

20424  
54



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES  
ACATLAN

"PROPUESTA DE COMUNICACION INTERNA EN LA DIVISION DE ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DE TECAMAC"

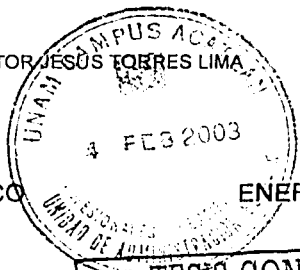
**T E S I S**  
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:  
LICENCIADO EN PERIODISMO Y  
COMUNICACION COLECTIVA  
P R E S E N T A :  
MARCO ANTONIO LUNA MATA

ASESOR: MTRO. HECTOR JESUS TORRES LIMA



ACATLAN, ESTADO DE MEXICO

ENERO 2003



TESIS CON FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## AGRADECIMIENTOS

Hay tantas personas a las cuales quisiera agradecer que realmente no sé por quién empezar. Será mejor que agradezca a DIOS porque él es quien me dio fuerza e inteligencia para poder desarrollar este proyecto. También agradezco a la vida por darme la oportunidad de llegar hasta este punto, a mis amigos que siempre estuvieron allí para apoyarme, a mi familia que todo el tiempo confió en mí, a mi asesor por brindarme su tiempo, conocimiento y amistad.

Me la pasaría agradeciendo pero incrementaría el número de hojas de impresión, así que sólo me resta decir GRACIAS A TODOS AQUELLOS QUE ESTUVIERON CONMIGO EN ESTE CAMINO Y A MIS AMIGOS POR ESTAR AHÍ CUANDO LOS NECESITÉ.

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Marco Antonio

Luna Mata

FECHA: 11 - febrero - 2003

FIRMA: 

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a mi esposa Carolina y a mi hija Vivian principalmente, pues ellas son la fuerza que origina el movimiento hacia mi superación y formación diaria como persona, como profesionista, como padre y como esposo.

Por supuesto que no me olvido de mis padres Carolina y José Luis que siempre estuvieron allí. A mis hermanos Alma Delia, José Luis y Carolina (otra más).

Es claro que tampoco olvido a mis abuelos Valente e Hilaria; sin ellos quizá no estuviera aquí escribiendo esta dedicatoria.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## ÍNDICE

### INTRODUCCIÓN

6

### CAPÍTULO PRIMERO

#### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

1.1	La organización Clásica.	10
1.2	La organización Humanística.	11
1.3	La organización de los Sistemas Administrativos.	13
1.3.1	Teoría General de Sistemas.	23
1.4	La Función de la Comunicación en las Organizaciones.	31
1.4.1	Teoría social de la Comunicación.	36

### CAPÍTULO SEGUNDO

#### ANTECEDENTES DE LAS UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS EN MÉXICO

2.2	Modelos Educativos.	47
2.2	Características Generales del Subsistema de Universidades Tecnológicas.	51
2.3	La Universidad Tecnológica de Tecámac.	53
2.4	Organigrama General de la Universidad Tecnológica de Tecámac.	54
2.5	Certificación en Calidad.	57
2.6	Antecedentes de la División de Administración.	66
2.7	Actualización y revisión de programas de estudio.	78
2.8	Áreas de desarrollo de la División de Administración.	78

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**CAPÍTULO TERCERO****METODOLOGÍA**

3.1 Relación del marco teórico con la Tabla de Operacionalización.	83
3.2 Relación del marco contextual con la Tabla de Operacionalización.	87
3.3 Definición de Tabla de Operacionalización.	88
3.4 Presentación de la Tabla de Operacionalización.	90
3.5 Levantamiento de datos.	93

**CAPÍTULO CUARTO****RESULTADOS Y SUGERENCIAS**

4.1 Lectura de resultados.	94
4.2 Estrategias particulares por coordinación.	101
4.3 Estrategias Generales.	105

Conclusiones.	108
Fuentes Documentales.	113

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## INTRODUCCIÓN

"Las respuestas pragmáticas y súper elaboradas eran nuestra mejor defensa, porque nos daban seguridad, ahora nos debilitan y nos hacen inseguros."

Joseph Jourbert

Cuando se piensa en el trabajo de titulación generalmente es cuando se simboliza un esfuerzo a punto de concluir. Se espera que sea el mejor, el que más aporta, el que deja satisfecho; sin embargo hay algo que casi nunca se contempla, ese algo es el sentimiento que se genera a partir de cada párrafo, de cada idea que se hila con el conocimiento de los autores y del propio. Comienza un proceso de crecimiento, uno menos de los que restan por atravesar.

La comunicación es un proceso natural que empleamos en nuestro diario vivir sin mayores problemas, parece entonces que ya no necesitamos saber qué significa comunicarse de manera correcta y eficaz. Por qué entonces genera desconcierto, incertidumbre y un alejamiento entre los hombres.

Quiere decir que algo falla en la cotidianeidad del habla y de la escritura, algo que no permite la interacción adecuada. Si la comunicación es un proceso por el cual se expresan ideas, sentimientos e información y que se debe de dar entre dos o más personas, por qué es tan difícil de aplicar.

A partir del crecimiento y desarrollo del hombre así como de la sociedad las actividades que él realiza se van haciendo cada vez más complejas, se crean entonces las organizaciones, mismas que están en todos lados y que en la actualidad no hay lugar alguno en donde el individuo no esté inserto en una de

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

ellas. Los sindicatos, la religión, las escuelas, las empresas, los clubes, los partidos políticos, los hospitales, las asociaciones. Como se puede observar a donde quiera que se vaya siempre habrá una organización.

Con la entrada del siglo XXI la tecnología marca un pauta por su crecimiento voraz, siempre hay algo nuevo que consultar, sin embargo la comunicación sigue restringida y por lógica se agudizan los problemas en las organizaciones. Es cierto que comunicarse es una necesidad social donde los seres humanos disponemos de ella para sobrevivir, y que por el simple hecho de vivir supone ya una relación; entonces por instinto nos relacionamos y con ello compartimos características en común. Por tanto el avance que se ha presentado de la civilizaciones se debe a ella. Todo esto nos lleva a encontrar significados y respuestas del mundo que nos rodea, que al compartirlos nos permite desarrollar facultades de transmitir y recibir mensajes.

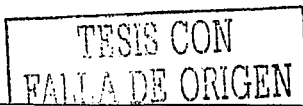
Si la comunicación es progreso, en el más amplio de los sentidos, es obvio que una comunicación deficiente impide el crecimiento de las relaciones en todos los niveles: en lo familiar, en lo social y como consecuencia en las organizaciones, creando así un obstáculo para la interrelación.

Hay que contemplar que cuando la gente se comunica con los otros, siempre tiene un propósito para hacerlo y es así como "toda comunicación tiene una finalidad ya sea consciente o no"<sup>1</sup>.

En este caso todas las organizaciones establecen una comunicación con un fin determinado, sea cual sea este y con quien sea, por tanto siempre deberán contener una estructura para que se pueda cumplir de manera eficaz.

En el caso de la División de Administración existe un proceso de comunicación normado por la certificación en ISO 9001:2000, el cual es muy importante porque

<sup>1</sup> Kellerman, K. y Reynolds, R. "Comunicación : inherentemente estratégica y principalmente automática, p. 228.





éste elevaría el desempeño académico y regularía las vías de comunicación. Sin embargo y pese a este proceso hay todavía desconcierto en la utilidad de los documentos y formatos del sistema de calidad, lo cual genera incertidumbre en el proceso de comunicación ya que este es el que determina la eficacia de dichos formatos.

Es en este punto donde la investigación orienta su estudio y trata de resolver los siguientes cuestionamientos: ¿cómo eficientar los documentos y formatos de calidad para que verdaderamente comuniquen?, ¿de qué manera regular el uso de la comunicación a partir del conocimiento de las funciones de cada coordinación? Estas serán sólo algunas preguntas que se explicarán durante el desarrollo del trabajo.

En el primer capítulo se explican las teorías con las cuales se abordó el problema de comunicación. En un inicio se exponen los dos tipos de corrientes administrativas enfocadas a la comunicación, ya que éstas ayudarán a interpretar la estructura institucional de la División de Administración.

En un segundo plano se abordan las que justifican la importancia de la comunicación organizacional y la utilidad del modelo dialéctico, así como la comunicación social institucionalizada.

En el capítulo dos se exponen los antecedentes de la institución, su organigrama y los elementos que la integran, posteriormente se menciona el proceso e importancia de la certificación en calidad, como parte fundamental del crecimiento de la Universidad Tecnológica de Tecámac.

En este mismo apartado se aclara la composición propiamente de la División; organigrama, elementos, coordinaciones, subcoordinaciones, funciones, documentos, formatos y áreas de desarrollo. Este capítulo sirve de base para comprender la base teórica y la justificación del trabajo de investigación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Para el tercer capítulo se menciona la metodología a emplear, en la cual se especifica paso a paso los lineamientos que se tomaron en cuenta para la elaboración de la tabla de operacionalización y organización del cuestionario.

En este mismo punto se desarrolla el levantamiento de datos, aclarando espacio y tiempo de aplicación.

Para el cuarto capítulo que es de resultados y sugerencias, se manifiestan qué secuelas se dieron por coordinación, y por toda la División, creando así estrategias finales para efficientar la comunicación a través del conocimiento de los documentos y formatos que se utilizarán por coordinación y por todos los elementos que componen a la institución.

