUADROS.....	iv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	v
ÍNDICE DE ANEXOS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I-INTRODUCCIÓN.....	1
II-OBJETIVOS.....	3
2.1 Objetivo General.....	3
2.2 Objetivos Específicos.....	3
III-PREGUNTA CIENTÍFICA.....	4
IV-MARCO DE REFERENCIA.....	5
4.1 La comunicación.....	5
4.2 Comunicación organizacional.....	5
4.3 Clasificación de la comunicación organizacional.....	5
4.3.1 Comunicación interna.....	6
4.3.2 Comunicación externa.....	6
4.4 Clasificación de la comunicación interna.....	6
4.4.1 Comunicación formal.....	6
4.4.2 Comunicación Informal.....	6
4.5 Clasificación de la comunicación formal.....	7
4.5.1 Comunicación vertical.....	7
4.5.2 Comunicación descendente.....	7
4.5.3 Comunicación Ascendente.....	7
4.6 Objetivos de la comunicación vertical.....	7
4.6.1 Descendente.....	7
4.6.2 Ascendente.....	7
4.7 Principales funciones de la comunicación Vertical.....	8
4.7.1 Descendente.....	8

4.7.2 Ascendente.....	8
4.8 Comunicación horizontal.....	8
4.9 Objetivos de la comunicación horizontal .....	8
4.10 Principales funciones de la comunicación horizontal.....	8
4.11 La eficacia y la eficiencia en las organizaciones .....	8
4.11.1 Eficacia en la comunicación.....	-9
4.11.2 Eficiencia en la comunicación.....	9
4.12 Medios de comunicación .....	9
4.12.1 Clasificación de los medios de comunicación.....	9
4.12.2 Comunicación escrita.....	9
4.12.3 Comunicación oral.....	9
4.13 Ventajas de los medios de comunicación.....	10
4.13.1 Escritos.....	10
4.13.2 Orales.....	10
4.14 Estudios relacionados con el tema de investigación.....	10
4.14.1 La retroalimentación como técnica de comunicación efectiva.....	10
4.14.2 Propuesta de un plan de comunicaciones interna.....	11
4.14.3 Diagnóstico de la comunicación estratégica en las empresas.....	11
V- MATERIALES Y MÉTODOS.....	12
5.1 Ubicación del área de estudio.....	12
5.2 Tipo de estudio.....	12
5.3 Diseño Metodológico.....	13
5.4 Variables a evaluar.....	14
5.5 Población y muestra.....	14
5.5.1 Selección de la muestra.....	14
5.6 Criterios para la selección de la muestra.....	15
5.7 Técnicas.....	16
5.7.1 La entrevista.....	16
5.7.2 La encuesta.....	16
5.8 Instrumentos.....	17
5.9 Recolección de datos.....	17
5.10 Análisis de datos.....	17
VI-RESULTADOS Y DISCUSION.....	18

6.1 Percepción de las autoridades en relación a la eficacia en el proceso de la comunicación.....	19
6.2 Percepción que los docentes tienen de la eficacia en el proceso de la comunicación.....	19
6.3 Percepción de los estudiantes de la eficacia en el proceso de comunicación transmitido por sus representantes Estudiantiles.....	20
6.4 Percepción de los estudiantes de la eficacia en la comunicación transmitida por los representantes carreras.....	21
6.6 Percepción que los docentes con relación a las repuestas de los mensajes que reciben por el interlocutor.....	22
6.7 Percepción que los estudiantes tienen con relación a la repuesta del interlocutor. .....	23
6.8 Percepción de las autoridades sobre la frecuencia con la que recibe información de su jefe inmediato .....	24
6.9 Percepción que tienen los docentes de la frecuencia que recibe información por su jefe inmediato...	25
6.10 Percepción que tienen las autoridades de la eficiencia de los medios de comunicación.....	26
6.11 Percepción que tienen los docentes sobre la eficiencia de los medios de comunicación.....	26
6.12 Percepción que tienen los estudiantes sobre la eficiencia de los medios de comunicación.....	27
6.13 Percepción que tienen las autoridades sobre los medios de comunicación eficientes.....	28
6.14 Percepción que tienen los docentes sobre los medios de comunicación eficientes para comunicarse.....	28
6.15 Percepción que tienen los estudiantes sobre los medios que le han permitido ser eficiencia.....	29
6.16 Valoración de los medios de comunicación más utilizado por las autoridades.....	30
6.17 Valoración de los medios de comunicación más utilizados por parte de los docentes.....	31
6.18 Valoración de los medios de comunicación más utilizados por los estudiantes.....	32
6.19 Valoración del uso del correo personal e institucional percibida por las autoridades.....	33
6.20 Valoración del uso del correo personal e institucional percibido por los docentes.....	33
6.21 Valoración del uso del correo personal e institucional percibido por los Estudiantes.....	34
VII- CONCLUSIONES.....	36
VIII- RECOMENDACIONES.....	37
XI- LITERATURA CITADAS.....	38
X- ANEXOS.....	40

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo primeramente a **Dios todo poderoso** por la fuerza, amor, bondad y sabiduría que me ha dado por entender las cosas difíciles y culminar mi carrera, siendo un profesional con éxito.

### A mis padres:

**Sr. Edwin José Neyra Rivera**

**Sra. Verónica del Carmen Rivera Maradiaga**

Por el amor, paciencia, comprensión apoyo económico que me han generado y los valores inculcado durante toda mi vida para culminar mi carrera profesional.

### A mis Familiares:

Mis hermanos: **Ramón Antonio Neyra Rivera, José Tomas Neyra Rivera, Ever Isaías Neyra, Rivera, Luis Miguel Neyra Rivera, Nimer Antonio Neyra Arce.**

Mis hermanas: **Blanca Estela Neyra Rivera, Malaxia Chaney Neyra Rivera**

A mí tía: **Rosa Amelia Neyra Rivera** y demás familiares por su incondicional ayuda en todo momento, por sus, consejos, valores y la motivación constante que me han dado lo que me ha permitido ser una persona de bien, saliendo adelante y logar culminar mi carrera.

Al **Dr. Michael potoy y la Lic. Reyna Flores** por el gran apoyo y consejos que me dieron durante mis estudios lo que me ha permitido dar un paso más en la vida.

Ala Dirección de Vida Estudiantil en especial: **A la Lic. Idalia Casco Mendieta, Lic. Lucia Silva, Lic. Iveth Sánchez Mendioroz** y el resto de compañeros, por el apoyo incondicional que me brindaron durante toda mi carrera profesional.

### A mis amigos

Compañeros de clase de la carrera de Lic. En Agronegocios en especial a **Liseth Calderón, Nelson Quintero, Gerald Flores, Dorianela Pauth, Kathia Rosales, Christian Bucardo, Joel González, Elton Pacheco, Yahoska Avellán, María José García, John Cerrato, Edwin Herrera** a mi compañero de trabajo de culminación de estudio **Manuel Antonio Saballos** y los demás compañeros por su grandiosa amistad que hemos tenido apoyándonos mutuamente y con quienes hemos pasado buenos y malos momentos logrando llegar hasta el fin de la carrera.

Aquellos amigos que también han formado parte de mi desarrollo profesional **Douglas Andrades, Misael Aguilar, Elvin lagos y Basilio guzmán.**

**Br. Elyin Javier Neyra Rivera**

## DEDICATORIA

Primeramente le dedico este trabajo a **Dios**, porque él es mi señor que todo lo puede y sin su bendición y bondad no hubiese culminado con éxito mi trabajo de graduación. A él sea la honra y la gloria.

A mi mamá: **Sra. Sergia Francis Saravia Sandoval** por apoyarme incondicionalmente en la parte moral y económica y por todos los esfuerzos y sacrificios que ha hecho por mí para que alcanzara la meta de graduarme.

A mi papá: **Sr. Manuel Antonio Saballos López**

A mis hermanos: **Elizabeth del Carmen Saravia, Aracely Margarita Saravia, Cairo Santiago Saravia y resto de familia.** Por haberme brindado amor y apoyo en todos los aspectos, garantizándome condiciones emocionales que fueron determinantes para finalizar mis estudios y me guiaron por el buen camino para lograr culminar con éxito mi carrera.

A mi Novia: **Tatiana Ivette Espinoza Castro** por su apoyo y animo que me ha brindado día a día para alcanzar nuevas metas, tanto profesional como personales.

A la **Sra. Thelma Antonia Castro** por su apoyo incondicional durante el desarrollo de mi trabajo de culminación de estudio.

A mis amigos **Elyin Neyra, Cristian Bucardo, Gerald Flores, Nelson Pérez, Yahoska Avellan, Liseth Calderón, Dorianela Pauth, John Cerrato, María José García, Joel González, kathya Rosales, Edwin Herrera** y resto de compañeros de la carrera en Licenciatura en Agronegocios del periodo 2010-2014. Con quienes compartí los mejores momentos de mi vida.

Dedico con mucho cariño este trabajo a cada una de las **personas** que me apoyaron desinteresadamente, **al personal administrativo, a los docentes de la Facultad de Desarrollo Rural y a los estudiantes pertenecientes a la Carrera de Licenciatura en Agronegocios.**

**Br. Manuel Antonio Saballos Saravia**

## AGRADECIMIENTOS

A nuestro **Dios todo poderoso** por proveernos de fortaleza y sabiduría para finalizar con éxito la carrera de Licenciatura en Agronegocios.

A nuestros asesores: **Lic. MSc. Manuel Díaz Medina y Lic. MSc. Freddy Argüello** por su apoyo durante el desarrollo del trabajo de culminación de estudio.

A la Docente: **Lic. Adriana Montenegro y Lic. Enrique Vásquez** por su apoyo incondicional.

A los **Docentes de la Facultad de Desarrollo Rural** que nos impartieron clases les agradecemos por participar en nuestra formación profesional.

A la **Ing. Flor de María López Sarante** por el apoyo incondicional que nos brindó durante el desarrollo de nuestras prácticas pre-profesionales.

A todo el **Personal administrativo** por el apoyo que nos ha brindado durante el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

A las **Autoridades, Docentes y Estudiantes** que formaron parte de la muestra, por haber colaborado con la información necesaria para hacer posible el trabajo de investigación.

A la **Lic. Jara Collado Silva** por apoyarnos desinteresadamente.

**Br. Elyin Javier Neyra Rivera**  
**Br. Manuel Antonio Saballos Saravia**

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>CUADRO</b>	<b>PÁGINA</b>
Cuadro 1. Selección de la Población y Muestra.....	16
Cuadro 2. Eficacia en el proceso de la comunicación.....	19
Cuadro 3. Respuestas que reciben las autoridades de los mensajes del interlocutor.....	21
Cuadro 4. Frecuencia que reciben información las autoridades por su jefe inmediato .....	244
Cuadro 5. Eficiencia de los medios de comunicación .....	266
Cuadro 6. Medios de comunicación que han permitido ser eficientes.....	288
Cuadro 7. Medios de comunicación más utilizados.....	30
Cuadro 8. Uso del correo personal e institucional .....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	PÁGINA
Figura 1. Mapa ubicación del área de estudio.....	112
Figura 2. Percepción que tienen los docentes de la eficacia en el proceso de la comunicación..	19
Figura 3. Percepción que tienen los estudiantes de la eficacia de la comunicación. ....	200
Figura 4. Percepción de las repuestas que reciben los docentes por el interlocutor .....	222
Figura 5. Percepción de la repuesta que reciben los estudiantes por el interlocutor.....	233
Figura 6. Percepción que tienen los docentes sobre la frecuencia que reciben información ....	255
Figura 7. Percepción que tienen los docentes sobre la eficiencia de los medios que utilizan ....	266
Figura 8. Percepción que tienen los estudiantes de la eficiencia de los medios que se utilizan .	277
Figura 9. Percepción que tienen los docentes sobre los medios que han sido eficientes .....	288
Figura 10. Percepción de los estudiantes sobre los medios que han sido eficientes.....	299
Figura 11. Valoración de los medios de comunicación más utilizados por los docentes .....	31
Figura 12. Valoración de los medios de comunicación más utilizados por los estudiantes .....	32
Figura 13. Valoración del uso del correo personal e institucional percibido por los docentes.....	33
Figura 14. Valoración del uso del correo personal e institucional percibido por los estudiantes .	34

## ÍNDICE DE ANEXOS

### ANEXOS

### PÁGINA

Anexo 1. Conjunto de elementos que integran el proceso de la comunicación .....	41
Anexo 2. Flujo de la comunicación vertical-horizontal en la estructura organizativa .....	42
Anexo 3. Matriz de operacionalización de las variables .....	43
Anexo 4. Criterios de selección para determinar el total de la muestra de autoridades .....	44
Anexo 5. Criterios para seleccionar personal administrativo .....	44
Anexo 6. Criterios para seleccionar representante del centro de documentación .....	44
Anexo 7. Criterios de selección para determinar el total de la muestra de docentes. ....	45
Anexo 8. Muestra de los alumnos con promedio mayor a 90 .....	46
Anexo 9. Muestra de los estudiantes representantes de la Facultad de Desarrollo Rural .....	47
Anexo 10. Formato para entrevista con las autoridades .....	48
Anexo 11. Formato de encuesta dirigido a los docentes .....	49
Anexo 12. Formato de encuesta dirigida a estudiantes .....	53
Anexo 13. Abreviaturas utilizadas .....	57

## RESUMEN

### **Análisis del flujo de la comunicación formal (Vertical-Horizontal) en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural (UNA-FDR) I semestre 2014.**

#### **Autores:**

Br. Elyin Javier Neyra Rivera ([elyinjavi03@yahoo.com](mailto:elyinjavi03@yahoo.com))

Br. Manuel Antonio Saballos Saravia ([msaravia34@yahoo.es](mailto:msaravia34@yahoo.es))

#### **Asesores:**

Lic. MSc. Freddy Argüello Murillo ([arguello.murillo@gmail.com](mailto:arguello.murillo@gmail.com))

Lic. MSc. Manuel Díaz Medina ([mdiaz@una.edu.ni](mailto:mdiaz@una.edu.ni))

La comunicación representa un papel fundamental en las organizaciones, para alcanzar la eficacia y la eficiencia a través de los medios que se utilizan para transmitir mensajes e información. Por ello la investigación desarrollada muestra un análisis del flujo de la comunicación interna formal en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural, con la objeto de realizar propuestas que permitan mejorar las relaciones humanas en el campo laboral de los distintos niveles jerárquicos, como también mejorar la eficacia y eficiencia de la comunicación formal y valorar los medios de comunicación utilizados. La investigación desarrollada es no experimental de tipo descriptivo, la selección de la muestra se realizó de forma razonada por conveniencia, definiendo criterios de selección. La recolección de los datos se realizó mediante la técnica de la entrevista dirigida a autoridades y la encuesta a docentes y estudiantes. Los principales hallazgos encontrados evidencian que: Las autoridades, docentes y estudiantes manifiestan que se desarrolla un proceso de comunicación eficaz y eficiente garantizando las tareas y actividades en tiempo y forma haciendo uso de los medios de comunicación adecuados para la transmisión de mensajes e información. Los medios orales y escritos utilizados por las autoridades docentes y estudiantes les han permitido ser eficientes. Los medios de comunicación utilizados con mayor frecuencia en los diferentes niveles jerárquicos son el correo electrónico personal, comunicación espontánea y las cartas.