Este trabajo de investigación concluye con la propuesta de dos estrategias para la División de Administración, las cuales darán origen a nuevas líneas de trabajo en el ámbito de la comunicación organizacional. Dentro de la institución aún quedan por realizar estudios de comunicación oral y escrita, esta última no enfocada hacia el área de calidad sino más bien hacia el interior de la División.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## CAPÍTULO 1

### FUNDAMENTOS TEÓRICOS

En el primer capítulo se abordarán las siguientes teorías: La Organización de los Sistemas Administrativos, General de Sistemas y Función de la Comunicación en las Organizaciones y La Función Social de la Comunicación; por otra parte se complementará este estudio con las corrientes de la organización Clásica, Humanística y la Organización de los Sistemas Administrativos.

A lo largo de este primer apartado se explicará la importancia de la comunicación organizacional en las instituciones, cómo se lleva a cabo y los elementos que se conjugan para volverla efectiva.

La comunicación organizacional en las últimas décadas ha tomado importancia en todas las instituciones y como tal, se retoman aquellas que son válidas así como pertinentes para este estudio. La finalidad de argumentar con los principios de la administración, encuentra su motivo en el hecho de que la comunicación organizacional es vista también como administradora de las instituciones en el ámbito humano, tecnológico y material.

Para efectos de esta investigación se iniciará con las teorías clásicas, que dieron origen a la comunicación organizacional administrativa.

#### 1.1 LA ORGANIZACIÓN CLÁSICA

Los conceptos básicos manejados por los principales aportadores de la teoría clásica que se desarrolla a partir de la Revolución Industrial y hasta principios de los años 30's son:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Frederick Taylor quien plantea que para obtener eficiencia de los seres humanos y de las máquinas por medio de la racionalización del trabajo y estudio de tiempos y movimientos, se puede hacer a través de procedimientos técnicamente estructurados que sustituyan el ejercicio empírico; como puede ser:

- a) Selección y capacitación de trabajadores para cumplir con los estándares preestablecidos.<sup>2</sup>
- b) Salarios incentivos con tarifas diferenciales por medio del destajo.

Por su parte, Henry Fayol, menciona que la eficiencia de una organización depende de la interrelación de una serie de funciones así como de factores direccionales, tales como:

1. *Unidad de Mando*. El principio de que los miembros de una organización sólo deben tener un jefe del cual recibir órdenes y al cual informar.
2. Adolece de *etnocentrismo* desconoce la importancia del medio político, social y económico para dar forma a la empresa.
3. El *control es férreo* y el error se castiga con sanción.<sup>3</sup>

En esta teoría se manejaban las empresas como relojes (*sistemas cerrados*) que no interactuaban con el medio externo.

## 1.2 LA ORGANIZACIÓN HUMANÍSTICA

En lo que compete a esta corriente se puede observar que parte de dos bases fundamentales:

---

<sup>2</sup> Taylor, Frederick, "Principios de la Administración Científica", p.p. 58-78

<sup>3</sup> Koontz, Harold. Teoría de la Administración Moderna. p 65

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

1. Si bien es cierto que la administración se basa en hacer a través de otro, y la manera como esos otros, sientan, reaccionen y actúen determinará necesariamente las características de la administración.
2. El avance de las ciencias del hombre en los últimos tiempos ha sido tan grande que muchos han hecho notar que se ha mejorado más en los últimos 5 lustros, que en todo el resto de la historia de la humanidad.

Es entonces que la administración de las personas descansa en el principio de que sin el trabajo de esas personas no es posible alcanzar los objetivos, las personas deben ser entendidas como tales; por ello, pone su principal énfasis en la motivación de los individuos como seres psicológicos. En realidad, toma al individuo con todas sus relaciones.

La conclusión a la que llegó Mayo fue que los factores técnicos y económicos son menos importantes que los factores emocionales, las actitudes y los sentimientos. Sin embargo, entre los factores que influyen las actitudes de los empleados y sus sentimientos, los de máxima importancia son aquellos que surgen de su participación en grupos sociales. De esta manera "si se realizan súbitamente cambios radicales en nuestras habilidades técnicas y en nuestros métodos de trabajo, debemos desarrollar aptitudes sociales que pueden balancear estos movimientos, efectuando cambios en los métodos de vida, para coordinarse con la situación alterada. No podemos vivir y prosperar con un pie en el siglo XX y otro en el XVIII".<sup>4</sup>

Además Mayo hizo notar que mientras los administradores aceptan normalmente la responsabilidad de adiestrar a sus trabajadores en las nuevas cualidades técnicas que requieren, no hacen lo mismo por cuanto se trata a las nuevas habilidades sociales, o sea su adaptación, y ésta implica primariamente un nuevo concepto de autoridad que no depende del derecho formal para requerir acción de

---

<sup>4</sup> Merrill, Harwood F. *Clásicos en Administración*, p. 33

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

los demás, sino del grado en que los individuos aceptan las órdenes. Esto, a su vez, depende de una actitud personal cooperativa y, por otra parte, del sistema de comunicación y participación.

Ello se refleja en el control en la teoría humanística, ya que ésta se caracteriza por emplear:

- **Fuerza o influencia** en el ambiente organizacional.
- **Estilo permisivo** que en su propio exceso busca complacer a las personas olvidando, de alguna manera el objetivo del equipo.

### 1.3 LA ORGANIZACIÓN DE LOS SISTEMAS ADMINISTRATIVOS

Esta escuela nace fundamentalmente con Ludwing Von Bertalanffy.<sup>5</sup> Conviene advertir, en primer lugar, que no se trata en este caso de una escuela específicamente administrativa, sino de una perspectiva general, llamado enfoque de sistemas. Se le denomina así porque este criterio aborda de manera absoluta el ámbito de la administración para visualizar y tratar de comprender todo un conjunto de disciplinas científicas y técnicas.

Por tanto hay que plantear ¿qué es un sistema?, desde el punto de vista administrativo es básicamente un conjunto de unidades ligadas entre sí que forman un grupo, el cual a su vez es parte de otros superiores.

¿Qué es un conjunto?, son las partes unidas por alguna forma de interacción o independencia, siempre que las relaciones entre las partes y el comportamiento del todo sean el centro de atención. También a su vez es un conjunto integrado por partes o actividades coordinadas entre sí, que forman unidades coherentes o

---

<sup>5</sup> Nosnik, Abraham. Los ambientes de aprendizaje organizacional, p. 8



complejas, y que en su conjunto muestran límites que lo sitúan dentro de un conjunto superior, el ambiente.<sup>6</sup>

De esta manera el sistema se forma de subsistemas, y a la vez forma parte este de un suprasistema.

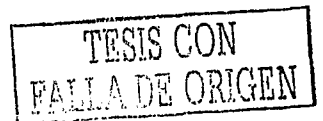
Los sistemas pueden ser concretos y abstractos. Los primeros están compuestos de objetos y cosas reales; pueden ser descritos en términos cuantitativos. Los sistemas abstractos son aquellos que están compuestos de ideas o criterios.

También pueden ser naturales - aquellos que surgen de la riqueza del mundo - o artificiales, mismos que éste puede formular a su arbitrio.

Otra clasificación del conjunto de sistemas, quizá la más importante, es el que los divide en abiertos o cerrados, según las influencias que el sistema reciba del ambiente. De hecho, no hay sistemas totalmente cerrados ni totalmente abiertos, sino que se trata de una cuestión de grado: existe alguna influencia en el sistema más cerrado, y en el sistema más abierto siempre hay un proceso selectivo respecto de las influencias que recibe.

Como ya se ha mencionado, a las organizaciones se les considera como sistemas y que están compuestos por actividades interdependientes y que poseen niveles (abstractos) de límites. Los sistemas que se conceptualizan como cerrados son aquellos que se conservan independientes del medio ambiente pero sobre todo por que operan de una manera determinista con relación a su contexto. Para el caso de los sistemas abiertos que será el tema a abordar, serán aquellos que están en un proceso de transformación y que van en relación dinámica con su medio ambiente, por tanto están expuestos a ser modificados y a interrelacionarse con los demás sistemas.<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Kast, E. Fremont, *Administración en las Organizaciones*, p.45



Para poder comprender esta perspectiva es necesario: Tomar al sistema como un todo y no como elementos independientes, y para ello es necesario citar sus características:

- Intercambio de energía (productos informativos) con su medio ambiente.
- Conservar energía (economía) para los periodos de crisis financiera.
- Equilibrio dinámico con su medio ambiente.
- Retroalimentación con su medio ambiente.
- Moverse en sentido de una mayor diferenciación.
- Contener múltiples objetivos o propósitos.
- Equifinalidad (resultados iguales a diferentes inicios).

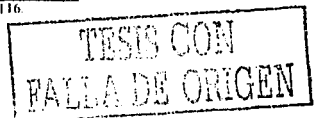
De manera general la teoría de los sistemas abiertos plantea el orden del equilibrio entre lo interno y lo externo de la institución, así como de la interrelación entre sus agentes y/o actores que en ella participan. Reconoce también que las organizaciones se componen de subsistemas funcionales (relación de jerarquía), como de subsistemas sociales (la relación a todos los niveles), y al final se encuentran dinámicamente interrelacionadas; además que establece que éstas dependen de su medio ambiente y que su supervivencia dependerá de su habilidad para adaptarse y comprender su entorno.

Bajo esta lógica siempre debemos tener en cuenta que "Un sistema, es aquello (cualquier cosa ) que existe y está como una entidad real, dicha entidad está conformada por elementos y éstos deben tener una organización. Si los elementos no están organizados no se puede decir que ese conjunto de elementos es un sistema, sino por el contrario, su definición correcta sería de agregado".<sup>8</sup>

La División de Administración de la Universidad Tecnológica de Tecámac, de acuerdo a la definición de sistema, sí podrá ser analizada sistemáticamente,

<sup>7</sup> Se presenta un resumen de Fernández C. Carlos; Gordon L. Danhuke. *La Comunicación Humana, Ciencia Social*. p.p. 121-125

<sup>8</sup> Martín Serrano, Manuel. *Teoría de la Comunicación. I Epistemología y Análisis de la Referencia*. p 116.





debido a que presenta características que la definen como una entidad real, es decir, es una institución organizada y con una estructura definida, en donde sus elementos están correctamente establecidos.

Una vez que la entidad real -División de Administración de la Universidad Tecnológica de Tecámac- cumple con los requerimientos para ser definida como sistema, entonces puede ser estudiada desde la Teoría de Sistemas como método de análisis. En la figura 1.1 se explica la estructura general del sistema, así como su organización.

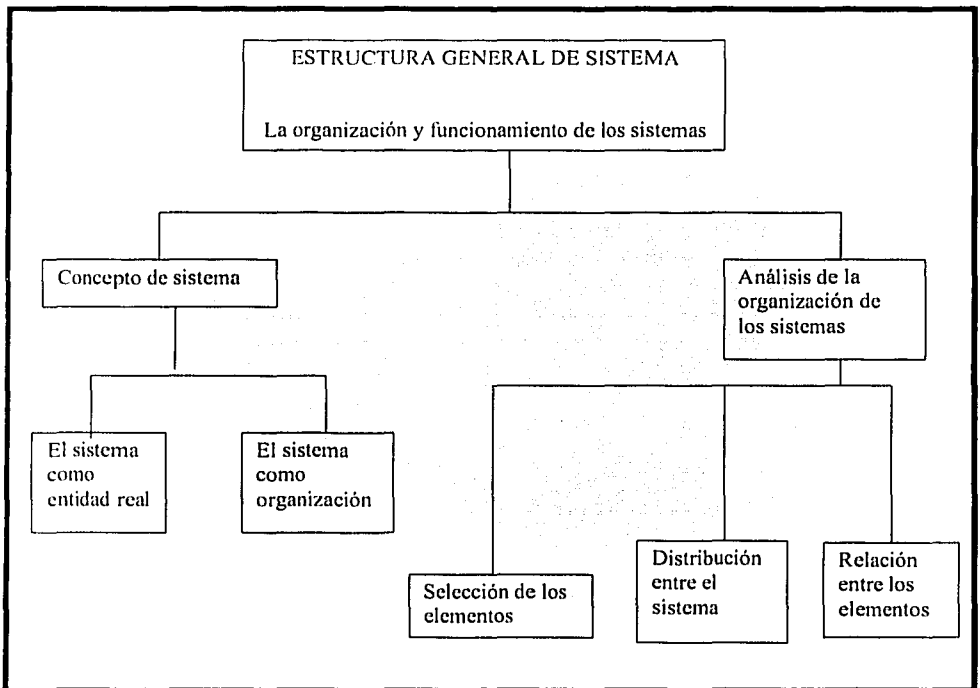


Figura 1.1 Estructura General del Sistema

El sistema por naturaleza es abierto al influjo del sistema social, el cual altera constantemente los componentes y las relaciones existentes en el sistema; por tanto un modelo cerrado acarrearía únicamente una falacia de la comunicación y de las relaciones entre los elementos que la conforman, por ello es pertinente trabajar con el sistema abierto; aún y cuando en lo posterior aterrizaremos la importancia de trabajar con un sistema cerrado.

Por tanto, un modelo tiene la capacidad de simular lo que sería la realidad en términos de estructura y funcionamiento, lo que le otorga confiabilidad. No obstante éste tiene la flexibilidad de asimilar los cambios que se dan en la realidad y en el contexto en el que está inserto, de esta manera se ocupa de las posibles nuevas relaciones que se den.

Bajo este marco se establece como acertada la relación que tiene el sistema de comunicación con relación a su medio ambiente, lo que lo hace en cierto sentido guardar dependencia de su referencia, lo cual lo convierte en objetivo.

En este caso si la institución que se estudia se cerrara a la posibilidad de mantener relación con otras instituciones o apartarse de su contexto, lo único que lograría sería una falacia de su contexto, imaginado por la misma, ya que no existiría un referente con la realidad, es decir, con el mundo exterior, por tanto caería en la total subjetividad.

Con todo esto entendemos que un modelo tiene la capacidad de establecer condiciones de seguridad, de confiabilidad y de relación con la realidad, sin embargo, también es cierto que es variable y sujeto a modificaciones con relación a su entorno social.

Las anteriores características permiten estudiar los cambios de información como procesos que ocurren en el sistema comunicativo. El sistema de comunicación no es completamente autónomo, funciona abierto a las influencias exteriores de otros

TEMA CON  
FALLA DE ORIGEN

sistemas comunicativos. De esta manera la División de Administración de la Universidad Tecnológica de Tecámac deberá ajustarse a las contingencias que se presenten durante su vida institucional, puesto que se considera, de acuerdo a la teoría revisada, un sistema abierto e interrelacionado.

De acuerdo con la propuesta de sistemas, la comunicación humana es considerada para su estudio como un sistema finalizado, donde intervienen componentes cuyas relaciones están organizadas.

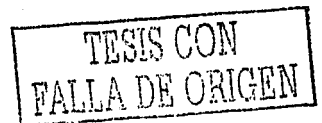
En el caso de la teoría de comunicación lo que importa es la investigación de modelos que expliquen la realidad social o, cuando menos, traten de ajustarse a la estructura y a la compenetración del estudio de los sistemas, ya que una vez entendidos y conformados se podrá intervenir en ellos provocando cambios, mismos que invocarán a las mejoras de la institución así como sus funciones, que para el caso de este estudio es la División de Administración de la Universidad Tecnológica de Tecámac, en la que se establecerá que tipo de modelo es y de esta manera sugerir los cambios que resulten del estudio.

Manuel Martín Serrano plantea, en su aportación hacia la teoría de sistemas, que un objeto es visto como un sistema, mismo que interactúa de manera igualitaria ante su medio ambiente, no obstante este sistema es considerado como total productivo-reproductivo, es decir, que en su estructura puede presentar variaciones y cambios, pero nunca será modificada en su esencia.<sup>9</sup>

Para comprender mejor al sistema, será necesario dividirlo en cuatro, que serán los puntos a tratar a continuación:

---

<sup>9</sup> Martín Serrano, Manuel. Op Cit. p. 118



## A) SISTEMA DE ORGANIZACIÓN.

Las principales ventajas del enfoque de sistemas son las siguientes:

1. Se desvanece la idea de unidireccionalidad de causa-efecto, pudiendo haber muchas causas para lograr un mismo efecto y viceversa.
2. El objetivo común tiene que lograrse a través de medios y actividades diferentes.
3. Se logra que las partes de un sistema sean subordinadas entre sí.
4. Cada elemento separado carece de significación.
5. Todos influyen o son influenciados de manera permanente por el medio ambiente.

Se resume que todo los elemento que forma un sistema se plurifunciona su actividad en tres: Lo que se recibe -input-, la transformación que actúa en el sistema -throughput- y los resultados que el sistema produce -output-.

## B) LA ORGANIZACIÓN

Estos resultados tienen menor o mayor retroalimentación, principalmente a través de los insumos. La retroalimentación se debe fomentar al máximo para evitar -o al menos disminuir- lo que se conoce como entropía. En todo sistema se da esa entropía, que es la tendencia que va hacia un estado de caos o debilitamiento, caracterizado por la carencia de potencial para transformar la energía que recibe el trabajo que se realiza dentro de éste. La tendencia hacia la máxima entropía provoca el desorden y la muerte del sistema. Cuando se favorece, o mejora la recepción de la influencia del ambiente - a través de la retroalimentación - se crea lo que se llama la entropía negativa, es decir, al ser más cerrado un sistema, su degeneración será mucho más rápida, porque la falta de energía no le permitirá seguir transformando los diversos elementos que recibe del exterior. En cambio, cuanto más abierto es un sistema, el organismo social no sólo se conserva, sino

que se mejora. Todo organismo cerrado tiende a degenerar por la entropía, y aún puede desaparecer.

Por consiguiente, el enfoque sistémico pone como punto principal en la organización, considerarla como un sistema abierto. Cuando está en un estado de apertura que le permite equilibrar lo que pierde con lo que recibe, por la entropía negativa, alcanzando un estado de equilibrio.

Se ha señalado que en la administración se tiene una peculiar aplicación en el enfoque de sistemas, que se aplica a todas las disciplinas científicas y técnicas tratando de lograr una unidad de todo el conjunto. No obstante, en la administración existen principalmente algunos sistemas que tienen especial importancia y son: los estructurales, técnicos, psicosociales, los de valores y de fines, que condicionan toda la estructura y el funcionamiento del mismo.

En un enfoque de sistemas, toda organización podría considerarse como aquellos que reciben flujos de recursos materiales, energía humana e información para que al transformarlos por medio de procesos específicos, se produzcan resultados también específicos en las empresas: bienes y/o servicios.

### C) LA ORGANIZACIÓN DEL CAMBIO.

Las organizaciones deben mantener un equilibrio dinámico entre la estabilidad / adaptación/ innovación. El proceso de cambio organizacional deriva de fuerzas de los subsistemas de la organización.