**Palabras claves:** Eficacia, eficiencia, medios de comunicación, entrevista, encuesta, proceso de la comunicación.

## ABSTRACT

### **Flow analysis formal (Vertical-Horizontal) in the organizational structure of the Faculty of Rural Development (UNA-FDR) first half 2014**

#### **Authors:**

Br. Elyin Javier Neyra Rivera ([elyinjavi03@yahoo.com](mailto:elyinjavi03@yahoo.com))  
Br. Manuel Antonio Saballos Saravia ([msaravia34@yahoo.es](mailto:msaravia34@yahoo.es))

#### **Advisors:**

Lic. MSc. Freddy Argüello Murillo ([arguello.murillo@gmail.com](mailto:arguello.murillo@gmail.com))  
Lic. MSc. Manuel Díaz Medina ([mdiaz@una.edu.ni](mailto:mdiaz@una.edu.ni))

Communication plays a key role in organizations to achieve efficiency and effectiveness through the means used to convey messages and information. Therefore the research conducted shows a flow analysis of formal internal communication within the organizational structure of the Department of Rural Development, in order to make proposals to improve human relations in the workplace of the different hierarchical levels, as well improve the effectiveness and efficiency of formal communication and evaluate the media used. The experimental research conducted is not descriptive; the selection of the sample was performed with reasons of convenience, defining selection criteria. The data collection was performed by interview technique aimed at authorities and the survey of teachers and students. Major findings show that: Authorities, teachers and students report that a process of effective and efficient communication takes place ensuring the tasks and activities in a timely manner using the appropriate media for the transmission of messages and information. Oral writings used by the educational authorities and media students and allowed them to be efficient. The media used most often at different hierarchical levels are the personal email, spontaneous communication and letters.

**Keywords:** Effectiveness, efficiency, media, interview, survey, communication process

## I-INTRODUCCIÓN

La verdadera comunicación no está dada por un emisor que habla y un receptor que escucha sino por dos o más seres o comunidades humanas que intercambian y comparten experiencias, conocimientos sentimientos y ambos alcanzan una conciencia en común. Es a través de ese proceso de intercambio como los seres humanos establecen relaciones entre sí y pasan de la existencia individual aislada a la existencia social comunitaria. (Freire, s.f.)

La comunicación Se conforma de un conjunto de elementos que integran el proceso de la comunicación, el emisor codifica el mensaje, lo transmite por el canal, luego el mensaje debe ser decodificado por el destinatario o receptor, que responde con la retroalimentación al emisor para que este sepa lo que produjo el mensaje. (Adler Ronald, 2005)a

Dentro de una organización se necesita el constante uso de la comunicación, ya que propicia la coordinación de actividades entre individuos que participan dentro de la misma. Nos comunicamos para trabajar en equipo, enseñar a otros, dirigir, atender a las personas, entrevistar, escuchar, encabezar juntas de trabajo y resolver conflictos.

La comunicación es eficaz en las organizaciones cuando la información que se orienta retransfiere, por el medio adecuado, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas establecidas de una manera organizada y ordenada para el logro de metas y objetivos que la organización pretende alcanzar(Mejia, s f)a

Las instituciones priorizan dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicación e información que dinamiza el proceso a nivel interno para promover las relaciones y participación que se da entre los miembros de una organización. En los procesos de intercambio de comunicación se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos y se cumplen con tareas.

Debido al papel indispensable que juega la comunicación en las organizaciones, cabe manifestar que para realizar el tema de investigación es necesario conocer los antecedentes de cómo surge la Facultad de Desarrollo Rural. La (FED-DR) conocida por sus siglas como Facultad de Educación a Distancia y Desarrollo Rural, se constituyó sobre la base de los recursos humanos, materiales, financieros e infraestructura de lo que era en 1990 la Escuela de Ciencias Básicas (ECBB), del antiguo Instituto Superior Ciencias Agropecuarias (ISCA), constituido por: El Departamento de Agrosocioeconomía (DASE), el Departamento de Idiomas y el programa de Educación a Distancia. Estructurándose orgánicamente con los siguientes Departamentos: Extensión y Desarrollo Rural, Departamento de Educación a Distancia y el Departamento de idiomas. En 1993 el departamento de Idioma pasa a formar parte del Departamento de ciencias Básicas de la Universidad por lo que la Facultad quedo finalmente estructurada por los Departamentos de Educación a Distancia y el de Extensión y Desarrollo Rural. Para el año 1996 pasa a ser nombrada Facultad de Desarrollo Rural quedando conformada con dos carreras Lic. Desarrollo Rural y Lic. Agronegocios (Facultad de Desarrollo Rural, s.f.)

En las organizaciones se pierde cada día gran cantidad de tiempo a causa de errores de comunicación, Informes mal escritos, explicaciones mal formuladas, mensajes mal transmitidos. Y como consecuencia de todo, pérdidas económicas, trabajos rechazados, productos inutilizados, esfuerzos desperdiciados, conflictos profesionales, laborales y personales.

La importancia que tiene la comunicación en las organizaciones representa un papel fundamental porque permite alcanzar la eficacia y la eficiencia a través de los medios de comunicación que se utilizan para transmitir información. El tema de investigación surge a partir de conocer la funcionabilidad de la comunicación interna formal en la Facultad de Desarrollo Rural, para desarrollar propuestas de comunicación que sean la base para proponer alternativas que permitan mejorar las relaciones humanas en el campo laboral de los distintos niveles jerárquicos como también mejorar la eficacia, eficiencia y valorar los medios de comunicación. Es por ello que la investigación desarrollada muestra un análisis del flujo de la comunicación interna formal en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural.

## **II-OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo General**

Analizar el flujo de la comunicación interna formal (Vertical-Horizontal) en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural (UNA-FDR) I semestre 2014.

### **2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar la eficacia en el procedimiento de la comunicación formal vertical.
- Determinar la eficiencia de los medios que se utilizan en la comunicación horizontal.
- Valorar los medios de comunicación más utilizados en los diferentes niveles jerárquicos de la Facultad de Desarrollo Rural.

### **III-PREGUNTA CIENTÍFICA**

¿La comunicación interna formal permite establecer vías de comunicación definidas por la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural haciendo uso de los medios de comunicación adecuados, reduciendo costos monetarios, recursos físicos y tiempo en las organizaciones?

## IV-MARCO DE REFERENCIA

### 4.1 La comunicación

Comunicación viene de *“Comunicare”* que, en latín, significa poner en común proyectos, ideas, problemas, etc., con el único fin de ayudar, de hacer confluir los intereses de la empresa hacia la mejor consecución de su objetivo social; es decir, hacia la mejora de sus cuentas de resultados. (Alvarado Ana, 2010)a

La comunicación es indispensable para procurar y mantener las buenas relaciones en todos los ámbitos de nuestra vida, particularmente en la familia, el trabajo y las personas que se encuentran en nuestro entorno.

Según Adler en su libro de comunicación organizacional expresa que la comunicación es un proceso mediante el cual las personas de distintos ambientes intercambian mensajes en un contexto específico por uno o más canales. Y con frecuencia responde a ellos por retroalimentación verbal y no verbal.

La comunicación se conforma de un conjunto de elementos que integran el proceso de la comunicación, el emisor codifica el mensaje, lo transmite por el canal, luego debe ser descifrado por el destinatario o receptor. Que responde con la retroalimentación al emisor para que este sepa lo que produjo el mensaje. **Anexo 1**

### 4.2 Comunicación organizacional

La comunicación organizacional consiste: en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo entre organizaciones. (Alvarado Ana, 2010)b

Es decir, la comunicación organizacional no sólo es el flujo de información, los mensajes o la imagen positiva sino también la discusión y solución de los problemas dentro de la empresa para tener un beneficio productivo.

### 4.3 Clasificación de la comunicación organizacional

La comunicación organizacional permite mejorar las conductas individuales y establecer relaciones interpersonales que ayuden a trabajar junto para alcanzar una meta. Cabe mencionar que la comunicación organizacional se clasifica en: comunicación interna y externa.

### **4.3.1 Comunicación interna**

Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales. (Alvarado Ana, 2010)

### **4.3.2 Comunicación externa:**

Comunicación externa es el conjunto de mensajes emitidos por la empresa hacia sus diferentes públicos externos, encaminado a mantener o mejorar las relaciones con ellos, a apoyar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios. (Beatriz, 2011)

## **4.4 Clasificación de la comunicación interna**

La comunicación interna se desarrolla como una herramienta de dirección y administración para facilitar a los miembros de una organización una labor efectiva. Cabe manifestar que la comunicación se subdivide en comunicación formal e informal.

### **4.4.1 Comunicación formal**

La comunicación formal fluye en varias direcciones: descendente, ascendente y horizontalmente entre personas del mismo rango. La comunicación formal es aquella que se efectúa y transmite por canales concebidos para que sea recibida por un público y que responda a unos objetivos o pretensiones. Sirve para llevar a cabo una mayor eficacia organizativa. (Alvarado Ana, 2010)c

El organigrama es el planteamiento más aproximado a la realidad del modelo de dirección y administración, en el cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes. Para entender mejor como fluye la comunicación a nivel interno, esto se representa en la propuesta de la estructura de un organigrama de la Facultad de Desarrollo Rural. (Gamboa Lorena, 2013) **Anexo 2**

### **4.4.2 Comunicación Informal**

La comunicación informal fluye dentro de la organización sin canales preestablecidos y surge de la espontaneidad de los empleados. Se le da alto nivel de credibilidad y suele estar relacionada con asuntos personales acerca de individuos o grupos de la organización. (Alvarado Ana, 2010)d

A diferencia de la comunicación formal, la comunicación informal se da de una manera que no está establecida ni formalizada en la organización, y puede surgir entre miembros de la empresa sin seguir los caminos de comunicación preestablecidos.

## **4.5 Clasificación de la comunicación formal**

La comunicación formal se da como un proceso comunicativo que fluye en dos direcciones, hacia arriba conocidas como comunicación Vertical y de manera lateral o nivelada como comunicación horizontal.

### **4.5.1 Comunicación vertical**

Se denomina Comunicación Vertical a aquella que fluye ascendente o descendentemente entre subordinados y superior. Esta comunicación permite regular y controlar la conducta de los subordinados en aspectos tales como: Instrucciones y planificación de las tareas, información relativa a procedimientos, prácticas, políticas, valoración del rendimiento de los empleados .La comunicación vertical fluye en dos direcciones, clasificándose en: comunicación Descendente y Ascendente (Alvarado Ana, 2010)e

### **4.5.2 Comunicación descendente**

Es el tipo de comunicación formal más básico y tradicionalmente utilizado surge de la alta dirección y desciende de forma vertical hacia los niveles inferiores. Su misión es transmitir instrucciones y ordenes basadas en las actividades que se han de realizar y objetivos que se deben conseguir por todos y cada uno de los miembros que la forman (responsables y subordinados), así como todos aquellos aspectos que son necesarios para su correcto funcionamiento. (Ortiz Zamudio, 2010)a

### **4.5.3 Comunicación Ascendente**

Surge de los niveles bajos de la empresa o institución y su recorrido es justo el contrario de lo descendente: nace en base de los colaboradores y se dirige siguiendo diferentes caminos en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación hacia la alta dirección de la empresa. (Ortiz Zamudio, 2010)b

## **4.6 Objetivos de la comunicación vertical**

### **4.6.1 Descendente**

- Implantar y fortalecer la cultura de la organización.
- Asegurar que todos conozcan y entiendan los principios y metas de la organización.
- Favorecer y hacer operativa la comunicación. (Ortiz Zamudio, 2010) c

### **4.6.2 Ascendente**

- Que todos se sientan protagonista de las actividades y objetivos corporativos.
- Lograr el máximo aprovechamiento de las ideas.
- Estimular el consenso. (Ortiz Zamudio, 2010)d

## **4.7 Principales funciones de la comunicación Vertical**

### **4.7.1 Descendente**

- Enviar órdenes múltiples a lo largo de la jerarquía.
- Proporcionar a los miembros de la organización la información relacionada con el trabajo y análisis del desempeño del mismo. (Ortiz Zamudio, 2010) e

### **4.7.2 Ascendente**

- Aliviar tensiones al permitir a los miembros de nivel inferior de la organización compartir información relevante con sus superiores.
- Estimula la participación y el compromiso de todos de este modo, se intensifican la cohesión de la organización. (Ortiz Zamudio, 2010)f

## **4.8 Comunicación horizontal**

Es la que se produce entre personas y departamentos que están en un mismo nivel jerárquicos por lo tanto se desplaza siguiendo las líneas horizontal del organigrama en sus diferentes niveles produciendo un intercambio de información entre compañeros o iguales. (Ortiz Zamudio, 2010)g

### **4.9 Objetivos de la comunicación horizontal**

- Favorecer la comunicación de individuos entre los distintos departamentos y en el interior de estos.
- Facilitar los intercambios interdepartamentales.
- Mejorar el desarrollo organizativo. (Ortiz Zamudio, 2010) h

### **4.10 Principales funciones de la comunicación horizontal**

- Facilita la coordinación de tarea permitiendo a los miembros de la organización establecer relaciones interpersonales efectivas a través del desarrollo de acuerdos implícitos.
- Proporciona un medio para compartir información relevante de la organización entre colegas.
- Permite que los colegas se apoyen mutuamente. (Ortiz Zamudio, 2010) i

### **4.11 La eficacia y la eficiencia en las organizaciones**

Para que en las organizaciones exista mayor desempeño laboral y se logre el cumplimiento de los objetivos y metas en donde se puedan optimizar los recursos costo y tiempo es necesario que se aplique la eficiencia y la eficacia en el proceso de la comunicación.

#### **4.11.1 Eficacia en la comunicación**

La comunicación eficaz en las organizaciones consiste en lograr los objetivos y metas de un plan, es decir, cuanto de los resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y el proceso de comunicación que realmente se desarrolla para el cumplimiento de los objetivos deseados (Mejia, s f) b

#### **4.11.2 Eficiencia en la comunicación**

Es el logro de los objetivos a un menor costo unitario posible, en este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados. (Mejia, s f)c

#### **4.12 Medios de comunicación**

Según Adler en su libro de comunicación organizacional define como medios de comunicación los distintos canales que se pueden utilizar para transmitir un mensaje, lo puede comunicar en forma oral o escrita.

Las organizaciones utilizan diferentes medios para comunicarse estos son elementos claves por los cuales viaja la información de una manera correcta y utilizando los canales adecuados para transmitir los mensajes y orientaciones a todo el personal de trabajo.

#### **4.12.1 Clasificación de los medios de comunicación**

En el proceso de comunicación que se da dentro de las organizaciones cabe señalar que se utilizan los medios de comunicación los se clasifican en: medios orales, escritos y electrónicos.

#### **4.12.2 Comunicación escrita**

Cabe recalcar que dentro de este tipo de comunicación escrita se encuentran los medios electrónicos (fax, correos electrónicos, mensajes por celular y llamadas telefónicas.) facilitando el intercambio de mensajes e información. (Adler Ronald, 2005)b

Los comunicados escritos son Memorándum, cartas, publicaciones de las organizaciones, noticias publicadas en los tableros de avisos y cualquier otro medio de transmitir por escrito palabras o símbolo. La comunicación escrita es tangible y verificable tanto el emisor como el receptor guardan un registro de intercambio. (Robbins, 2004)a

#### **4.12.3 Comunicación oral**

La comunicación oral es aquella que corresponde al intercambio de información entre las personas utilizando únicamente la voz para tener una óptima conversación. Él principal medio de transmitir mensajes es la comunicación oral: discursos, encuentro formales entre dos personas o discusiones en grupo. (Robbins, 2004)b

### **4.13 Ventajas de los medios de comunicación**

#### **4.13.1 Escritos**

La ventaja más grande de la comunicación escrita es que la puedes componer por adelantado, pudiendo tardarse todo el tiempo que necesite para dar forma al mensaje como lo desee ponderando cada palabra si fuera necesario. Los mensajes escritos suelen tener menos errores. (Adler Ronald, 2005)c

#### **4.13.2 Orales**

La velocidad y la retroalimentación en un plazo brevísimo es posible transmitir un mensaje oral y recibir una respuesta (Robbins, 2004) c

El control que el interlocutor puede ejercer sobre su grupo o público, esto se manifiesta en el momento en el que la persona que se encuentra al frente del grupo puede mantener cierto control sobre la atención que cada uno de los miembros del público le presta al momento de la comunicación. (Valdivia, s.f.)

### **4.14 Estudios relacionados con el tema de investigación**

De acuerdo a estudios realizados por estudiantes pertenecientes a universidades de distintos países de América Latina, se han obtenido resultados que han determinado la importancia de una comunicación tanto eficaz como eficiente dentro de las organizaciones. Cabe destacar el papel indispensable que juegan los diferentes medios de comunicación que se utilizan para la transmisión de los mensajes.