El sistema administrativo está inmerso en un entorno de acontecimientos externos e internos; y se encarga de mantener el proceso de cambio y de fórmulas o acciones estratégicas.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Aunque la gente normalmente busca experiencias nuevas y diferentes, la resistencia al cambio en las organizaciones deriva de fuerzas opositoras. El cambio planeado efectivo requiere de medidas concretas para superar la resistencia al cambio. Los esfuerzos de cambio planeado se concentran principalmente en cuestiones de efectividad, eficiencia y satisfacción al cliente.

Las empresas deben abandonar las viejas ideas acerca de cómo se debe organizar y dirigir un negocio, así como también los principios organizacionales y operativos que usan actualmente, para crear nuevos. La innovación y el enfoque es la esencia de la supervivencia para las organizaciones en el mundo actual.

El cambio organizacional está visto como un proceso dinámico en constante evolución que nos lleva a crear nuevos niveles de gestión y sistemas de control hacia adentro y fuera de la empresa. Lo anterior se maneja a través de:

- ✓ El control de conocimiento o aprendizaje compartido;
- ✓ El seguimiento de desviaciones y corrección;
- ✓ La información veraz, relevante y oportuna;
- ✓ El monitoreo permanente;
- ✓ El nivel de cumplimiento;
- ✓ La excelencia en proceso de mejora continua y sistemática;
- ✓ Apertura económica y comercial;
- ✓ Estándares universales;
- ✓ Entorno más competitivo;
- ✓ Mayor exigencia;
- ✓ Competencia con más talento;
- ✓ Aprendizaje compartido;
- ✓ Avances tecnológicos;
- ✓ Globalización de mercados y,
- ✓ Trabajo en equipo.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

#### D) CONTROL.

Se refiere principalmente a que en todo sistema deberá existir un control, con el fin de que todos los elementos que confluyen en él estén regidos. Se busca con ello que las funciones y los elementos de la estructura sepan cómo y a dónde caminar.

Hasta aquí se han vertido los conceptos básicos de la comunicación administrativa; sin embargo, es necesario que estos se inscriban en las corrientes o concepciones que se han tenido acerca del control en las organizaciones, para ello se centrará el estudio en un enfoque organizacional regido por la comunicación, que es finalmente el objeto de estudio.

No es posible imaginar una organización sin comunicación, y bajo esta perspectiva la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio.<sup>10</sup>

De esta manera la comunicación organizacional trabaja como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la institución. En este sentido, en la División de Administración, que es considerada como un sistema porque cumple con los requerimientos que ya se han estipulado con anterioridad, y que como tal existen dentro de ella un flujo constante de mensajes entre los elementos que la conforman, y que sus funciones e interrelaciones son variadas.

Bajo este enfoque la comunicación organizacional puede dividirse en comunicación interna, que es cuando los programas están dirigidos al personal que forman parte de dicha organización (directivos, coordinaciones, subcoordinaciones, alumnos, para el caso de la División de Administración), y en comunicación externa, cuando se dirigen al público de otras instituciones, es decir, con su medio ambiente.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Una vez establecido cuál es el campo de acción de la comunicación organizacional, entenderemos en este estudio a la comunicación interna como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización y 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 en el logro de los objetivos organizacionales.<sup>11</sup>

Se mencionó con anterioridad que la División de Administración es considerada como un sistema y por tanto se conceptualizará como una organización en donde se dan una serie de funciones (roles) que pone en contacto sus diferentes partes a través de sus actos comunicativos; desde esta perspectiva, la comunicación le da funcionalidad al sistema organizacional, es entonces que se concibe a la comunicación como un orden, que deberá enfocarse también hacia los ámbitos funcionales.

Es así como se tiene una interacción entre los conceptos, sistema, comunicación y organización. De esta manera se explica a la comunicación desde un enfoque organizacional, como un sistema, por tanto, se podrá estudiar como un proceso y así analizarse de manera más completa: como dinámica organizacional y como formadora de estructuras organizacionales.

### 1.3.1 TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

En el resumen siguiente se trabajará desde la perspectiva de la Teoría General de Sistemas de Manuel Martín Serrano, para dar rumbo a la ubicación de la institución a estudiar, así como de los contextos en los que se encuentra inmersa la División de Administración de la Universidad Tecnológica de Tecámac.

Es importante citar los tres componentes básicos para distinguir con precisión cuáles son los elementos que se establecen en la institución, es decir, la selección

---

<sup>10</sup> Fernández Collado, Carlos. La Comunicación en las Organizaciones. p 30.

<sup>11</sup> Ibid. p 32.





que en toda organización hay, la distinción entre los que son y los que deberían ser y, por último las relaciones que emanan entre ellos dentro de la estructura

## SELECCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL SISTEMA

Un componente pertenece a un sistema cuando su existencia es necesaria para que funcione o permanezca organizado como tal.

A la relación entre un componente y el sistema, se le llama IMPLICACIÓN y existen dos clases de implicaciones:

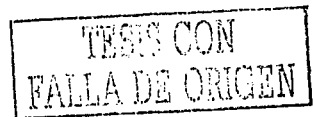
A) Obligatoria: la desaparición de un elemento obligatorio afecta la existencia o el funcionamiento del sistema o incluso puede llegar a transformarlo en otro.

En el caso de la División de Administración los elementos obligatorios son la dirección de la División, la Coordinación Académica y de Docencia, Coordinación de Servicio Escolares, Coordinación de Estadías, Planta Docente y Alumnos, ya que si estos desaparecieran la institución probablemente se transformaría en otra o sufriría cambios que provocarían una desestabilización hacia el interior.

B) Optativa: se dice que un elemento es optativo cuando su eliminación no afecta el sistema, este puede funcionar sin desaparecer o reproducirse, sin transformarse sustituyendo ese componente.

Los profesores, las diez Coordinaciones y las dos Subcoordinaciones de la División de Administración son elementos optativos, la institución puede sustituirlos sin desaparecer o producirse sin transformarse.

Los indicadores de la flexibilidad de un sistema se definen de la siguiente manera: El sistema selecciona componentes obligatorios y optativos, así entonces el número de componentes de unos y otros indica la flexibilidad que posee la organización.



Por tanto un sistema en el que todos sus componentes fuesen obligatorios se definiría como completamente rígido lo que lo convertiría en un sistema cerrado a su medio ambiente.

Por otro lado, un sistema que estuviese comprendido en su totalidad por componentes optativos sería completamente elástico.

De esta manera es como tiene cabida el siguiente elemento.

C) Incorporados: Existen, de igual manera, elementos que sin ser obligatorios u optativos para el funcionamiento y existencia del sistema, y que sin embargo aparecen frecuentemente en él, a éstos se les llama incorporados y requieren del sistema, pero el sistema puede eliminarlos sin alterarse.

En la División de Administración esporádicamente se cuenta con la participación de docentes externos o capacitadores, que tienen la finalidad, como su nombre lo indica, de instruir en alguna disciplina específica, dichos docentes o capacitadores son elementos incorporados puesto que la División de Administración no desaparece ni se trasforma cuando no cuenta con estos elementos.

#### DISTINCIONES DE LOS COMPONENTES DE UN SISTEMA

El siguiente paso es la distinción que se da por las diferencias entre los componentes, o por comportamiento al interior del sistema.

Los elementos pueden ser de naturaleza distinta, pero no es condición para diferenciarlos. Un sistema es grande de acuerdo al número de componentes; y para este apartado existen dos clases de diferenciación:

A) Estructural: se refiere al espacio específico, al lugar físico que ocupa el componente dentro de ese sistema y nadie puede ocupar esa posición y a su vez ese componente no puede ocupar la de otro.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

B) Funcional: la existencia de cada elemento es necesaria para que asuma al menos una de las funciones que existen en el sistema y esa función no puede ser asumida u ocupada por otro(s) elemento(s).

El Director de la División de Administración ( dirige a la institución y planea estrategias), la coordinación Académica y de Docencia (mantiene el orden de los programas, de calificaciones y en general de la planta docente), coordinación de servicios Escolares (concentra la información de cómo están constituidos los grupos y las colegiaturas ), coordinación de Estadías (controla la estancia de los egresados en el sector laboral y se encarga del proceso de titulación), Planta Docente ( su función es formar Técnicos Superiores en Administración ), Alumnos (su rol es asistir y tomar la clase correspondiente).

Como podemos observar la presencia de estos componentes dentro del sistema es básica, ya que si alguna fallará posiblemente cambiaría en su concepción; pero sobre todo que ninguna coordinación puede asumir el rol que tiene otra coordinación, por que esto le acarrearía problemas en su funcionamiento, de ésta manera los elementos del sistema son distintos entre si y nadie puede estar estructural ni funcionalmente en el lugar de otro elemento.

## RELACIONES ENTRE LOS COMPONENTES DE UN SISTEMA

"Un componente pertenece a un sistema dado cuando las relaciones que establece con otro u otros componentes del sistema son necesarias para que el sistema funcione o permanezca organizado como sistema. A estas relaciones se les identifica como dependencias, indicando que el estado de cada componente se ve afectado por otro u otros componentes y viceversa"<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Ibid. p.p 100-101

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Hay varios tipos de relaciones a las cuales se les denominan DEPENDENCIAS y existen tres tipos de ellas. Los elementos pueden o no tener relaciones directas o indirectas con otros elementos del sistema, y pueden o no manifestar esas afectaciones.

Las dependencias que pueden existir entre los componentes de un sistema son tres:

A) Solidarias: El cambio de un componente afecta a otro (s) y viceversa.

El cambio de algún componente- obligatorio-estructural-afectaría sin lugar a dudas a la División de Administración porque en gran medida están ligados, es decir, si el director o alguna coordinación quedará fuera del orden establecido o del propio funcionamiento, la afectación sería en la misma proporción.

B) Causales: El cambio del componente afecta a otros(s) pero no a la inversa.

Cuando un profesor es destituido; esta acción afecta al docente pero ningún otro miembro de la institución se ve afectado.

C) Específicas: El cambio del componente afecta a otro(s) en algunas ocasiones y en otras no. Un cambio de coordinador o de subcoordinador –optativo- puede suponer un cambio estructural-funcional, sin embargo el sistema no se ve afectado ni tampoco su funcionamiento vital, puesto que la afectación sólo sería hacia los elementos que dependen directamente de ellos. En el caso de que dicha coordinación tuviera un cargo relevante dentro del sistema, entonces sí se vería afectado en mayor medida.

En el sistema de comunicación social están planteados los lineamientos y funciones donde los usuarios establecen intereses, ya sean personas o instituciones. El modelo que aquí se propone está supeditado por el desarrollo de

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

las nuevas tecnologías de comunicación, mismas que han creado a su vez nuevos usos, nuevos sujetos de la comunicación y nuevos productos comunicativos; por ello se tendrá que estudiar con base a un método dialéctico por la interrelación de sus componentes, usuarios y contextos.

Lo que determina el uso de los recursos y de la tecnología es la organización política y social que toda sociedad debe tener, es decir, el control de las relaciones sociales y de su transformación. En consecuencia dicho análisis se interesa por comprender el cambio histórico de los objetos de referencia, lo cual significa que trata de explicar el origen del estado actual de las sociedades, las ideas, los objetos y las cosas.

Para ello existe un modelo que explica el contexto y el ambiente en los que la organización se ve implicada. Por ello Manuel Martín Serrano propone la confluencia de cinco sistemas (Histórico, Referencial, Social, Comunicativo y Cognitivo), y dada la interdependencia de éstos al ser abiertos son interactuantes y por ende multiafectados y pueden contener a la vez subsistemas. En la siguiente figura 1.2 se explica cómo se da el modelo sistémico.

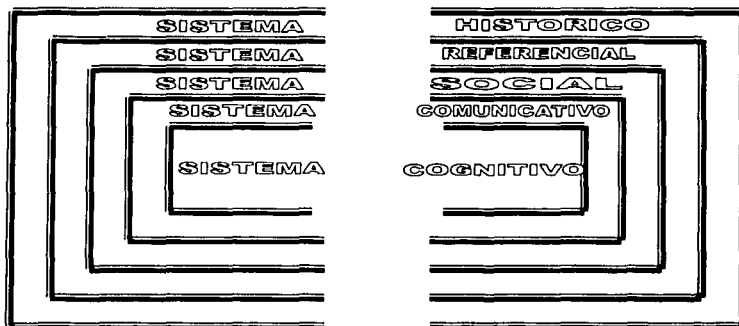


Figura 1.2 Modelo de Sistemas.(Manuel Martín Serrano)

El modelo se explica a partir del modelo abierto de la comunicación en donde si el sujeto piensa algo (sistema Cognitivo) entonces existe, si existe, lo expresa

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

(sistema Comunicativo), si lo expresa es para comunicarse con otros sujetos (Sistema Social), el proceso comunicativo funcionará si los participantes en el proceso cuentan con referentes comunes (Sistema Referencial), éstos se obtienen dependiendo del espacio y tiempo en el cual se encuentran ( Sistema Histórico) y este espacio y tiempo determina que se pueden relacionar.

De esta manera, la exploración del mundo, trae consigo impresiones que el sujeto almacena en el ámbito cognitivo (es decir la interioridad) y que posteriormente serán el bagaje de objetos de referencia (Sistema de Referencias) con el cual podrán emitir expresiones en el ámbito social (Exterioridad), esto en un marco de comunicación el cual deberá tener como soporte la Cultura que los actores compartan y les permita con el conocimiento de las leyes específicas de algún código, decodificar los signos que este proceso genere.

La comunicación aporta datos de referencia para que se susciten representaciones (accionales, intencionales o cognitivas), éstas, para que sean eficaces a la hora de identificar los objetos de referencia y de pausar la interacción entre los participantes, tienen que ser completas; algunas veces otras fuentes de información no comunicativas como por ejemplo el conocimiento previo, la reflexión, la acción u observación aportan los datos necesarios para que el modelo de representación se cierre con error o acierto y así dotar de sentido al modelo referencial.

Así, los datos de referencia son un conjunto de expresiones asociadas a un conjunto de representaciones. Y no existe la comunicación sin objeto de referencia, aunque se pueda referir un objeto que en el sentido físico no sea real.

Entonces, cada vez que los actores de la comunicación quieran expresar una idea se requerirá de un símbolo y este será aquella materia informada que ha sido trasformada por el trabajo energético de ego, (ego será el actor de la comunicación que emite información a través de una materia) y que muestra cambios sensibles que pueden ser percibidos y decodificados por alter.( alter es

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

el segundo actor, que en este caso es el que recibe la información que emite ego) y representa el quantum informativo que está sustituyendo la cosa referida a través de signos con significado y sentido.

Con esto, cualquier acto comunicativo que el sujeto desee realizar, requerirá de la capacidad de simbolizar y entenderemos que simbolizar es la capacidad que se usa para utilizar una materia cualquiera para contener una información que pueda ser decodificada por alguien.

Entonces decimos que los símbolos contienen los siguientes elementos: Substancia, información, modulación (trabajo expresivo), acción de ser comunicados, significar y contiene variables asignadas por los periodos históricos y los grupos sociales.

Un símbolo por tanto es un producto histórico de una sociedad con significación cultural, producido en una relación social y utilizado individualmente para informar acerca de algo o de alguien, según sea el interés.

Dichos símbolos no pueden aislarse, por lo que los actores que intervienen dentro de un sistema definido evocan a la naturaleza de comunicar y a la de llevar a cabo acciones de comunicación, para lo cual se propondrá una distinción entre dos clases de acciones:

- Ejecutivas.
- Expresivas.

La acción ejecutiva está orientada a la interacción con otro, pero por el camino de la coactuación y no por el camino de la comunicación.

La acción expresiva también está orientada a la interacción con otro, pero por la vía de la comunicación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

La acción ejecutiva trata de ajustar el comportamiento propio y el del otro mediante la aplicación de más energía en el interior del sistema de interacción.

La acción expresiva trata de ajustar el comportamiento propio y el del otro mediante la introducción de señales en el sistema de interacción, las cuales permiten controlar el intercambio de energía entre los actores.<sup>13</sup>

Como se ha mencionado con anterioridad, los sistemas se dividen en cerrado y en abierto y para este estudio es pertinente citar lo benéfico que es ver a la División de Administración de la Universidad Tecnológica de Tecámac como sistema abierto y en el cual Manuel Martín Serrano plantea el modelo sistémico, sin embargo, para efectos del análisis metodológico se estudiará únicamente como sistema cerrado expresado en el modelo dialéctico, ya que de manera específica se analiza a la comunicación interna, escrita; que es lo que nos compete, así como a los instrumentos, expresiones, representaciones, actores, etc, que allí se dan; por tanto, se trabajará con los componentes del sistema así como sus relaciones, funciones e intercambios de información. No así con los sistemas que confluyen en su entorno, ni tampoco con las interrelaciones de estos con la institución.

No obstante antes de continuar hay que decir que la comunicación puede ser estudiada sistemáticamente, porque como ya hemos explicado la institución, en este caso la División de Administración de la universidad Tecnológica de Tecámac, es un objeto organizado.

#### **1.4 LA FUNCIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES**

Un sistema tiene por tanto, dos aspectos fundamentales: estructura y funcionalidad. La estructura está integrada por un número finito de partes y por un número (potencialmente) infinito de relaciones entre éstas. Por ejemplo, la estructura de una organización está representada por su organigrama; en el caso

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

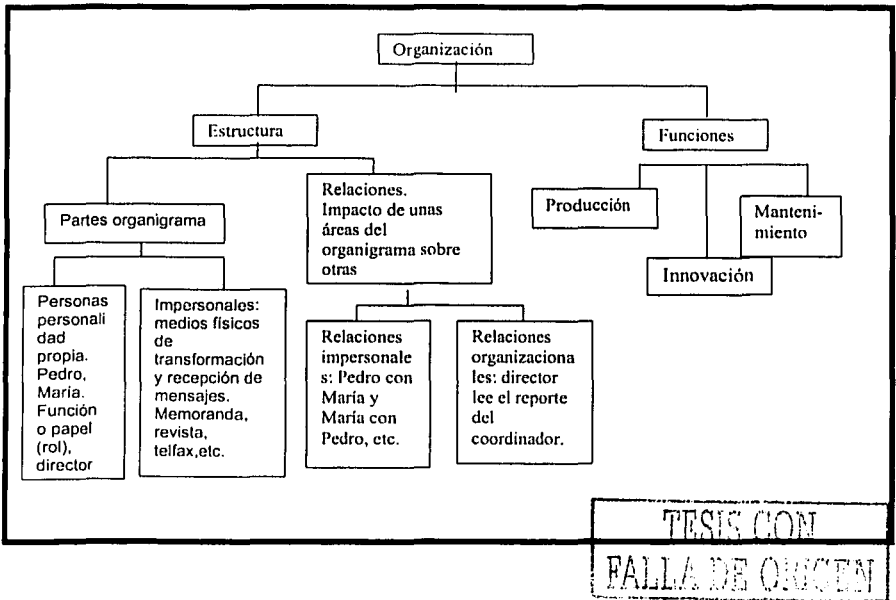


de la División de Administración, existe un director, una secretaria, diez coordinaciones y dos subcoordinaciones, y las relaciones que emanan de todas ellas no es posible contabilizarlas por su continua interrelación.