#### **4.14.1 La retroalimentación como técnica de comunicación efectiva.**

Se evidenció que: Los empleados encuestados manifestaron que mayormente el tipo de comunicación utilizada en la empresa era la conversación corta, lo cual indica que prevalece la comunicación oral como alternativa de comunicación. En cuanto a la regularidad en la comunicación, un gran porcentaje de la población reportó que era frecuente, por lo cual sería importante indagar qué tipos de cargo reciben mayor atención por parte de sus jefes inmediatos y cuáles no. Es de gran relevancia mencionar que la retroalimentación que reciben los empleados de forma mayoritaria es por parte de su jefe inmediato. Asimismo, se evidenció que la información recibida para realizar las tareas pertenece al contexto de trabajo, lo que indica que no hay rumores, ni “chismes”, la información es netamente laboral. En este mismo orden de ideas, una gran parte de los encuestados afirmó que la frecuencia de interacción es siempre, con los compañeros de otros departamentos; lo que señala que ciertamente hay manejo de relaciones interpersonales en la empresa. (Teran, 2009)

#### **4.14.2 Propuesta de un plan de comunicaciones interna.**

A través de este estudio se evidenció que la buena comunicación y las buenas relaciones entre el equipo de trabajo no sólo dependen de la estructura y del buen uso de los elementos de comunicación interna sino además de la motivación que desde los altos cargos se den en el mismo sentido.

Según lo señalado por los trabajadores, las reuniones, las carteleras y los e-mails son medios estratégicos en la consecución de un equipo humano motivado y capacitado. De igual forma, encontramos las carteleras por encima de los emails, lo que evidencia la necesidad en los empleados de recibir mensajes a través de medios sencillos y cercanos. Para mantenerse informados e instruidos, y ser capaces de desempeñarse de forma autónoma y eficaz.

Los resultados conseguidos a través del proceso de investigación, demuestran la capacidad de intervención que tiene el proceso de comunicación en los comportamientos y actitudes de una organización, así mismo en el cumplimiento de metas, logro de objetivos y mejora en la productividad. (Camacho Ana, 2010)

#### **4.14.3 Diagnóstico de la comunicación estratégica en las empresas.**

Es importante hacer mención que en las empresas de este subsector aceptan la importancia que tiene la comunicación para el buen desempeño de todas las funciones de las empresas. Y no solamente en la parte operativa, pues un grupo de gerente piensan que a través de la comunicación se puede crear o promover la identidad de la empresa y mejorar el clima organizacional. Es oportuno hacer notar que esto no necesariamente se traduce en la práctica de las empresas investigadas. En las entrevistas a profundidad queda evidenciado que existe una brecha grande en el tema de comunicación. (Rivas Alvaro, 2010)

## V- MATERIALES Y MÉTODOS

### 5.1 Ubicación del área de estudio

El estudio se realizó en la Universidad Nacional Agraria, carretera norte kilómetro 12 ½, departamento de Managua, en la Facultad de Desarrollo Rural. Ubicado a una altura de 82.97 metros sobre el nivel del mar, con una longitud de 12°08'36.9"N y una latitud de 86°09'49.0"W. Colindando al Sur con el aeropuerto internacional Augusto Cesar Sandino, al Este con zona franca Las Mercedes, al Norte con el barrio el Rodeo y al Oeste con el Instituto de Aeronáutica Civil.

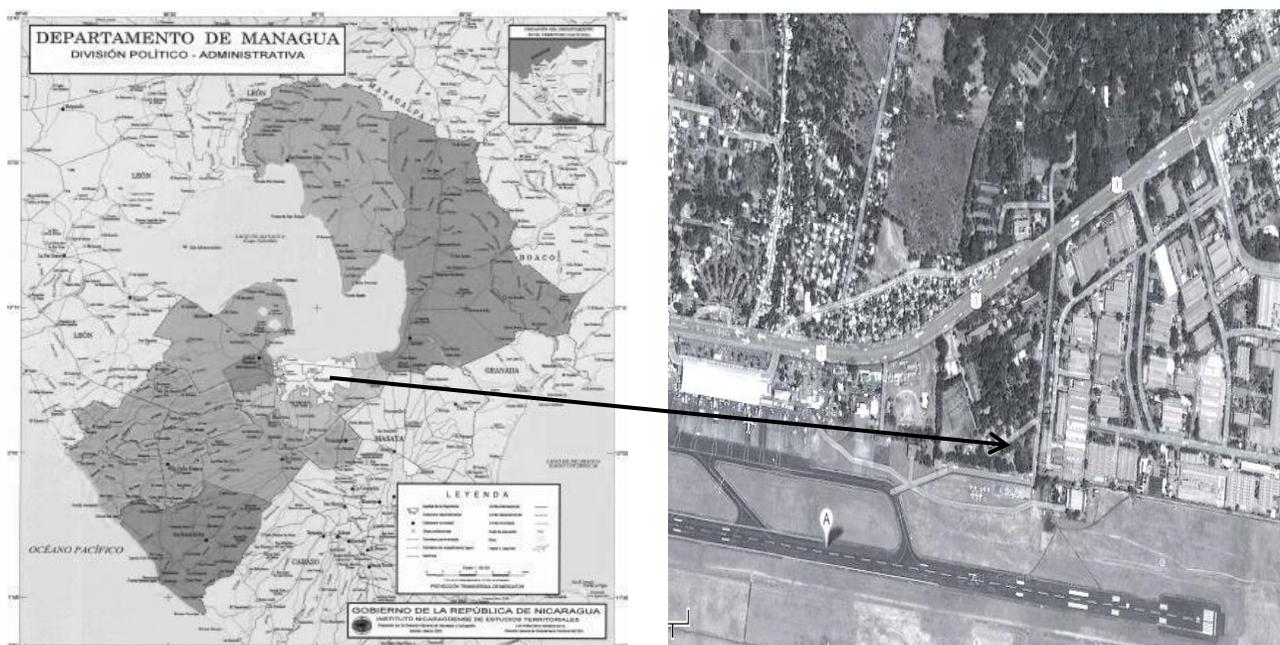


Figura 1. Mapa ubicación del área de estudio

### 5.2 Tipo de estudio

Es un estudio no experimental de tipo descriptivo, que consiste en analizar y comprender cómo se manifiesta el fenómeno y sus componentes, permitiendo detallar el fenómeno estudiado básicamente a través de la medición de uno o más de sus atributos. El objetivo se centra en realizar un análisis del flujo de la comunicación formal para determinar la eficacia, eficiencia, y valorar los medios de comunicación más utilizados en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural.

### 5.3 Diseño Metodológico

La investigación se realizó en cinco fases las que nos fundamenta los hallazgos en nuestro tema de investigación.

#### Fase 1: Revisión documental

- **Paso 1: información primaria:** Esta consistió en la revisión de documentos de sitios electrónicos y literaturas bibliográficas en libros, publicaciones de revistas y artículos periodísticos.
- **Paso 2: información secundaria:** Se obtuvo por medio de la recopilación de resúmenes y referencias publicadas en libros, tesis y otros documentos que están relacionados con la comunicación organizacional. Que aportaron definiciones a la investigación desarrollada.

#### Fase 2: Elaboración y validación de instrumentos

- **Paso 1:** Se elaboraron los instrumentos de recolección de datos. Empleando las técnicas de la entrevista y encuesta.
- **Paso 2:** Se realizó la validación del instrumento mediante la técnica del muestreo blanco, posteriormente incorporó las preguntas faltantes y se eliminó las preguntas repetitivas.

#### Fase 3: Recolección de los datos

- **Paso 1:** Se llevó a cabo mediante la aplicación del instrumento ya validado, a través de la técnica de la entrevista dirigida a las autoridades y la encuesta a docentes y estudiantes.

#### Fase 4: Procesamiento y análisis de los datos

- **Paso 1:** Mediante la información obtenida a través de la encuesta, se realizó una base de datos en el paquete estadístico SPSS versión 20, a partir de los datos recolectados.
- **Paso 2:** Se elaboraron los cuadros y figuras en los programas de aplicación Microsoft Word y Excel 2010, a partir de la información consolidada en la base de datos de SPSS.
- **Paso 3:** El procesamiento de la entrevista se realizó en el programa de aplicación de Microsoft Word 2010, a través de una matriz donde se trianguló y consolidó la información brindada por los entrevistados.
- **Paso 4** El análisis de los datos se obtuvo de los cuadros y figuras generados a partir de la información procesada en la base de datos que permitieron generar resultados para el cumplimiento de los objetivos planteados en la Investigación.

#### Fase 5: Presentación del informe final

## **5.4 Variables a evaluar**

### **Constructo:**

- Análisis del Flujo de la comunicación interna formal (Vertical-Horizontal) en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural (UNA-FDR).

### **Variables:**

- Comunicación vertical.
- Comunicación horizontal.
- Medios de comunicación.

### **Sub-variables:**

- Eficacia.
- Eficiencia.
- Orales.
- Escritos.

## **Anexo 3**

### **5.5 Población y muestra**

La población fue de 610 personas distribuida de la siguiente manera 5 autoridades, 26 docentes de planta, 563 estudiantes de las carreras de Desarrollo Rural y Agronegocios, 15 del Personal Administrativo y 1 representante del centro de documentación.

#### **5.5.1 Selección de la muestra**

La selección de la muestra se realizó de forma razonada por conveniencia, definiendo criterios de selección que respondieron a los objetivos del estudio. Para la definición de la muestra fue necesario que cumplieran al menos dos criterios. Una vez cumplidos los criterios de selección la muestra de estudio correspondió a 40 elementos muestrales, representado por 5 autoridades, 13 docentes de tiempo completo, 2 del personal administrativo, 1 responsable del centro de documentación y 19 estudiantes de la modalidad regular.

Cabe destacar que la muestra de estudiantes de la carrera de Lic. En Agronegocios cumplió con la mayor cantidad de criterios de selección establecidos. Otro factor que influye en que la muestra de estudiantes de la carrera de Licenciatura en Agronegocios es superior a la de la carrera de Licenciatura en Desarrollo Rural, se debe a la población total estudiantil.

## **5.6 Criterios para la selección de la muestra**

### **Criterios para Autoridades**

- Que ocupen un cargo directivo en la Facultad de Desarrollo Rural.
- Tener al menos 8 años en la docencia universitaria.
- Que tengan grado de maestría. **Anexo 4**

### **Criterios para el personal administrativo**

- Que ocupen un cargo administrativo.
- que tengan al menos un año de laborar en la Facultad. **Anexo 5**

### **Criterios para el responsable del centro de documentación**

- Que tenga al menos ocho años de laborar en la Facultad.
- Que tenga contrato permanente. **Anexo 6**

### **Criterios para docentes**

- Docentes de tiempo completo.
- Docentes con grado de maestría.
- Tener al menos 5 años en docencia universitaria. **Anexo 7**

### **Criterios para estudiantes**

- Representantes estudiantiles de las carreras de Desarrollo Rural y Agronegocios
- que cursan el cuarto y quinto año de ambas carreras
- que tengan un promedio mayor a noventa. **Anexo 8**

**Cuadro 1. Selección de la población y muestra**

<b>Población</b>	<b>Cantidad de población</b>	<b>Muestra Seleccionada que Cumplieron con los Criterios Establecidos</b>
Autoridades	5	5
Docentes de Tiempo Completo	26	13
Estudiantes de la Modalidad Regular	563	19
Personal Administrativo	15	2
Personal representante del centro de documentación	1	1
Total de población y Muestra	610	40

**Fuente:** Elaboración propia en base a la información proporcionada por la Secretaría Facultativa –FDR

## **5.7 Técnicas**

### **5.7.1 La entrevista**

Es una técnica de obtención de información mediante el diálogo mantenido en un encuentro formal y planeado, entre una o más personas. Cabe señalar que la entrevista fue semiestructurada y estuvo dirigida a las autoridades de la Facultad de Desarrollo Rural (decano, vicedecano, secretario/a facultativa, jefes de departamento, responsable del centro de documentación, representante seccional ante sindicato, delegado/a de la dirección administrativa,). Con el propósito de obtener información pertinente que nos permitió responder a los objetivos de estudios. **Anexo 9**

### **5.7.2 La encuesta**

Es una técnica de investigación que consiste en obtener información de las personas, mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica. La encuesta diseñada se aplicó a docentes con cinco años de experiencia en la docencia, docentes con grado de maestría, coordinadores de carrera, estudiante representante de la Facultad de Desarrollo Rural, presidentes de carreras, estudiantes que cursan el cuarto y quinto año de ambas carreras con promedio mayor a noventa y presidentes de grupo. **Anexo 10**

## **5.8 Instrumentos**

El Instrumento diseñado de la entrevista y encuesta se aplicó a la muestra seleccionada compuesta por (Autoridades, docentes, personal administrativo y estudiantes) basados en el cumplimiento de los criterios de selección establecidos.

## **5.9 Recolección de datos**

La recolección de los datos se realizó a través de la aplicación del instrumento, cabe reiterar que se hizo uso de la técnica de la entrevista dirigida a las autoridades de la Facultad de Desarrollo Rural. Para ello fue necesario utilizar videograbación para corroborar la información brindada. La encuesta estuvo dirigida a los docentes y estudiantes que formaron parte de la muestra de estudio.

## **5.10 Análisis de datos**

El procesamiento de la entrevista se realizó en el programa de aplicación de Microsoft Word 2010, a través de una matriz donde se trianguló y consolidó la información brindada por los entrevistados.

El análisis de los datos recopilados mediante la aplicación de la encuesta se realizó por medio del paquete estadístico SPSS Versión 20 y programas de aplicación de Microsoft Office 2010 (Excel 2010 y Word 2010) que contribuyeron a la construcción de figuras y cuadros que visualizaron los resultados encontrados y que permitieron la redacción del informe final.

## **VI-RESULTADOS Y DISCUSION**

## 6.1 Percepción de las autoridades en relación a la eficacia en el proceso de la comunicación

El cuadro dos representa los resultados proporcionados por los entrevistados, cabe manifestar que los análisis se realizaron mediante la triangulación de la información.

**Cuadro 2. Eficacia en el proceso de la comunicación**

<b>8 Entrevistados</b>	El 87.50% indican que la comunicación que se transmite al personal que labora dentro de la Facultad es eficaz para alcanzar los objetivos propuestos.
	El 12.50% manifestó que existe una ineficacia para lograr las metas y objetivos, porque no se alcanza la información en tiempo y forma de las tareas asignadas.
	Las autoridades entrevistadas afirman que no existen inconvenientes que vayan a dificultar el proceso de la comunicación y expresaron que existe una eficacia apropiada, logrando realizar las tareas y actividades en tiempo y forma haciendo uso de una comunicación clara y efectiva.

## 6.2 Percepción que los docentes tienen de la eficacia en el proceso de la comunicación

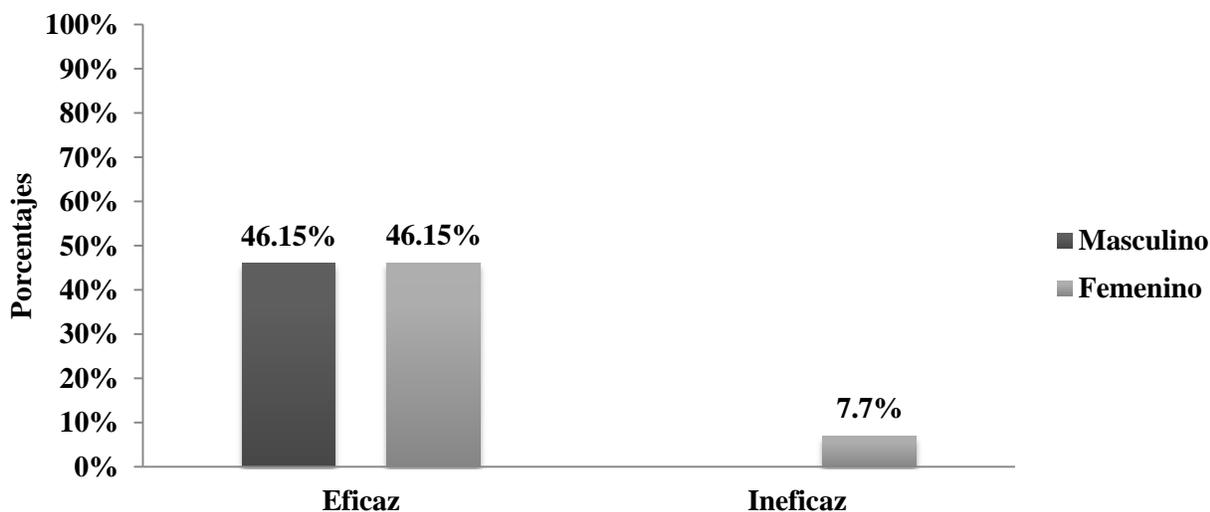


Figura 2. Percepción que tienen los docentes de la eficacia en el proceso de la comunicación

Se observa en la figura 2 que el 46.15% de los docentes del sexo masculino afirman que es eficaz la comunicación que se transmite a nivel interno entre los miembros de la Facultad. El 46.15% pertenecientes a las docentes del sexo femenino coinciden que el proceso de comunicación es eficaz y pertinente.

En cambio el 7.7% de los docentes del sexo femenino afirma que el proceso de comunicación no es eficaz porque no se aplica el buen uso del tiempo y los recursos dificultando el cumplimiento de las actividades planificadas.

Del total de docentes que respondieron si la comunicación es eficaz, el 92.30% pertenecen al sexo masculino y femenino afirman que sí está siendo utilizada eficazmente ya que se logra el cumplimiento de metas y objetivos obteniendo resultados positivos en el proceso de comunicación ejecutado en la Facultad de Desarrollo Rural.

### 6.3 Percepción que tienen los estudiantes de la eficacia en el proceso de comunicación transmitido por sus representantes Estudiantiles

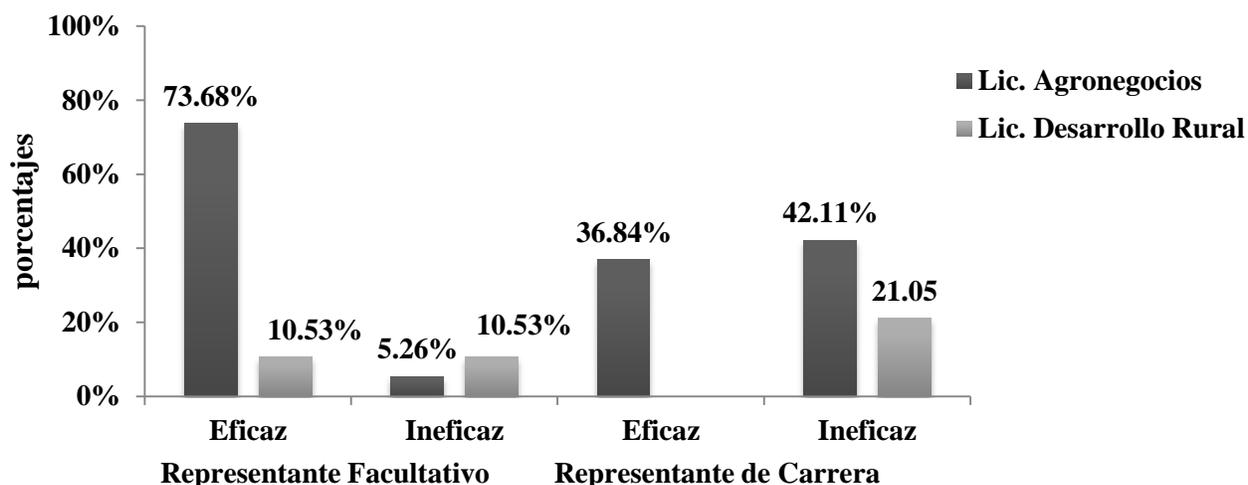


Figura 3. Percepción que tienen los estudiantes de la eficacia de la comunicación transmitidas por sus representantes estudiantiles.

Se refleja en la figura 3 que el 73.68%. De los estudiantes de la carrera de Lic. Agronegocios afirman que la comunicación que utiliza su representante Facultativo es eficaz para el cumplimiento de metas y objetivos, contando con información comprensible y veraz. Sin embargo el 5.26% de los estudiantes de la carrera de Lic. En Agronegocios aseveran que la comunicación transmitida por su representante facultativo no es eficaz, manifestando que no recibe comunicación de manera precisa y pertinente.

El 10.53% de los estudiantes de la carrera En Desarrollo Rural manifiestan que la comunicación transmitida por el representante Facultativo es eficaz, considerando que la comunicación que transmiten y reciben, cuenta con claridad, objetividad y veracidad. En cambio el 10.52% de los estudiantes que cursan la carrera de Lic. En Desarrollo Rural, aseveran que la comunicación transmitida por su representante facultativo es ineficaz, porque no reciben comunicación pertinente, dificultando el proceso de comunicación.

#### 6.4 Percepción de los estudiantes de la eficacia en la comunicación transmitida por los representantes de carreras

El 36.84% de los estudiantes de Lic. Agronegocios afirman que la comunicación transmitida por su representante de carrera es eficaz y pertinente por recibir la información en tiempo y forma. En cambio el 42.11% de los estudiantes de la Carrera en Lic. Agronegocios manifiestan que la comunicación transmitida por su representante de carrera es deficiente. El 21.05% de los estudiantes de Lic. En Desarrollo Rural manifiestan que es ineficaz la comunicación transmitidas por su representante de carrera, por no informar en tiempo y forma.

Claramente se observa que se tienen resultado negativos, producto de una ineficaz comunicación transmitida por los presidentes de carreras de Licenciatura en Desarrollo Rural y Agronegocios. Es ahí donde radica la importancia de mantener bien informado en tiempo y forma a todos los estudiantes con la finalidad que conozcan de las actividades que se desarrollan y de esa forma lograr que se cumplan con los objetivos a lograr y no sólo cumpliendo tareas, sino también contribuyendo a la Facultad. Logrando de esa manera una información clara, espontánea y efectiva.

El cuadro tres representa los resultados obtenidos a través de la información brindada por las autoridades, de los mensajes que reciben por el interlocutor.

**Cuadro 3. Respuestas que reciben las autoridades de los mensajes del interlocutor**

<b>8 Entrevistados</b>	El 87.50% manifiestan que la retroalimentación se cumple de forma veraz, objetiva y entendible, Afirmando no tener ningún inconveniente al momento de transmitir los mensajes en los niveles jerárquicos dentro de la Facultad.
	El 12.50% señala que al momento de transmitir un mensaje el emisor no recibe respuesta del receptor considerando que existe una escasez de comunicación por no existir una retroalimentación de los mensaje transmitidos.

## 6.6 Percepción que los docentes tienen con relación a las repuestas de los mensajes que reciben por el interlocutor

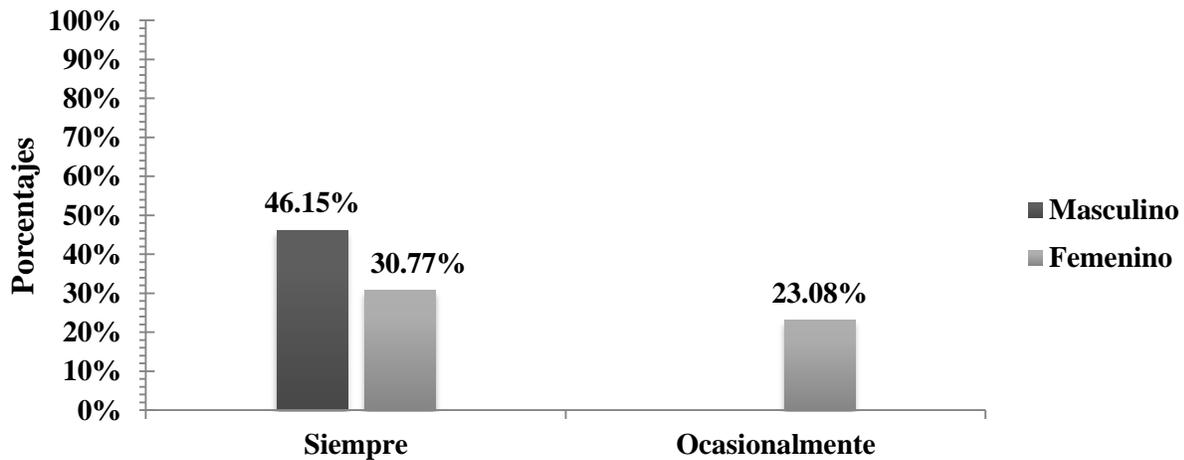


Figura 4. Percepción de las repuestas que reciben los docentes por el interlocutor

En la figura 4 se observa que el 46.15% representado por los docentes del sexo masculino manifiestan recibir respuesta siempre por el interlocutor. El 30.77% de los docentes del sexo femenino afirman que siempre reciben una respuesta inmediata y veraz. En cambio el 23.08% de los docentes del sexo femenino aseveran recibir ocasionalmente retroalimentación de los mensajes que emiten.

Del 100% de los docentes encuestados el 76.92% pertenecientes al sexo masculino y femenino declaró que al momento de emitir un mensaje siempre recibe repuesta claras, con veracidad y tenacidad de parte del receptor. El 23.08% de los docentes del sexo femenino manifestaron que la repuestas la obtienen ocasionalmente.

### 6.7 Percepción que los estudiantes tienen con relación a la repuesta de los mensajes que reciben por el interlocutor.

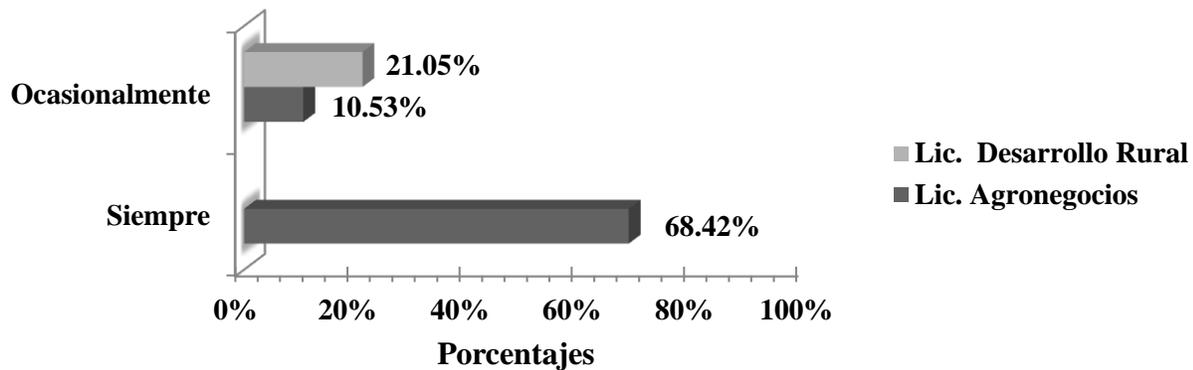


Figura 5. Percepción de la repuesta que reciben los estudiantes por el interlocutor

Se refleja en la figura cinco que el 68.42% de los estudiantes de la carrera en Lic. Agronegocios manifestaron que siempre reciben respuesta por parte del receptor. En cambio el 10.53% de los estudiantes que cursan la carrera de Lic. En Agronegocios manifiestan recibir retroalimentación ocasionalmente. El 21.05% de los estudiantes de la carrera en Lic. En Desarrollo Rural afirman que al momento de emitir un mensaje reciben respuestas ocasionalmente.

El 68.42% de los estudiante de Lic. En Agronegocios afirman que siempre reciben retroalimentación de los mensajes que transmiten, encontrando resultados positivos que señalan una buena retroalimentación de mensajes e información que fluye a través de los medios de comunicación. El 31.58% de los estudiantes pertenecientes a las carreras Lic. En Agronegocios y Lic. En Desarrollo Rural afirmaron que al momento de transmitir mensajes e información, reciben ocasionalmente retroalimentación de los mensajes.

### 6.8 Percepción de las autoridades sobre la frecuencia con la que recibe información de parte de su jefe inmediato en la Facultad de desarrollo rural

El cuadro cuatro muestra los resultados obtenidos a partir de la información suministrada por los entrevistados.

**Cuadro 4. Frecuencia que reciben información las autoridades por su jefe inmediato**

<b>8 Entrevistados</b>	El 62.50% asevera recibir información de manera constante por su jefe inmediato.
	El 25% de los entrevistados afirman que la información transmitida por su jefe inmediato la reciben semanalmente
	El 12.50% del personal entrevistado manifiesta no recibir comunicación constante por su jefe inmediato, considerando insuficiente la información trasmitida por su superior.
	El 87.50% de los entrevistados generalmente reciben información frecuentemente, suministradas por su superior, considerando que se hace con el objetivo de determinar el funcionamiento y desarrollo de tareas y actividades suministradas por el jefe inmediato en cada unidad de trabajo. El 12.50% manifestó que en general su jefe inmediato no supervisa de forma constante el área de trabajo y no recibe información respecto a orientaciones, tampoco coordina actividades que se deban desarrollar en un periodo establecido como parte de metas y objetivos propuestos para el mejoramiento de las funciones laborales

### 6.9 Percepción que tienen los docentes sobre la frecuencia con la que recibe información de parte de su jefe inmediato

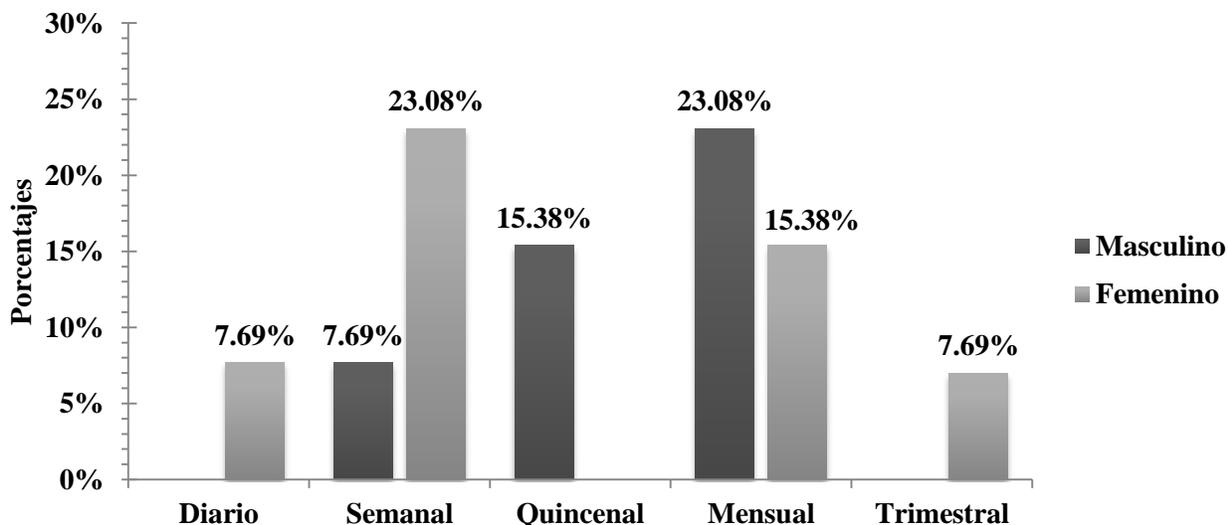


Figura 6. Percepción que tienen los docentes sobre la frecuencia con la que recibe información de su jefe inmediato

En la figura seis se observa que el 7.69% de los docentes del sexo masculino manifiestan que la información suministrada por su jefe inmediato la recibe con una frecuencia semanal. En cambio el 23.08% de los docentes del sexo femenino indican que la información la reciben con una periodicidad semanal.

El 23.08% de los docentes del sexo Masculino aseveran que reciben orientaciones e información por su jefe inmediato con una frecuencia mensual. En cambio el 15.08% de los docentes del sexo femenino reciben información mensualmente por su superior. Siendo la opción que registra mayor cantidad de información suministrada a los docentes.