La funcionalidad se refiere a la orientación general de la organización hacia cierto tipo de actividades y no hacia otras. La funcionalidad está entonces determinada por dos factores: estructura y función.

La estructura de una organización se refiere al tipo de servicio que ofrece a su cliente o consumidor. En el caso de la División de Administración, es una institución dedicada a la educación, en donde el cliente principal son los alumnos.

La función se enfoca al estado meta que la propia organización se ha propuesto alcanzar; la institución en estudio ya la tiene y en posteriores capítulos se mencionará. En la figura 1.3 se muestra un esquema de cómo se conforma la comunicación en las organizaciones.



### Figura 1.3 Esquema de comunicación organizacional (Fernández de Collado)

Una vez explicada la funcionalidad en la organización, se entenderá el término función como aquella que alude a la contribución de una actividad repetitiva, a fin de mantener la estabilidad o equilibrio<sup>14</sup>. En este caso, el concepto función se refiere a lo que una organización realiza o logra mediante la comunicación.

Para efectos de esta investigación será pertinente establecer los niveles de la comunicación de acuerdo a su funcionalidad. En un primer plano, el nivel de la organizacional total puede estudiarse en términos de tres funciones generales: producción, mantenimiento e innovación.

Por otro lado, y de una manera más específica, en una relación diática (relación superior- subordinado). Donde las funciones específicas de la comunicación son: instrucciones de trabajo, razones fundamentales del trabajo, procedimientos organizacionales, etc.

#### FUNCIÓN DE PRODUCCIÓN

La comunicación organizacional se preocupa por la eficiencia, racionalidad y la programación de actividades, bajo este criterio la producción de la comunicación dentro de la División de Administración, se refiere a los mensajes que se emiten como son: información sobre actividades a cumplir así como quiénes deberán cumplirlas, capacitación, orientación, establecimiento de objetivos-cuatrimenrales y/o mensuales-, resolución de problemas, ideas, etc. Entonces, la función de producción implica cualquier actividad de comunicación relacionada con el trabajo central de la organización.

#### FUNCIÓN DE INNOVACIÓN

---

<sup>14</sup> Ibid. p 24

Se concibe como una idea, una práctica o un objetivo que se percibe como nuevos dentro de la organización y para ello existen dos tipos:

- 1.- Las innovaciones de la organización.
  
- 2.- Las innovaciones en la organización.

La primera se refiere a los cambios que se adoptan como resultado de una decisión organizacional; por ejemplo la creación de nuevos productos comunicativos provoca una transformación en la organización, más no así en las personas -docentes, administrativos- que laboran en ella.

Por otro lado las innovaciones en la organización son aquellas en las que se requiere de un cambio en el comportamiento del individuo, por ejemplo la implantación de un círculo de calidad, en la que necesariamente evoca un rompimiento de los paradigmas y de las estructuras mentales. En la División de Administración existe un proceso de calidad en el cual se exige un cambio individual y organizacional, para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

En otras palabras, estas dos funciones innovadoras se remiten al campo interno y externo de las organizaciones. Por un lado se manifiesta la necesidad de establecer acciones de dirección interna-conducta, motivación, liderazgo -y por otro lado- se busca un equilibrio y una adaptación hacia el exterior, lo que le permitirá mantenerse vigente y cumplir con las metas pretendidas.

## FUNCIÓN DE MANTENIMIENTO

Las actividades de la comunicación en esta función, están dedicadas principalmente a la sociabilización del personal y no hacia lo material, por tanto confirma la relación de la persona con el ambiente físico humano. Esta se encarga

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

entonces de recompensar y motivar al personal, para integrar las metas individuales a los objetivos organizacionales.

En el caso de la institución que se estudia, esta función se cumple en un mediano porcentaje, ya que no todos los logros son reconocidos y las reuniones grupales no son de común acuerdo si no más bien forzadas.

Una vez revisados los conceptos y elementos que integran a la comunicación organizacional, se entenderá ésta como aquella comunicación que se da entre los miembros de una organización y que por tanto implica la creación, intercambio (recepción y envío), proceso y almacenamiento de mensajes.<sup>15</sup>

Bajo este entendido la comunicación organizacional se considera por lo general como un proceso que ocurre entre los miembros de una colectividad social; al ser un proceso la comunicación dentro de las organizaciones, desarrollará entonces, una actividad dinámica, en cierta forma un constante flujo de información, pero que mantiene cierto grado de identificación de estructura. No obstante, se debe considerar que esta estructura no es estática sino cambiante y que se ajusta de acuerdo con el desarrollo de la organización.

Se dice entonces que un sistema para organizar necesita estar compuesto de una serie de actividades interdependientes, que al integrarse logran un conjunto específico de objetivos.

Bajo esta óptica entenderemos que dentro de cualquier institución, en este caso la División de Administración de la Universidad Tecnológica de Tecámac, hay un flujo constante de mensajes, mismos que responden a cualquier tipo de estímulos que al ser recibidos o interpretados por cualquier miembro de la organización ocasiona que este individuo le atribuya un significado y por lo general el individuo dentro de la institución está colmado de significaciones y de representaciones, que

<sup>15</sup> Fernández C., Carlos, Gordon L. Danhke. La comunicación Humana. Ciencia Social, p 114.



son el producto de estar en un constante intercambio de ideas y símbolos, es decir, de convivir con el mundo exterior.

### 1.4.1 TEORÍA SOCIAL DE LA COMUNICACIÓN

El presente abarcará la justificación de la Teoría Social de la Comunicación, así como el modelo dialéctico de la comunicación, con el cual se explicará porque el estudio de la comunicación pertenece al estudio de las ciencias humanas y donde La Teoría Social de la Comunicación, se refiere a un objeto de estudio, el término Social refiere a las Sociedades a las cuales se comunica.

El campo de estudio de la Teoría Social de la Comunicación se define como: cualquier sociedad donde la forma de operar con la información de interés común se haya institucionalizado.<sup>16</sup>

Esto significa que una sociedad donde la transmisión de información obtuvo tanta envergadura se vio en la necesidad de institucionalizarla a través de la creación de organizaciones más o menos complejas especializadas en esta tarea, a la que se le asignan recursos materiales y humanos.

La razón por la cual las ciencias de la comunicación puede tener un área que pertenezca al ámbito de los estudios sociales, es precisamente el hecho de que exista información que se produzca, distribuya y use de forma institucionalizada y que interese y concierna a la sociedad.

La Teoría Social de la Comunicación tiene como objeto de estudio los siguientes postulados:

- Estudia cómo se producen y cómo cambian las afectaciones entre comunicación y sociedad a lo largo de la historia.

---

<sup>16</sup> ibid p 151.

(Es decir, estudia como cambia la relación entre el sistema Histórico y el Sistema social ya que a través de los periodos históricos los sujetos han cambiado su manera de comunicarse, (SC). Pretende descubrir si existen leyes que expliquen esos intercambios.

- La comunicación humana es considerada como un sistema organizado que contiene componentes.

Los elementos del Sistema Comunicativo (SC) se dividen en actores, expresiones, Instrumentos y Representaciones, (estos elementos están Seleccionados, Distinguidos y Relacionados entre si y dada la interdependencia de este sistema con otros, (principalmente el Social (SS)), dichos elementos también participan en otros sistemas. Cabe recordar que los sistemas abiertos son interactuantes y multiafectados.

Así, una teoría de la comunicación humana justifica su especificidad, porque los humanos no comunican solo a propósito de lo que los animales comunican, ni sólo como ellos lo hacen.<sup>17</sup>

Una vez que se ha argumentado que la institución sí puede ser estudiada como un sistema se abordará la relación de este con los elementos que intervienen en dicho sistema.

La comunicación tiene componentes que son seleccionados, distinguidos y relacionados entre si, como ya lo hemos mencionado, así la comunicación entre actores humanos aparece como un sistema, cuyos componentes están obligados a ocupar posiciones y cumplir las funciones que les asignan los comunicadores.<sup>18</sup>

<sup>17</sup> Se presenta un resumen de Martín Serrano, Manual libro, Teoría de la Comunicación. I Epistemología y análisis de la Referencia, p.p. 157-159.

<sup>18</sup> Se presenta un resumen de Martín Serrano, Manual. Teoría de la Comunicación I Epistemología y análisis de la Referencia. "Tema 9 Propuesta de un Modelo Didáctico de la comunicación" en Teoría de la Comunicación. Epistemología y Análisis de Referencia p.p. 159-174

Cada una de las piezas que aparecen dentro de un sistema, están determinados dentro de esta teoría y que son cuatro: actores, instrumentos, expresiones y representaciones. A continuación se realiza la descripción de cada una de ellos.

#### ACTORES:

Las personas físicas que en nombre propio o como portavoces o representantes de otras personas, grupos, instituciones u organizaciones entran en comunicación con otros actores.

Las personas físicas por cuya mediación técnica pueden comunicar con otros, siempre que su intervención técnica en el proceso comunicativo excluya, incluya o modifique a los datos de referencia proporcionados por los otros actores.

Los actores, quienes están implicados directamente en la producción, el consumo, o la distribución de comunicación, por su función pueden distinguirse entre dos clases. En la siguiente figura 1.4 se explica de manera sistematizada la función de los actores.