En correspondencia a tales resultados, se evidencia que el 69.23% de los docentes encuestados responden que si reciben información suministrada por su jefe inmediato. Principalmente la reciben con una periodicidad semanal y mensual. El 30.77% reciben información en menor proporción con una frecuencia diaria, quincenal y trimestralmente. Se puede percibir que el nivel de frecuencia de relación del jefe inmediato con los docentes depende del tipo de tareas y actividades que se están realizando en la facultad, es decir, que tan vinculado está el jefe con sus subordinados y cuan interesado esté en colaborarle.

### 6.10 Percepción que tienen las autoridades de la eficiencia de los medios de comunicación

El cuadro cinco representa los resultados de la información proporcionada a partir de la aplicación de la entrevista a las autoridades.

**Cuadro 5. Eficiencia de los medios de comunicación**

<b>8 Entrevistados</b>	El 87.50% revela que los medios de comunicación implementado han sido eficientes para transmitir información en tiempo y forma, ya que cuentan con medios de comunicación apropiados para la transmisión de mensajes enviando y recibiendo información. Por tanto ha permitido alcanzar las metas y objetivos de modo que se han optimizado el recurso tiempo para lograr las actividades a un menor costo posible.
	Solo el 12.50% manifiesta que existe un desinterés de parte de sus superior, dando paso a que exista un deficiencia en los medios de comunicación ya que no se mantiene constantemente informada.

### 6.11 Percepción que tienen los docentes sobre la eficiencia de los medios de comunicación

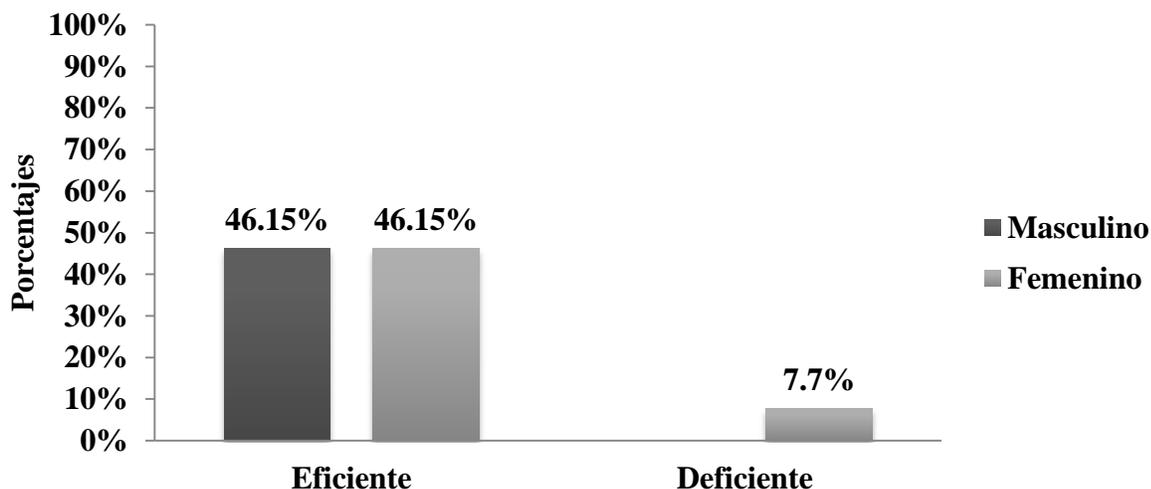


Figura 7. Percepción que tienen los docentes sobre la eficiencia de los medios que utilizan entre compañeros docentes

La figura siete representa la eficiencia de los medios de comunicación que utilizan los docentes entre compañeros de trabajo. El 46.15% de los docentes del sexo masculino aseveran que los medios de comunicación que utilizan para comunicarse entre compañeros de trabajos les permite ser eficiente por lograr difundir sus mensajes en un menor tiempo posible, mejorando la productividad y la optimización del recursos tiempo.

El 46.15% de los docentes del sexo femenino manifestaron que los medios que utilizan para transmitir información entre colegas de trabajo son eficientes, permitiéndole comunicarse con varios miembros a la vez, proporcionándole un proceso de intercambio de información más ágil. En cambio el 7.70% representado por docentes del sexo femenino manifiestan que no se utilizan los medios de comunicación apropiados para lograr una comunicación eficiente que les permita mejorar las relaciones entre miembros trabajadores.

### 6.12 Percepción que tienen los estudiantes sobre la eficiencia de los medios de comunicación

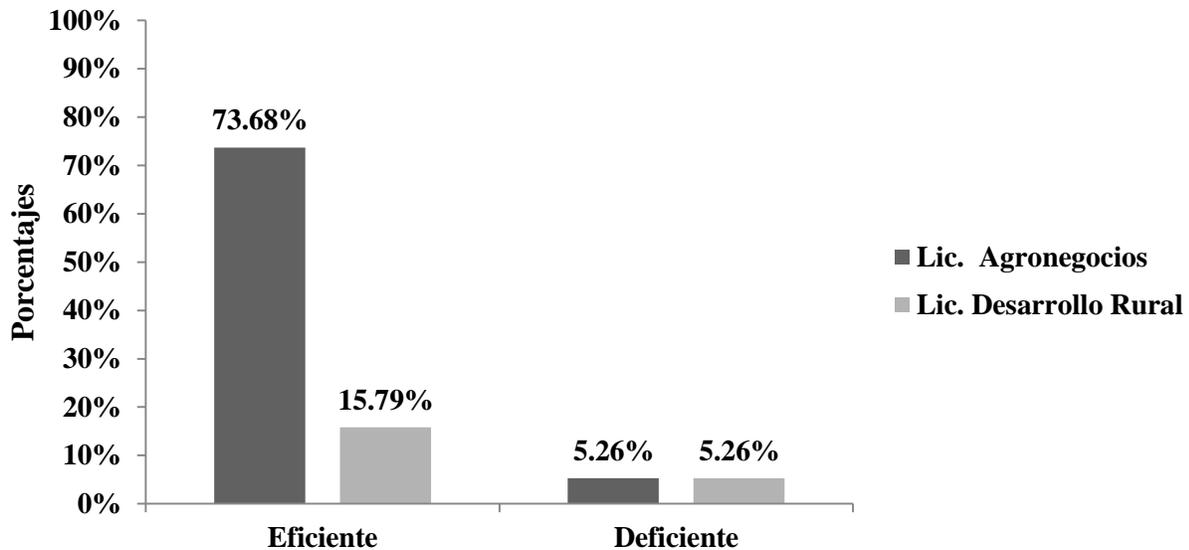


Figura 8. Percepción que tienen los estudiantes sobre la eficiencia de los medios que se utilizan entre compañeros estudiantiles

Se muestra en la figura ocho que el 73.68% de los estudiantes de la carrera Lic. Agronegocios aseveran que la comunicación transmitida por sus compañeros de clases la reciben continuamente, considerando tener una transmisión de mensaje eficiente y pertinente. El 15.79% de los estudiantes pertenecientes a la carrera de Lic. Desarrollo Rural manifestaron tener una comunicación constante entre compañeros estudiantiles, considerando eficiente la comunicación para transmitir mensajes y por utilizar los medios de comunicación apropiados. El 10.52% de los estudiantes de la carrera de Lic. Agronegocios y Lic. Desarrollo Rural manifiestan que los medios de comunicación son deficientes por no utilizar los medios apropiados para comunicarse.

Evidentemente se observa que la comunicación horizontal que fluye entre estudiantes pertenecientes a la carrera de Lic. Agronegocios y Lic. Desarrollo rural Mejora la coordinación y el conocimiento de las diferentes actividades que desarrolla entre sí por comunicarse eficiente y objetivamente.

### 6.13 Percepción que tienen las autoridades sobre los medios de comunicación que le ha permitido ser eficientes

El cuadro seis muestra los resultados obtenidos a partir de la información suministrada por las autoridades.

**Cuadro 6. Medios de comunicación que han permitido ser eficientes**

<b>8 Entrevistados</b>	Del total de los entrevistados el 100% manifiesta que tanto los medios orales como los escritos y electrónicos son eficiente al momento de comunicar, delegar las funciones y actividades asignadas a los miembros pertenecientes de la Facultad, permitiendo el logro de una mayor efectividad y pertinencia al transmitir mensajes.
------------------------	---

### 6.14 Percepción que tienen los docentes sobre los medios de comunicación que le ha permitido ser eficientes para comunicarse

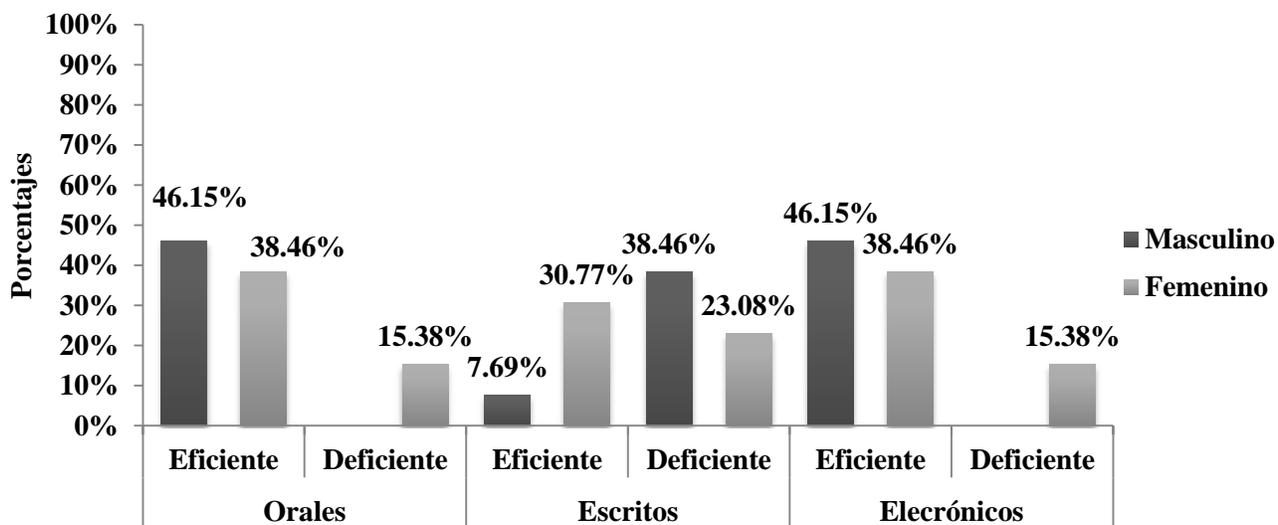


Figura 9. Percepción que tienen los docentes sobre los medios de comunicación que les han permitido ser eficientes para comunicarse

En la figura 9 se observa que el 46.15% de los docentes del sexo masculino indican que los medios orales les ha permitido ser eficiente para comunicarse debido a la velocidad y la retroalimentación que se da en tiempo más corto haciendo posible transmitir mensajes orales y recibir respuesta de manera inmediata. El 38.46% de los docentes del sexo femenino manifestaron que el medio oral ha sido eficiente por su velocidad y espontaneidad para comunicarse y recibir mensaje.

En relación al uso de los medios electrónicos el 46.15% de los docentes del sexo masculino manifiestan que los medios electrónicos son eficientes por la capacidad de comunicarse al instante,

por su velocidad y por la cantidad de información que se puede enviar al destinatario. De los docentes del sexo femenino representado por el 38.46% aseveran que el medio electrónico es eficiente para comunicarse por su rapidez para enviar y recibir mensajes.

El 38.46% de los docentes del sexo masculino afirman que los medios escritos no son efectivos para comunicarse manifestando que no le permiten ser eficiente por el tiempo que se llevan en recibir respuestas de los mensajes e información que transmiten. El 23.08% de los docentes del sexo femenino también afirman que los medios escritos son deficientes para comunicarse por el tiempo que se toma en redactar el mensajes.

En correspondencia a los hallazgos encontrados, es evidente que los resultados apuntan que la comunicación horizontal desarrollada entre docentes les ha permitido ser eficiente para transmitir mensajes e información son los medios orales y electrónicos contando con la mayor cantidad de uso por su velocidad, su respuesta inmediata y optimización de los recursos de manera eficiente.

### 6.15 Percepción que tienen los estudiantes sobre los medios que le han permitido alcanzar la eficiencia para comunicarse

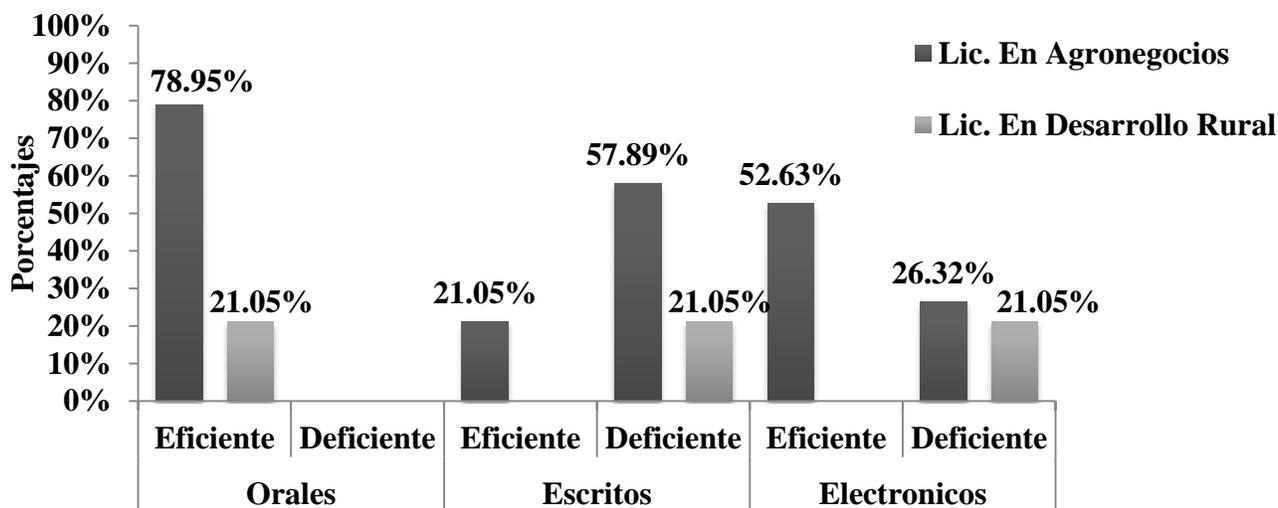


Figura 10. Percepción de los estudiantes sobre los medios que le han permitido alcanzar la eficiencia para comunicarse

En correspondencia a los resultados, se observa en la figura diez que el 78.95% de los estudiantes de Lic. Agronegocios afirman que los medios de comunicación orales son eficientes por ser una vía de comunicación instantánea, veraz y de rápida retroalimentación. El 21.05% de los estudiantes de la carrera de Lic. En Desarrollo Rural afirman que los medios orales son eficientes por la capacidad de recibir respuestas inmediatas e instantáneas.

El 52.63% de los estudiantes pertenecientes a la carrera de Lic. Agronegocios manifiestan que los medio electrónicos les han permitido alcanzar la eficiencia por ser una vía de comunicación veraz y objetiva, El 21.05% de los estudiantes que pertenecen a la carrera de Lic. En Desarrollo Rural

indican que los medios electrónicos son deficientes por no recibir respuestas inmediatas expresando a su vez ocupar más tiempo para transmitir sus mensajes.

Respecto a los medios de comunicación escritos, los estudiantes que cursan la carrera en Licenciatura en Agronegocios representado por el 57.89% manifiestan que los medios escritos son deficientes por no recibir respuestas inmediatas expresando a su vez ocupar más tiempo para transmitir sus mensajes. El 21.05% de los estudiantes de Lic. En Desarrollo Rural, expresan que los medios escritos son deficientes para comunicarse ya que no reciben una respuesta inmediata y su contenido suele ser poco comprensible.

De acuerdo a los resultados encontrados, los medios que han permitido ser más eficiente para comunicarse entre estudiantes y demás miembros de la Facultad son los medios orales y electrónicos por el ahorro de tiempo que generan y las optimizaciones de los recursos manteniendo una constante eficiencia.