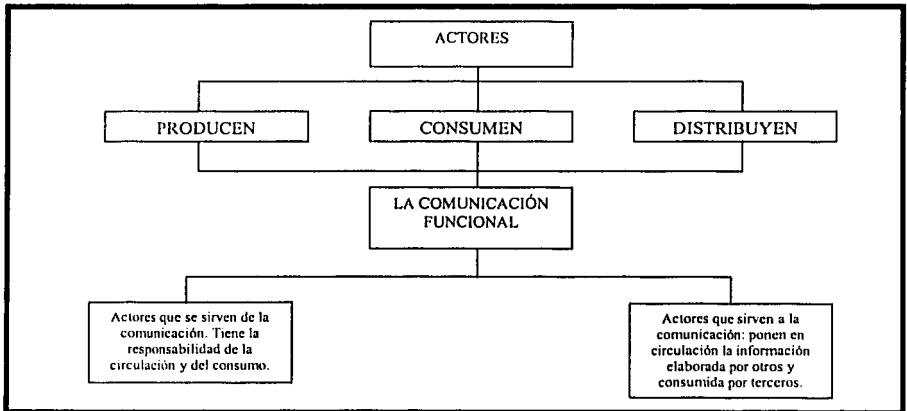


Fig. 1.4 Actores de la comunicación (Fernández Collado).

Esta división funcional de los actores en la comunicación es un reflejo de la división técnica del trabajo y en el cual las instituciones se esfuerzan por mantenerla.

Los que sirven de la comunicación: son aquellos que son responsables de la información que circula en el sistema de comunicación o aquellos que son responsables de consumo. (Los que producen y consumen información).

Los jefes de cada coordinación, son actores que sirven a la comunicación, ya que son los encargados de distribuir las actividades elaboradas por el Director de la División de Administración de la Universidad Tecnológica de Tecámac, para posteriormente llevar a cabo el proceso a la inversa, devolviendo las respuestas de los docentes a la dirección. De esta manera, la diferenciación funcional, en el proceso comunicativo, frecuentemente no se respeta ya que ambas funciones pueden coincidir en un mismo actor. Véase en la figura 1.5 actores de la comunicación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



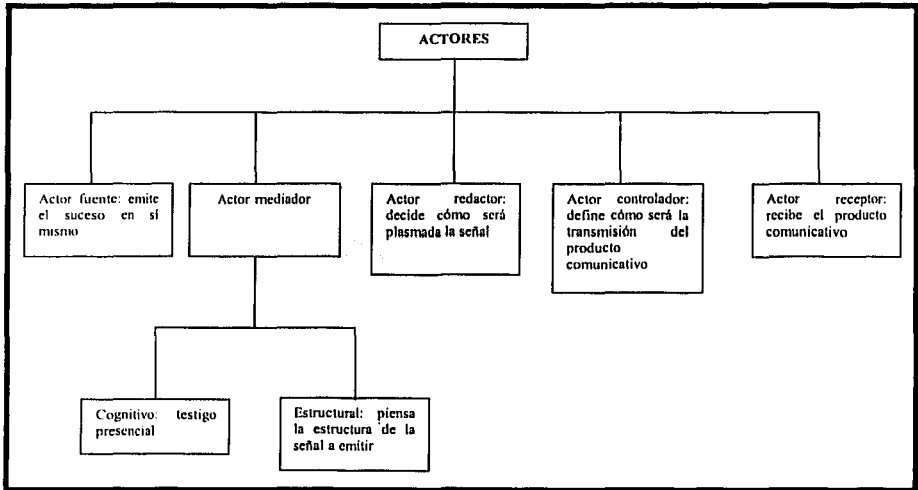


Fig. 1.5 Función del proceso comunicativo.

Todos los actores pueden ser la misma persona, es decir, uno puede cubrir todas las áreas, valiéndose de instrumentos, expresiones y representaciones; los cuales a continuación se explicarán.

#### INSTRUMENTOS:

Los instrumentos de comunicación son todos los aparatos biológicos o instrumentos tecnológicos que pueden acoplarse a otros aparatos biológicos o tecnológicos para obtener la producción, el intercambio y la recepción de señales.

Los biológicos son: el aparato fonológico, el aparato motriz, el cuerpo.

Todas las personas que pertenecen a la estructura de la División de Administración utilizan su aparato biológico.

Amplificadores: aparato amplificadores de sonido. No modifican la naturaleza de la señal: micrófono, grabadora, altavoz, etc.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

En la institución se emplea un aparato de sonido ( micrófono ) que hace las veces de amplificador del aparato biológico fonológico, para realizar presentaciones y/o discursos.

Traductores: cambian o traducen señales acústicas, luminosas, electromagnéticas en otra materia o energía: T.V, radio, telégrafo eléctrico, internet, etc.

Se cuenta dentro de la institución con televisores y dos laboratorios de cómputo.

Los instrumentos son amplificadores que pueden salvar la distancia física o temporal entre los actores. Algunos instrumentos son capaces además de traducir señales de un sistema energético a otro.

#### EXPRESIONES:

En el caso de las expresiones, el proceso de generación se da de la siguiente manera.

Sustancia: en primer lugar debe existir una sustancia, esta puede ser: una cosa de la naturaleza, un objeto fabricado o un organismo vivo.

Sustancia informada: En segundo lugar se dota de información a la sustancia, es decir se hace una mediación cognitiva en la cual se determina que ocurrirá con dicha sustancia.

Se planifica la información que va a contener la sustancia para posteriormente darla a conocer a todo el personal.

Sustancia expresiva: a continuación, el actor debe alterar la sustancia de forma temporal o permanente, por medio de un trabajo expresivo, es decir a través de

cierta clase de operaciones que lleva a cabo ego con la materia de la sustancia cuando modifica su estado.

Se transforma en expresión cuando se acaba de dar forma a la sustancia. esto significa que: "las expresiones son las modificaciones que sufre la materia de la sustancia expresiva como consecuencia del trabajo de ego, gracias a las cuales se le confiere a la propia sustancia expresiva como consecuencia del trabajo de ego, gracias a las cuales se le confiere a la propia sustancia expresiva un uso relevante en interacción comunicativa.

Las expresiones aparecen en la manera de la sustancia expresiva como un cambio de lugar, un cambio de forma, una huella, una traza." <sup>19</sup>

En el caso de la División de Administración una sustancia informada que emita una expresión puede ser cualquier cosa que ego utilice para informar, como pueden ser circulares, formatos, minutas, periódico mural, etc. Lo importante es el proceso por el cual la sustancia (cualquier objeto de la División que sirva para el fin de informar) atraviesa para que ego la transforme, creando de esta manera una sustancia expresiva, la cual posteriormente será clasificada como un instrumento de la comunicación.

---

<sup>19</sup> Resumen del libro Teoría de la Comunicación I Epistemología y Análisis de la Referencia, Tema 9. Los Modelos de la comunicación. 3ra. Parte.



**REPRESENTACIONES:**

Las representaciones, son el conjunto de datos de referencia proporcionados por un producto comunicativo, que tiene un sentido para el usuario o usuarios de esa representación.

Éstas pueden diferenciarse según su uso:

- a) Representaciones que son modelos para la acción. Dan a la información un sentido que afecta al comportamiento.

Dentro de la División de Administración se llevan a cabo diversos modelos de acción, por ejemplo. En el caso de algún comunicado donde el emisor - puede ser cualquiera de las coordinaciones o subcoordinaciones - plantea cierto tipo de actividades que se deberán realizar; y esto refleja en el comportamiento de los demás un sentido de enojo, alegría, seguridad, inseguridad e incertidumbre entre los que la tienen que cumplir.

- b) Representaciones que son modelos intencionales. Dan a la información un sentido que afecta a los juicios de valor.

Para este caso, en muchas de las ocasiones la comunicación que se emite por parte de alguna coordinación –obligatoria- tiene la finalidad de persuadir para algún fin, este puede ser una solicitud de colaboración sin remuneración extra o participar en alguna actividad como puede ser un curso de integración de equipo, en donde la finalidad última será la de promover los valores que deberán regirnos como institución, es decir, una exhortación.

También sucede que en el caso del periódico mural o del pizarrón se instala información que puede llegar a incomodar a los actores de la comunicación.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- c) Representaciones que son modelos para la cognición. Dan a la información un sentido que afecta al conocimiento.

Un ejemplo pueden ser los cursos de capacitación que la Universidad da a sus empleados y también los que de manera independiente la División de Administración brinda a los docentes, como una preparación.

En el momento en el cual alter requiere del empleo de expresiones comunicativas para generar datos de referencias sobre alter o sobre el entorno, pretende lograr que alter se represente un modelo de acción, de cognición o de valoración a propósito de un determinado referente.

Por tanto los elementos que participan en el sistema comunicativo y que se clarifican en el modelo dialéctico son los que a continuación se presentan en la figura 1.6. modelo Dialéctico

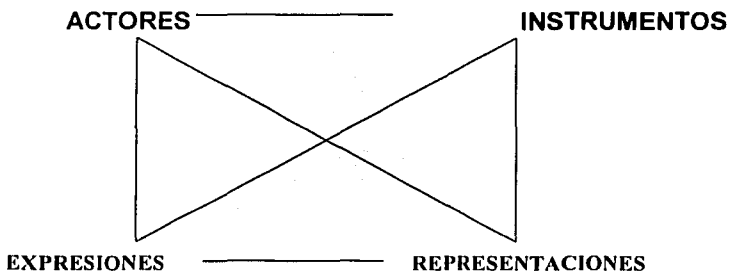


Figura 1.6 Modelo Dialéctico (Manuel Martín Serrano)

A lo largo de este capítulo se ha podido constatar la importancia que tiene la comunicación dentro de las organizaciones y que en él se han encontrado

definiciones de lo que en realidad debe cumplir toda organización referente a su estructura y funcionalidad.