#### **6.16 Valoración de los medios de comunicación más utilizado por las autoridades**

El cuadro siete representa los resultados de los medios de comunicación más utilizados por las autoridades entrevistadas.

#### **Cuadro 7. Medios de comunicación más utilizados**

<b>8 Entrevistados</b>	El 100% de las autoridades valoran como veraz, pertinente y comprensible los medios de comunicación que utilizan, manifestando ser de vital importancia para la transmisión de mensajes informando de actividades que van desde la docencia, investigación y parte operativa en la Facultad. Cabe manifestar que dentro de los medios orales las autoridades utilizan: Los claustros docentes, reuniones formales, conversación cara a cara y comunicación (espontanea). Dentro de los medios escritos utilizan: Las cartas, memorándum y murales informativos. Los medios de comunicación electrónicos más utilizados son: El correo electrónico.
------------------------	--

### 6.17 Valoración de los medios de comunicación más utilizados por parte de los docentes

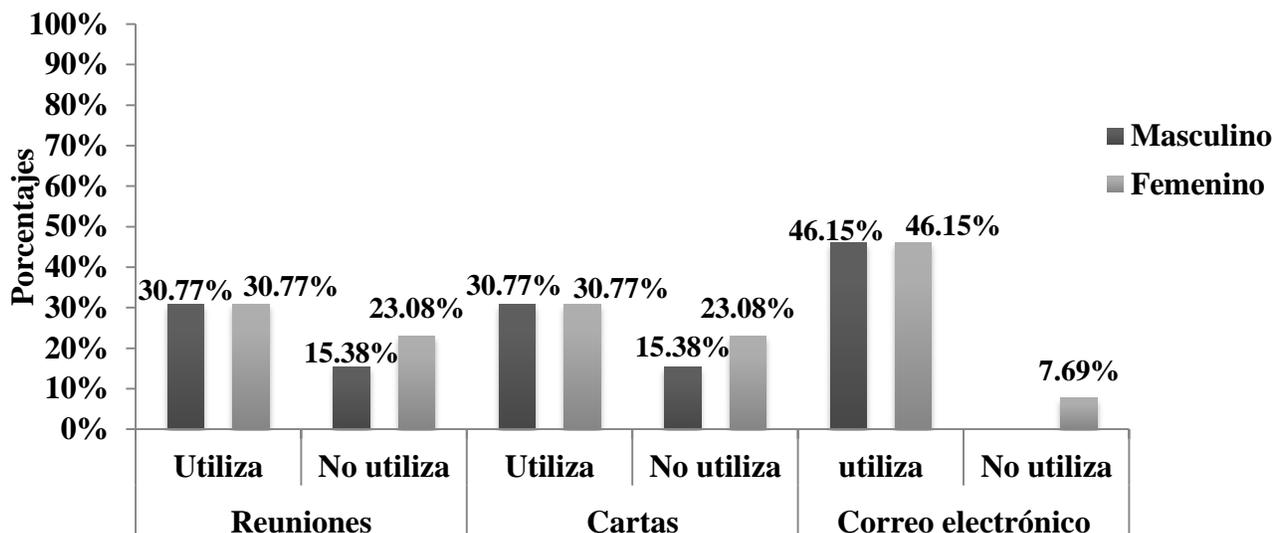


Figura 11. Valoración de los medios de comunicación más utilizados por los docentes

Se observa en la figura 11 que el 30.77% de los docentes del sexo masculino manifiestan que de los medios de comunicación orales los más utilizados frecuentemente son las reuniones, por la interacción entre miembros participante, por su efectividad y la toma de decisiones en conjunto. El 30.77% de los docentes del sexo femenino indican que utilizan las reuniones porque se pone al día, añade y revisa información propia, manifestando a su vez que les permite la rapidez y la eficiencia para comunicar a varios miembros participantes.

En correspondencia al uso de los medios escritos el 30.77% de los docentes del sexo masculino afirman que el medio que utilizan habitualmente para comunicarse son las cartas por su importancia, ya que evita cometer errores de redacción y avala la información que esta contiene. El 30.77% de los docentes del sexo femenino manifiestan que también utilizan las cartas, considerando que es un medio más formal para transmitir información.

El 46.15% de los docentes del sexo masculino indican que dentro de los medios electrónicos el que más utilizan es el correo electrónico por la capacidad de comunicar rápidamente a larga distancia. El 46.15% de los docentes pertenecientes al sexo femenino también coinciden que el medio que más utilizan es el correo electrónico por su velocidad y capacidad de enviar mensajes adjuntos a varias personas a la misma vez.

Con estos resultados se puede evidenciar que el medio de comunicación que predomina y utilizan constantemente los docentes para comunicarse, es el correo electrónico, por su importancia de comunicar a varios miembros a la vez y la velocidad con la que se transmiten los mensajes. Los medios de comunicación utilizados en menor proporción se encuentran las reuniones y las cartas.

### 6.18 Valoración de los medios de comunicación más utilizados por los estudiantes

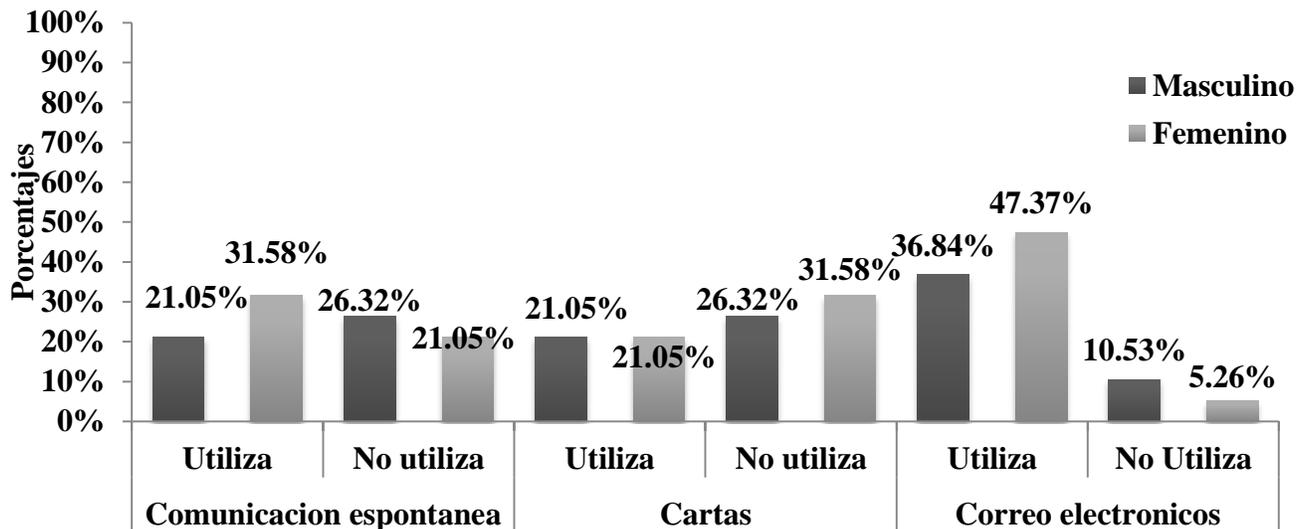


Figura 12. Valoración de los medios de comunicación más utilizados por los estudiantes

Se observa en la figura 12 que el 21.05 % de los estudiantes del sexo femenino indican que en los medios orales el que más utilizan es la comunicación espontánea porque surge cuando se conversa con los compañeros de una manera informal y esta tiende a comunicar rápidamente sin tener algo planificado. Los estudiantes pertenecientes al sexo femenino representado por el 31.58% afirman que utilizan la comunicación espontánea porque se comunica rápidamente y se tiene una respuesta inmediata.

En correspondencia a los medios escritos, se observa que el 26.32% representa a los estudiantes del sexo masculino de los cuales manifiestan utilizar en menos cantidad las cartas, por el tiempo que tarda en redactarse. El 31.58% de los estudiantes del sexo femenino indican que no utilizan las cartas por la demora que se lleva en recibir una respuesta del mensaje transmitido y no se tiende a comprender la información en por la redacción.

El 36.84% de los estudiantes del sexo masculino manifiestan que de los medios electrónicos el que utilizan frecuentemente es el correo electrónico por ser el que les permite enviar y recibir información relacionada con tareas y asuntos académicos. El 47.37% de los estudiantes del sexo femenino manifiestan utilizar el correo electrónico por la capacidad que este tiene de enviar información a varios destinatarios a la vez.

De acuerdo a los resultados obtenidos es evidente que el medio de comunicación más utilizado por los estudiantes es el correo electrónico por enviar, recibir información, tareas y eventos a realizarse en la facultad. Los medios de comunicación utilizados con menor frecuencia son la comunicación espontánea y las cartas.

### 6.19 Valoración del uso del correo personal e institucional percibida por las autoridades

El cuadro ocho representa los resultados encontrados de acuerdo a la información brindada por las autoridades

#### Cuadro 8. Uso del correo personal e institucional

<b>8 Entrevistados</b>	El 100% de las autoridades entrevistadas manifiestan que utilizan el correo personal e institucional como herramienta de comunicación porque les ha funcionado como medio de intercambio de datos e información en distintos departamentos a lo interno de la Facultad. Siendo un medio de comunicación efectiva, importante y de uso diario por ser la forma más rápida y sencilla de compartir información con los demás miembros de la Facultad y se mantengan informados de las actividades que se desarrollan en la institución.
------------------------	---

### 6.20 Valoración del uso del correo personal e institucional percibido por los docentes

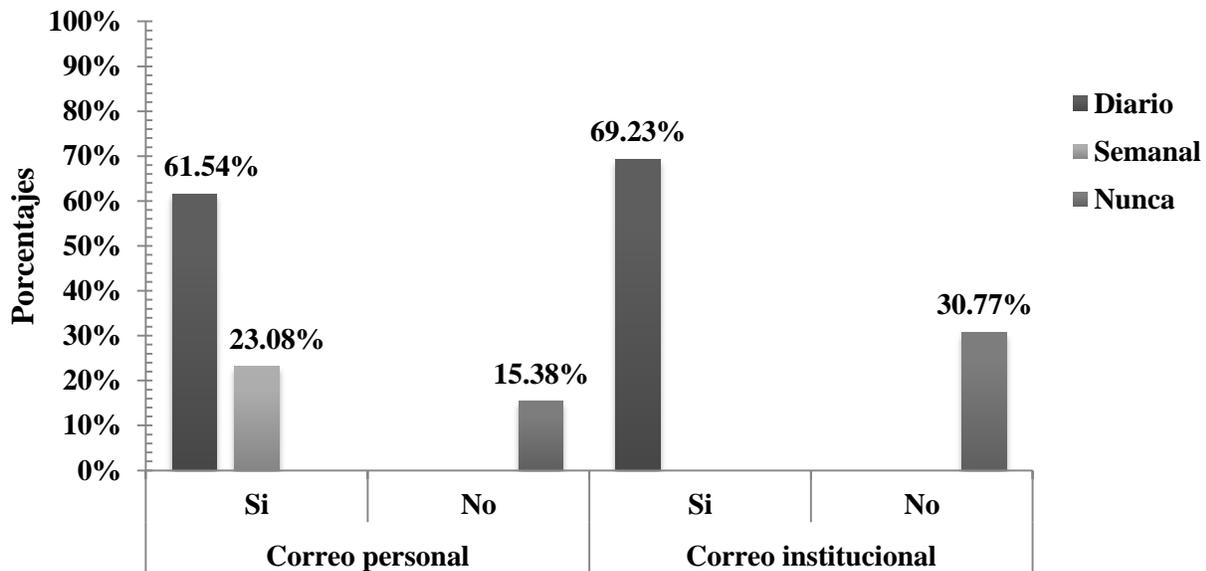


Figura 13. Valoración del uso del correo personal e institucional percibido por los docentes

En relación al uso del correo electrónico la figura 13 muestra que el 61.54% de los docentes manifiestan que utilizan el correo personal con una frecuencia de uso diario por ser el medio de comunicación que les permite ser más efectivo, por tener más privacidad, seguridad y por comunicar

y enviar información a varias personas al mismo tiempo. El 23.08% de los docentes que aseveran utilizar con una frecuencia semanal el correo personal por no contar con la disponibilidad de tiempo para revisarlo a diario. El 15.38% quienes manifiestan no hacer uso de este medio electrónico por no tener una cuenta electrónica personal.

El 69.23% de los docentes afirman que utilizan el correo institucional a diario por considerarla como una herramienta de gestión adecuada y que les permite una inmediatez en las repuestas por ser veraz y oportuna. El 30.76% de los docentes afirman no utilizar el correo institucional por que se envía y se recibe información limitada por ser una herramienta que no contiene el espacio suficiente para almacenar demasiada información.

En correspondencia a los resultados obtenidos se observa que El correo electrónico personal es utilizado con mayor frecuencia por los docentes con una periodicidad diaria y semanal por ser el medio electrónico que envían y reciben información a lo interno de la Facultad siendo pertinente, eficaz y seguro.

### 6.21 Valoración del uso del correo personal e institucional percibido por los Estudiantes

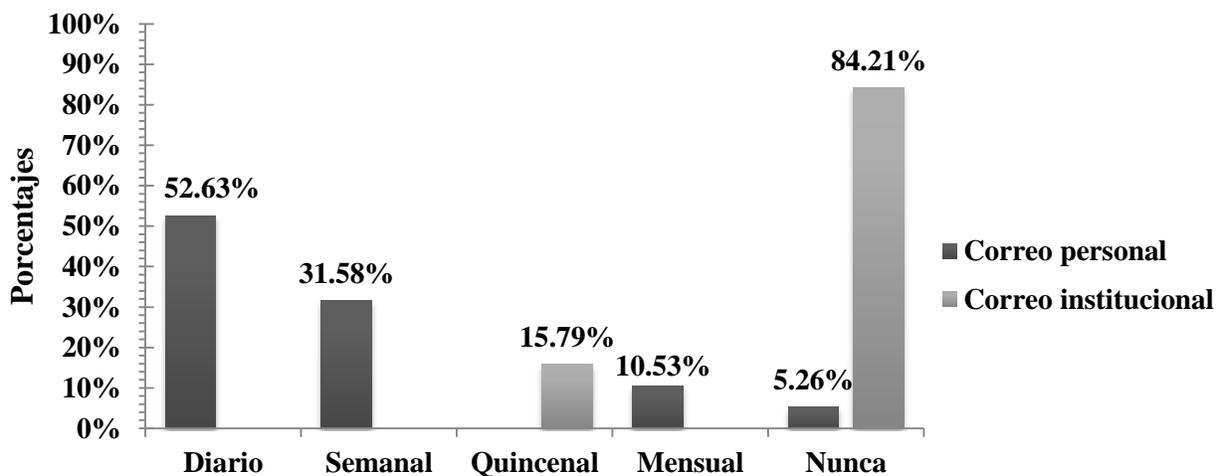


Figura 14. Valoración del uso del correo personal e institucional percibido por los estudiantes

Se refleja en la figura 14 que el 52.63% de los estudiantes aseveran utilizar el correo personal a diario manifestando que es una herramienta que genera constancia de su existencia y en la mayoría de casos la persona recibe y envía el mensaje rápidamente. El 31.58% utiliza el correo personal con una frecuencia semanal para enviar información a los compañeros de clase y por no contar con la cantidad de tiempo suficiente para revisarlo continuamente. El 10.53% de los estudiantes manifiestan que utilizan el correo personal con una periodicidad mensual.

Se observa que en relación al uso del correo estudiantil que el 15.79% de los estudiantes indican que utilizan el correo estudiantil con una frecuencia quincenal. En cambio el 84.21% de los estudiantes aseveran no utilizar el correo estudiantil porque tienen desconocimiento en el uso de este medio electrónico.

Se denota que el medio de comunicación utilizado con mayor frecuencia por los estudiantes es el correo personal porque este medio les ha sido imprescindible, para transmitir información a los compañeros de clase y demás miembros de la Facultad por su utilidad que tiene respecto al tiempo y velocidad que llega el mensaje al receptor.

## VII- CONCLUSIONES

El proceso de comunicación vertical que se desarrolla entre autoridades y docentes de la Facultad de Desarrollo Rural es eficaz porque garantiza el cumplimiento de metas y objetivos en tiempo planteado, mejorando el flujo de la comunicación.

La Información recibida por las autoridades docentes y estudiantes por su jefe inmediato se efectúa con una frecuencia diaria y semanal.

Los docentes y estudiantes manifestaron que los medios de comunicación que utilizan para comunicarse horizontalmente, les han permitido ser eficiente por lograr una mayor efectividad y pertinencia al transmitir sus mensajes.

Las autoridades, docentes y estudiantes indican que los medios de comunicación orales y electrónicos son eficientes por su velocidad, cantidad de información que se transmite y las respuestas que se obtienen rápidamente.

Los medios de comunicación que utilizan las autoridades y docentes son: claustros docentes, reuniones formales, conversación cara a cara, comunicación (espontanea), cartas, memorándum, y el correo electrónico porque tienen una mayor efectividad para comunicarse.

El correo electrónico y comunicación espontanea son los medios de comunicación que utilizan con mayor frecuencia los estudiantes.

Dentro del correo electrónico las autoridades, docentes y estudiantes utilizan con una frecuencia diaria el correo personal por su pertinencia, eficacia, seguridad, y capacidad de almacenar suficiente información.

La comunicación transmitida por los representantes de carrera es deficiente porque la información transmitida no se realiza en el período apropiado para que los estudiantes se informen de los acontecimientos y asuntos que se tratan en la Facultad.

La representante del centro de documentación manifestó que no recibe comunicación constantemente por su jefe inmediato, ni coordina las actividades que se deben desarrollar en un periodo establecido como parte de metas y objetivos propuestos en la Facultad.

El correo institucional y el correo estudiantil no se utiliza frecuentemente por los las autoridades, docentes y estudiantes por no tener mayor capacidad de almacenamiento.

## **VIII- RECOMENDACIONES**

### **A las autoridades**

Diseñar y publicar trimestralmente un boletín informativo en la FDR con información del que hacer de la Facultad, de los avances científico técnico, del desarrollo de actividades y cumplimiento de metas y objetivos.

Fomentar el uso del correo electrónico institucional para mantenerse informado sobre las actividades que se desarrollan en la facultad.

Que se visite el centro de documentación para conocer y determinar el funcionamiento de esta área, para desarrollar propuestas de comunicación que sean la base para mejorar las relaciones entre jefe – subordinado y el logro de las metas y objetivos planteados.

### **A los dirigentes estudiantiles**

A los presidentes de las carreras de Lic. En Agronegocios y Desarrollo Rural que comuniquen con más frecuencia la información, actividades y asuntos que se tratan en la Facultad en tiempo y forma.

Fomentar el uso del correo electrónico estudiantil para mantenerse informado sobre las actividades que se desarrollan a lo interno de la Facultad.

### **A los docentes**

Que se implemente el uso de los medios de comunicación escritos y electrónicos para lograr la eficacia y eficiencia en el proceso de la comunicación.

## XI- LITERATURA CITADAS

### Libros y documentos:

Adler Ronald, J. M. E., 2005. Comunicación organizacional. 8 ed. Mexico d.f.: mcgraw - hill/interamerica editores, s.a. de c.v.

Aguilar Victor Manuel, A. F. J. E. S. I. 2008. guías y normas metodológicas de las formas de culminación de estudio. Managua, Nicaragua: s.n.

Alvarado Ana, S. M., 2010. Propuestas de Comunicación interna para la Unidad de Comunicación Social de la I. Municipalidad de Cuenca. Ecuador: s.n.

Camacho Ana, I. K., 2010. Propuesta de un plan de comunicaciones internas orientado a la motivación de los empleados en la empresa dinissan santa marta. Colombia: s.n.

Catherine, P, 2005. Comunicación eficaz para el logro del éxito organizacional. s.l.:s.n.

Chiavenato, I., 2002 . Administración en los nuevos tiempos. 1 ed. Bogotá Colombia: Mcgraw-Hill interamericana, s.a..

Docentes de la Facultad de Desarrollo Rural, s.f. Plan de educación a distancia. Managua Nicaragua: s.n.

Freire, P. s.f. Extensión o comunicación. s.l.:editores, s. a. de c. v. impreso y' hecho en México/printed and made in Mexico.

Gamboa Lorena, E. D. O, 2013. Diseño de una propuesta de plan de alfabetización informacional dirigido a alumnos de la Facultad de Desarrollo Rural de la Universidad Nacional Agraria(UNA) para el acceso y uso de los servicios de información del centro de documentación(CEDOC-FDR). Managua: s.n.

Ortiz Zamudio, G., 2010. La importancia de la comunicación interna en el fortalecimiento de las relaciones laborales entre el personal docente y administrativo de la universidad interactiva y a distancia del estado de Guanajuato. (Aguilar Victor Manuel, 2008)michoacan: s.n.

Rivas Alvaro, C. H. M., 2010. Diagnóstico de la comunicación estratégica en las empresas salvadoreñas distribuidora de consumo. El Salvador: s.n.

Robbins, S., 2004. Comportamiento organizacional. 10 ed. Mexico DF: Pearson educación de México, S.A. de C.V.

Roberto, S., 2005. Metodología de la investigación. Mexico: Mcgraw hill interamericana de México,s.a de c.v.

Sarzosa Jose, M., 2011. Estrategia de comunicacion interna para la difusion de informacion institucional en tecna del ecuador. Quito Ecuador: s.n.

Teran, M. 2009. La retroalimentación como técnica de comunicación efectiva en los equipos de trabajo en una empresa asesora en materia de salud y seguridad laboral. Venezuela: s.n.

### **Publicación electrónica:**

Catalan Ruiz, A., s.f. Medios de comunicacion. [En línea] Consultado 28 Junio .2014. Disponible en <http://www.slideshare.net/medios-de-comunicacion>

Comunicacion en las organizaciones. [En línea] Consultado 12 Mayo .2014. Disponible en [http://www.gerencie.com/comunicacion en las organizaciones.html](http://www.gerencie.com/comunicacion-en-las-organizaciones.html)

Hector, S., s.f. Proceso de la comunicacion oral y escrita. [En línea] Consultado : 25 Mayo. 2014. Disponible en [http://www.slideshare.net/proceso - de la comunicacion-oral -y- escrita zully](http://www.slideshare.net/proceso-de-la-comunicacion-oral-y-escrita-zully)

Mejia, a., s f. Documentos Planning. [En línea] Consultado 25 marzo.2014. Disponible en <http://www.planning.com>

Solis, H., 2012. Clasificacion de los tipos de comunicacion. [En línea] Consultado 20 Junio. 2014. Disponible en [http://www.expresion socoshernandez.blogspot.com/clasificacion - de- los - tipos - de.html](http://www.expresion-socoshernandez.blogspot.com/clasificacion-de-los-tipos-de.html)

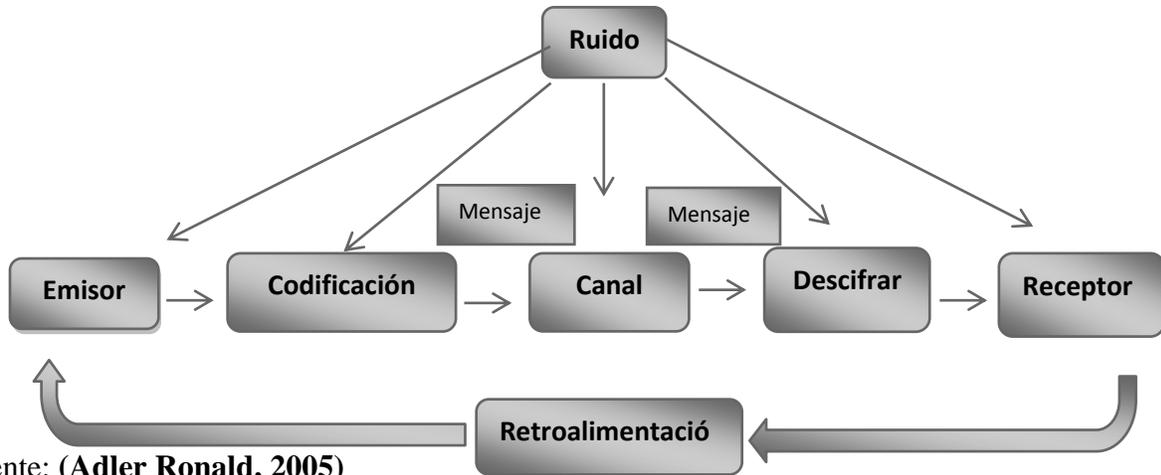
Valdivia, U. P. d., s.f. La comunicacion oral.[En línea] Consultado 6 Julio. 2014. Disponible en [http://www.La comunicación Oral](http://www.La-comunicación-Oral)

Hernandez, M. S. G., s.f. Estudio de encuesta. [En línea] consultado : 02 Octubre 2014]. Disponible en: [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo)

Peláez, A. R., s.f. La entrevista. [En línea] Consultado: 02 Octubre 2014]. Disponible en [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/.](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/)

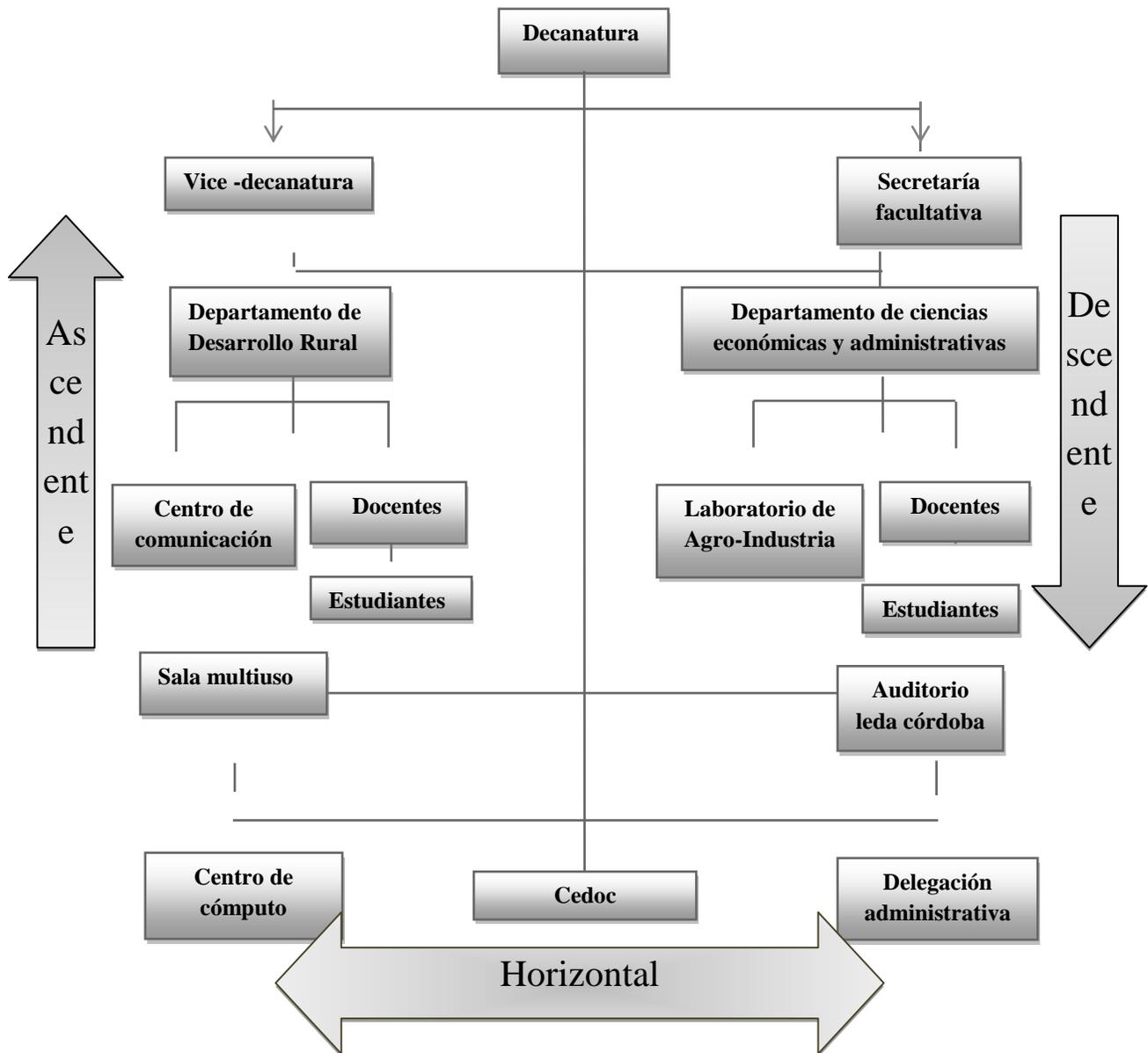
# **X- ANEXOS**

**Anexo 1. Conjunto de elementos que integran el proceso de la comunicación**



Fuente: (Adler Ronald, 2005)

**Anexo 2. Flujo de la comunicación vertical-horizontal en la estructura organizativa Facultad de Desarrollo Rural**



**Fuente.** Elaborado en base a (Gamboa,Obando 2013)

**Anexo 3. Matriz de operacionalización de las variables**

Variab le de constru cción	Variabl e Princip al	Definición operacional	Sub – variable	Indicador	Unidad de Medida	Nivel de desagregación	Intervalo de construcción
<b>Análisis del flujo de la comunicación formal en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo</b>	Comuni cación vertical	La comunicación vertical fluye hacia arriba y hacia abajo en los niveles jerárquicos de la organización (Adler Ronald, 2005)	Eficacia	RA/RE	%	Facultati vo.	Primer semestre 2014
	Comuni cación horizont al.	Esta se compone por mensajes entre individuos que tienen el mismo poder. (Adler Ronald, 2005)	Eficienci a.	$\frac{(RA/CA*TA)}{(RE/CE*TE)}$	Excelent e. Muy buena. Buena. Regular. Deficient e.		
	Medio de comuni cación	Son los instrumentos utilizado para transmitir la información al medio social(Alvara do Ana, 2010)	Orales.	Pertinencia.	Exactitu d. Coheren cia.		
Escritos.			Periodicidad.			Diario. Semanal. Mensual.	

**Anexo 4. Criterios de selección para determinar el total de la muestra que corresponde a las autoridades.**

<b>Autoridades</b>	<b>Criterios de selección</b>	
	<b>Cinco años de experiencia en el cargo</b>	<b>Que ocupen un cargo directivo en la Facultad de Desarrollo Rural.</b>
<b>Elgin Vivas Vi achica</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Francisco Zamora</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Tania García</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Pedro Noel Torres</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Luis Balmaceda</b>	<b>X</b>	<b>X</b>

**Anexo 5. Criterios para seleccionar personal administrativo**

<b>N°</b>	<b>Nombres</b>	<b>Que tengan un año de laborar en la Facultad</b>	<b>Que ocupen un cargo administrativo</b>
<b>1</b>	Lilieth Yesca Salazar	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>2</b>	Alex Guadalupe Ruiz	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>3</b>	Ana maría Morales	<b>X</b>	<b>X</b>

**Anexo 6. Criterios para seleccionar representante del centro de documentación**

<b>N°</b>	<b>Nombres</b>	<b>Que tengan ocho años de laborar en la Facultad</b>	<b>Que tenga contrato permanente.</b>
<b>1</b>	Ana María Morales	<b>X</b>	<b>X</b>

**Anexo 7. Criterios de selección para determinar el total de la muestra que corresponde a los docentes.**

N°	Docentes	Criterios de selección		
		5 años de laborar en la Facultad	Grado de maestría	Docentes de tiempo completo
1	MSc Manuel Salvador Díaz Medina	X	X	X
2	Lic. Johana del Carmen Herrera Ampié			X
3	Lic. María salome Antequera madrigal			X
4	MSc. Freddy Ernesto Arguello Murillo	X	X	X
5	MSc. José Francisco Bravo	X	X	X
6	Lic. Ileana del Carmen Castellón Rodríguez	X		X
7	Lic. Alba Rosa Vilches	X		X
8	Lic. Luis Felipe Cardoza.			X
9	Lic., Adriana Montenegro.			X
10	Lic. Pamela Marisol Pavón Pérez			X
11	MSc. Fidel Enrique Guzmán Murillo	X	X	X
12	MSc. Marina Magdalena Ulmos Vado	X	X	X
13	MSc. Yadira del Carmen Calero Ruiz	X	X	X
14	Ing. Angélica María Báez Gómez	X	X	X

<b>15</b>	MSc. Lea Catalina Escoto Rivas	<b>X</b>	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>16</b>	Lic. Luisa Amanda Martínez Ruiz	<b>X</b>		<b>X</b>
<b>17</b>	Lic. Augusto Cesar Cajina Gutiérrez	X		<b>X</b>
<b>18</b>	Lic. Fausto Rayo Acuña	<b>X</b>		<b>X</b>
<b>19</b>	Lic. Brenda Auxiliadora Herradora Saavedra	<b>X</b>		<b>X</b>
<b>20</b>	Lic. lucia Eudomilia Quezada Torres	<b>X</b>		<b>X</b>
<b>21</b>	MSc. Roberto José Altamirano Arauz	X	<b>X</b>	<b>X</b>

#### **Anexo 8. Muestra de los alumnos con promedio mayor a 90**

<b>No</b>	<b>Alumnos</b>	<b>Año</b>	<b>Promedio</b>
<b>1</b>	Jefry Joel López Acevedo	IV	96.12
<b>2</b>	Wanda Roxana Gonzales Vallecillo	IV	96.90
<b>3</b>	Kairo Israel Membreño Montenegro	IV	91.72
<b>4</b>	Valeska Izamar carcache Torres	IV	93.67
<b>5</b>	Beatriz Karina Gonzales Ruiz	IV	93.13
<b>6</b>	Meyling Carolina Torres Treminio	IV	92.92
<b>7</b>	Heidee Mercedes Lanuza	IV	91.88
<b>8</b>	Karina Adaliska Medrano Torres	IV	92.15
<b>9</b>	Ernesto Emilio Ruiz	IV	92.82
<b>10</b>	Eduardo Josué López	IV	90.33
<b>11</b>	Luis Moisés Ruiz Velásquez	IV	92.13
<b>12</b>	Nelson Ramiro Pérez Quintero	V	91.83
<b>13</b>	María Liseth Calderón Matey	V	91.98

**Anexo 9. Muestra de los estudiantes representantes de la Facultad de Desarrollo Rural**

<b>N°</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
<b>1</b>	Darwin Fuentes	Presidente FDR
<b>2</b>	Mayin Elena Aráuz	Presidente de carrera (Lic. En Agronegocios )
<b>3</b>	Iraida Rivera Cárdenas	Presidente de carrera (Lic. En desarrollo rural )
<b>4</b>	María Auxiliadora Bravo	Presidente de grupo IV año (Lic. Agronegocios grupo I)
<b>5</b>	Jesbelin López tenorio	Presidente de grupo IV año (Lic. Desarrollo rural Grupo Único)
<b>6</b>	McDonald Nehemías	Presidente de grupo V Año (Lic. Desarrollo rural Grupo Único)

## Anexo 10. Formato para entrevista con las autoridades



### Universidad Nacional Agraria. Facultad de Desarrollo Rural.

#### Entrevista dirigida a autoridades.

#### 1. Objetivo.

Recolectar información relevante sobre la comunicación formal que fluye en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural, proporcionada por los informantes claves respondiendo así a los objetivos de investigación.

#### 2. Datos Generales:

Cargo: \_\_\_\_\_

Nivel académico: \_\_\_\_\_

Años de laborar en la FDR: \_\_\_\_\_ Años de experiencia en el cargo: \_\_\_\_\_

#### 3. Guía de preguntas:

1. ¿Qué es la comunicación?
2. ¿Considera importante los medios de comunicación en los niveles de organización de la Facultad?
3. ¿Dentro de los medios de comunicación oral, cuales son los que más utiliza?
4. ¿Dentro de los medios escritos, cuales son los que más utiliza?
5. ¿Es eficaz la comunicación para alcanzar en tiempo y forma las metas y objetivos propuestos?
6. ¿Orienta la información en tiempo y forma para realizar las funciones asignadas a sus subordinados?
7. ¿Qué medio de comunicación considera el más adecuado para transmitir sus mensajes? ¿orales, escritos y electrónicos?
8. ¿Qué medio le ha permitido ser más eficiente al momento de comunicarse con sus subordinados?
9. ¿Con que frecuencia su jefe inmediato le orienta actividades e información relacionada con su trabajo? ¿Y a través de qué medio lo realiza?
10. ¿Recibe retroalimentación de los mensajes que transmite?
11. ¿Utiliza el correo institucional para transmitir información? ¿Con que frecuencia lo hace?
12. ¿Qué medio de comunicación es el que le ha permitido tener mayor eficacia para comunicarse?
13. ¿Por qué medio de comunicación recibe los informes que solicita?
14. Considera que la comunicación ha sido eficiente o deficiente en los últimos cinco años. justifique su respuesta si es si o no

## Anexo 11. Formato de encuesta dirigido a los docentes



### Universidad Nacional Agraria. Facultad de Desarrollo Rural.

#### Encuesta dirigida a docentes

#### 1. Objetivo.

Recolectar información relacionada con la comunicación formal existente en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural, proporcionada por los informantes claves respondiendo así a los objetivos de investigación.

#### 2. Datos generales.

Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_ Carrera \_\_\_\_\_

Nivel de educación \_\_\_\_\_ Años de laborar en la Facultad \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_

#### P.1 ¿A quién se dirige para conocer orientaciones y actividades relacionadas con el trabajo que desempeña?

- a. Al coordinador de carrera. P.1.1
- b. Al jefe de departamento. P.1.2
- c. Secretaria facultativa. P.1.3
- d. A la administración. P.1.4
- e. al decano. P.1.5

#### P.2 ¿Por qué medio recibe las orientaciones laborales? (Puede seleccionar más de una opción)

- a. Orales. P.2.1
- b. Escritos. P.2.2
- c. Electrónicos. P.2.3

#### P.3 ¿Con que frecuencia recibe orientación e información relacionada con su trabajo por parte de su jefe inmediato?

- a. Diario.
- b. Semanal.
- c. Quincenal.
- d. Mensual.
- e. Bimensual.
- f. Trimestral.

**P.4 ¿Al momento de transmitir un mensaje recibe respuesta por parte del interlocutor?**

- a. Siempre.
- b. Ocasionalmente.
- c. Nunca.

**P.5 ¿Qué medio de comunicación considera el más adecuado para transmitir sus mensajes? (Puede Seleccionar más de una opción)**

- a. Orales. P.5.1
- b. Escritos. P.5.2
- c. Electrónicos. P.5 .3

**P.6 ¿Dentro de los medios orales y escritos, cuales son los que más utiliza para comunicarse con sus colegas de trabajo del mismo nivel? (Puede seleccionar más de una)**

**1-Orales: P.6.1**

**1.1-Formales: P.6.1.1**

- a. Teleconferencia. P.6.1.1.1
- b. Reuniones. P.6.1.1.2
- c. Discusiones de grupo P.6.1.1.3
- d. Encuentros formales. P.6.1.1.4

**1.2- Informales:**

- a. Comunicación espontanea. P.6.1.2.1

**2-Escritos: P.6.2**

- a. Cartas. P.6.2.1
- b. Circulares. P.6.2.2
- c. Memorándum. P.6.2.3
- d. Fax. P.6.2.4
- e. Murales informativos. P.6.2.5

**3-Electrónicos: P.6.3**

- a. Llamadas telefónicas. P.6.3.1
- b. Mensajes por celular. P.6.3.2
- c. Correos electrónicos. P.6.3.3

**P.7 ¿Cuáles son los medios de comunicación que le han permitido alcanzar la eficiencia para el logro de metas y objetivos? (Puede seleccionar más de una opción)**

- a. Orales. P.7.1
- b. Escritos. P.7.2
- c. Electrónicos. P.7.3

**P.8 ¿Considera que el medio de comunicación que utiliza con sus colegas del mismo nivel le permite alcanzar la eficiencia? Justifique su respuesta.**

- a. Si
- b. No

**P.9 ¿Se logran los objetivos planteados en tiempo y forma a través de la comunicación que transmiten sus superiores? Justifique su respuesta.**

- a. Si
- b. No

**P.10 ¿Cómo valora la comunicación que le transmiten sus superiores?**

- a. Excelente.
- b. Muy buena.
- c. Buena.
- d. Regular.
- e. Deficiente.

**P.11 ¿Cómo valora la comunicación que le transmiten sus compañeros del mismo nivel?**

- a. Excelente.
- b. Muy buena.
- c. Buena.
- d. Regular.
- e. Deficiente.

**P.12 ¿Cómo valora la comunicación que recibe a través de los medios orales?**

- a. Excelente.
- b. Muy buena.
- c. Buena.
- d. Regular.
- e. Deficiente.

**P.13 ¿Cómo valora la comunicación que recibe a través de los medios escritos?**

- f. Excelente.
- g. Muy buena.
- h. Buena.
- i. Regular.
- j. Deficiente

**P.14 ¿Es eficaz la comunicación para el logro de metas y objetivos? Justifique su respuesta.**

- a. Sí.
- b. No.

**P.15 ¿Utiliza el correo institucional para comunicarse con otros miembros de la facultad de su mismo nivel y sus superiores?**

- a. Si
- b. No

**P.16 ¿Con que frecuencia utiliza el correo institucional?**

- a. Diario
- b. Semanal
- c. Quincenal
- d. Mensual.

**P.17 ¿Utiliza el correo electrónico personal para comunicarse con sus compañeros de trabajo y sus superiores?**

- a. Si
- b. No

**P.18 ¿Con que frecuencia utiliza el correo personal?**

- a. Diario
- b. Semanal
- c. Quincenal

## Anexo 12. Formato de encuesta dirigida a estudiantes



### Universidad Nacional Agraria. Facultad de Desarrollo Rural

#### Encuesta dirigida a estudiantes.

**1. Objetivo:** Recolectar información relevante, relacionada con la comunicación formal que fluye en la estructura organizativa de la Facultad de Desarrollo Rural, proporcionada por los informantes claves respondiendo así a los objetivos de investigación.

**2. Datos generales:**

Sexo: M \_\_\_ F \_\_\_ Trabaja \_\_\_ Si la respuesta es sí en que \_\_\_\_\_

Año que cursa \_\_\_\_\_ Carrera \_\_\_\_\_ Procedencia \_\_\_\_\_

**P.1 ¿A quién se dirige para conocer orientaciones e información relacionada con asuntos académicos? (para esta pregunta puede marcar más de una opción)**

- |                              |       |
|------------------------------|-------|
| a. Docente.                  | P.1.1 |
| b. Coordinador de carrera.   | P.1.2 |
| c. Jefe de departamento.     | P.1.3 |
| d. Secretaria facultativa.   | P.1.4 |
| e. Decano.                   | P.1.5 |
| f. Presidente de grupo.      | P.1.6 |
| g. Presidente de la Carrera. | P.1.7 |
| h. Presidente de Facultad.   | P.1.8 |

**P.2 ¿Al momento de transmitir un mensaje Recibe respuesta por parte del interlocutor?**

- a. Siempre
- b. Ocasionalmente
- c. Nunca.

**P.3 ¿Qué medio de comunicación considera el más adecuado para transmitir sus mensajes. (Puede seleccionar más de una opción).**

- |                  |       |
|------------------|-------|
| a. Orales        | P.3.1 |
| b. Escritos      | P.3.2 |
| c. Electrónicos. | P.3.3 |

**P.4 ¿Dentro de los medios orales y escritos, cuales son los que más utiliza para comunicarse con sus compañeros de clase?**

**1-Orales:** P.4.1

**1.1-Formales:** P.4.1.1

- a. Teleconferencia P.4.1.1.1
- b. Reuniones. P.4.1.1.2
- c. Discusiones de grupo. P.4.1.1.3
- d. Encuentros formales P.4.1.1.4

**1.2-Informales:**

- a. Comunicación espontanea P.4.1.2.1

**2-Escritos:** P.4.2

- a. Cartas. P.4.2.1
- b. Circulares. P.4.2.2
- c. Memorándum. P.4.2.3
- d. Fax. P.4.2.4
- e. Murales informativos. P.4.2.5

**3-Electrónicos:** P.4.3

- a. Llamadas telefónicas P.4.3.1
- b. Mensajes por celular. P.4.3.2
- c. Correos electrónico. P.4.3.3

**P.5 ¿Se logran los objetivos planteados en tiempo y forma a través de la comunicación que transmite su representante de carrera? Justifique su respuesta.**

- a. Si
- b. No

**P.6 ¿Considera que lo medios orales y escritos que utiliza su representante estudiantil es el adecuado para permitirle alcanzar la eficiencia con relación al desempeño académico? Justifique su respuesta.**

- a. Si le permite
- b. No le permite

**P.7 ¿Cómo valora la comunicación que le transmite su presidente de facultad?**

- a. Excelente.
- b. Muy buena.
- c. Buena.
- d. Regular.
- e. Deficiente.

**P.8 ¿Cómo valora la comunicación que le transmiten sus representantes de grupo?**

- a. Excelente.
- b. Muy buena.
- c. Buena.
- d. Regular.
- e. Deficiente.

**P.9 ¿Atraves de qué medio de comunicación recibe orientaciones académicas?  
(Puede seleccionar más de una opción)**

- a. Orales. P.9.1
- b. Escritos. P.9.2
- c. Electrónicos.p.9.3

**P. 10¿Que medios de comunicación le han permitido alcanzar la eficiencia para el logro de metas y objetivos?  
(Puede seleccionar más de una opción)**

- a. Orales. P.10.1
- b. Escritos. P.10.2
- c. Electrónicos. P.10.3

**P.11 ¿Cómo valora la comunicación que le trasmiten sus compañeros del mismo nivel?**

- a. Excelente.
- b. Muy buena.
- c. Buena.
- d. Regular.
- e. Deficiente.

**P.12 ¿Cómo valora la comunicación que recibe a través de los medios orales?**

- a. Excelente.
- b. Muy buena.
- c. Buena.
- d. Regular.
- e. Deficiente.

**P.13 ¿Cómo valora la comunicación que recibe a través de los medios escritos?**

- a. Excelente.
- b. Muy buena.
- c. Buena.
- d. Regular.
- e. Deficiente.

**P.14 ¿Los mensajes que recibe de los representantes de carrera los reciben en tiempo y forma? Justifique si su respuesta es no.**

- a. Sí.
- b. No.

**P.15 ¿Considera eficiente los medios de comunicación que utilizan sus compañeros para transmitirle información? Justifique su respuesta.**

- a. Sí.
- b. No.

**P.16 ¿Es eficaz la comunicación que le transmite su representante facultativo para el logro de metas y objetivos? Justifique su respuesta.**

- c. Sí.
- d. No.

**P.17 ¿Utiliza el correo electrónico estudiantil?**

- a. Sí.
- b. No.

**P.18 ¿Con que frecuencia utiliza el correo electrónico estudiantil?**

- a. Diario.
- b. Semanal.
- c. Quincenal.
- d. Nunca lo utiliza.

**P.19 ¿Aparte del correo institucional utiliza el correo personal para transmitir información?**

- a. Si
- b. No

**P.20 ¿Con que frecuencia lo utiliza?**

- a. Diario
- b. Semanal
- c. Quincenal
- d. Mensual
- . Nunca

### **Anexo 13. Abreviaturas utilizadas**

- **RA**= Resultado Alcanzado.
- **RE**= Resultado Esperado.
- **CA**= Costos Alcanzado.
- **CE**= Costos Esperados.
- **TA**= Tiempo Alcanzado.
- **TE**= Tiempo Esperados.