De esta manera con el empleo de estas teorías se ha podido realizar el estudio sistemático de la División de Administración con lo cual se ha facilitado el análisis de los elementos que la conforman, así como de las funciones que los elementos realizan en ella, sin embargo, hay que tener en cuenta que no sólo este tipo de análisis es el más completo, si no que se tendrá forzosamente que trabajar con la Teoría Social de la Comunicación, ya que esta plantea una perspectiva de lo que es la comunicación institucionalizada

En este sentido se establece lo que se llama, comunicación interna de las organizaciones, en la cual se sitúa la selección, distinción y relación de los elementos con la estructura -División de Administración- y actores: los instrumentos, las expresiones y representaciones que se derivan del uso de la comunicación en la institución.

Es importante considerar que el marco teórico se plantea desde el ámbito organizacional, sistemático, comunicacional, social y administrativo; expresado a través del modelo dialéctico de la comunicación.

El beneficio de emplear estas teorías es que a partir de ellas se analizará estructural, sistemática y socialmente a la comunicación interna de la División de Administración, así como los elementos y relaciones que se llevan a cabo.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## CAPÍTULO II

### LA EDUCACIÓN Y EL SISTEMA DE UNIVERSIDADES EN MÉXICO.

La situación que se vivió durante la década de los 90's, fue el de la globalización, de la cual Villagrana en 1992 dice, que se originó el análisis de la situación general de un país con respecto a otros, así como la necesidad de incorporarnos a un sistema en donde estuvieran la mayoría de los países siguiendo de igual manera, ciertos parámetros. El término, Universidades Tecnológicas, agrega, a fin de cuentas no es sino una moda política, pues desde tiempo atrás esta idea ya se perseguía, sólo dice que era necesario utilizar una palabra que despertara interés y desatara controversia.

De esta manera se establece un marco político para el nacimiento de este subsistema, y por fin hacen su aparición en 1991, las Universidades Tecnológicas, como una forma de satisfacer los requerimientos sociales y laborales que demandaba el país, pero también como parte de una estrategia socio-política ya establecida. El país, se argumentaba, necesitaba gente capacitada, ya no con formación integral como se pretendía, que fuera capaz de insertarse al campo laboral lo más rápidamente posible sin invertir "demasiado tiempo" en su educación. La propuesta era tentativa, sobre todo para los sectores con escasos recursos económicos, los cuales vieron en las universidades tecnológicas y tecnológicos, una posibilidad para obtener ingresos económicos y cierta "posición social". El Centro Nacional de Evaluación (CENEVAL) vino a afianzar esta propuesta con la idea de otorgar educación para todos, involucrando para ello, a todas las escuelas de nivel medio superior en la realización de un examen único que diera el "pase" para la continuación de estudios superiores, siendo la UNAM, la institución que al poco tiempo se deslindó totalmente de tal procedimiento.

A la par de la aparición del CENEVAL y del auge de las carreras tecnológicas, surgieron una serie de artículos que postulaban la calidad de vida para el

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

trabajador medio, como lo plantea Rodríguez Alcaine en el 2001. quien actualmente dirige a la Confederación de Trabajadores Maxicanos (CTM), que obedece a su vez las bases del recién electo Presidente constitucional de México: Vicente Fox, en donde su lema a favor de la educación es "Educación para todos"

## 2.1. MODELOS EDUCATIVOS

En México existen 1250 instituciones de educación superior<sup>20</sup> (SEP,1992), pero muchas de ellas manejan programas de estudio que ya no responden a las exigencias del mundo actual. La eficiencia terminal de estas universidades es del 50%, lo que significa que de cada dos estudiantes que inician la licenciatura solo uno la concluye, así que se planteó una nueva opción educativa para la formación profesional a nivel superior. A pesar de lo anterior se tiene que atender con calidad a la población estudiantil que está en constante crecimiento, tan sólo "entre 1960 y 1965 el número de estudiantes matriculados creció más de 6 veces, al pasar de 13 a 82 millones a escala mundial".<sup>21</sup> y en México, la matrícula aumentó desde 1970 hasta 1998, 8 veces, con alumnos inscritos principalmente en institutos públicos. "El reto que enfrenta la educación mexicana es enorme, nuestro desarrollo económico exige alcanzar niveles de competitividad internacional" afirma el autor Guerra en su documento

Ante este panorama estadístico de tinte pesimista respecto al futuro de la educación superior y del destino de millones de alumnos en México, se han planteado algunas alternativas.

Por ejemplo, el rector de la Universidad del Valle del México, Sergio Domínguez Vargas ante la inconsistencia de los conocimientos que las universidades de hoy imparten y ante el hecho de que los jóvenes mexicanos saben que la enseñanza que reciben en la educación superior carece de contenido social, sugiere

<sup>20</sup> LaFarga y Gómez. Desarrollo del potencial humano. Aportaciones de una psicología humanista. p p 13-44

<sup>21</sup> Guerra Tamez, Reyes Educación superior, inversión para el futuro Revista del CIECAS año 2000 p15





"cuestionar el tipo de educación superior que nos permita evitar enfoques y metodologías inadecuados y procurar que los planes educativos se ajusten a los proyectos generales de desarrollo".

El Instituto Politécnico Nacional (IPN), por su parte, al tener como misión formar profesionales, tecnólogos, científicos e investigadores, además de difundir el conocimiento y la cultura de México, no puede hacerse al margen de las exigencias planteadas por el acontecer mundial; como colaborar con el saneamiento de la economía, el establecimiento de la democracia y "lograr la articulación entre gobiernos, políticas de estado, desarrollo sustentable, espíritu empresarial y participación de los diversos sectores sociales".<sup>22</sup>

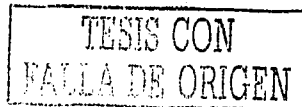
De ahí que el IPN se haya impuesto una agenda que impulse la educación superior y el desarrollo científico y tecnológico en México en el marco de la sociedad del conocimiento, de la que se desprenden las propuestas de *cobertura*, *pertinencia* y *calidad* en la educación<sup>23</sup>, para transformar y adecuar los componentes del proceso educativo.

Para el rector de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL) "la educación superior requiere adaptarse a los requerimientos del tiempo presente y futuro, de modo que frente a los grandes cambios y transformaciones de toda índole que impone el actual proceso histórico, cultural y tecnológico, sea capaz de responder con eficacia a estos desafíos que propiamente implican el ingreso a una nueva era".<sup>24</sup> Por ello, desde 1997 en la UANL se empezó a ejecutar un estudio de investigación que detectara deficiencias y propusiera alternativas para alcanzar a

<sup>22</sup> Ibid. p. 10

<sup>23</sup> Para mayor información sobre esta propuesta, consultar *El significado de la revolución científica y tecnológica de nuestro tiempo* en la revista del CIECAS, AÑO 2000 p.p. 7-13.

<sup>24</sup> Ibid. p. 25.



resolver esos desafíos históricos, al cual denominaron "Visión Universidad 2006" ya que se considera que en ese año se cumplirán sus perspectivas establecidas.

La Universidad Nacional (UNAM) ha sido tradicionalmente la institución que ha formado el grueso de estudiantes y de profesionales de la ciudad de México. En 1974, vino a complementar sus funciones la Universidad Metropolitana (UAM) y ambas son las instituciones públicas más importantes en cuanto a número de estudiantes atendidos. Además, la UNAM, pese a los descalabros que ha sufrido en tiempos recientes sigue siendo la institución líder en la generación de investigación científica.<sup>25</sup>

Sin embargo, la inquietud de establecer una subsistema que de cabida a todos aquellos jóvenes que deseen estudiar una carrera técnica a nivel superior no es tan reciente. Ya que paralelamente a las exigencias de transformación de las universidades *tradicionales*, se propició el surgimiento de un nuevo modelo de educación. De ahí que el ex presidente Carlos Salinas de Gortari afirmara que para distribuir con justicia el ingreso nacional había dos caminos: la generación de fuentes de empleo y la educación. "Un mejor sistema educativo, de mayor calidad, que responda a las demandas de los mexicanos y también a las exigencias de la gran revolución científica y tecnológica que está viviendo el mundo y que afecta a México, es y será un elemento fundamental para la mejor distribución del ingreso..."<sup>26</sup>. También sabía que, para poder negociar un Tratado de Libre Comercio con Norteamérica, renovar el aparato educativo sería una condición esencial; cosa que, en efecto, posteriormente ocurrió.

No es posible saberlo y este no es el momento para especular sobre la posible influencia del TLC en la decisión de los presidentes Salinas y Zedillo para que, desde 1989, se emprendieran estudios acerca de las nuevas opciones que los

<sup>25</sup> Reyna, José Luis. *La Universidad del Distrito Federal*. En Milenio/Diano. p 24.

<sup>26</sup> Es una cita del discurso "Vivimos tiempos de compromiso con México" (1988) que aparece en la tesis de licenciatura de Ramírez Monroy Marisol (1999) *El ascenso al poder presidencial de Carlos Salinas de Gortari* de la UAEM.<sup>30</sup>



mexicanos podrían tener de educación superior y que concluirían con la descripción de lo que se necesitaba en un nuevo modelo educativo: carreras profesionales que respondan directamente a las necesidades de las empresas, altos niveles de calidad académica: admisión selectiva, balance entre teoría y práctica, buenos profesores, laboratorios y talleres de primera, dedicación de los alumnos y fuerte vinculación escuela-empresa.

Con base en dichas circunstancias, se realizó un proyecto específico para definir un modelo pedagógico que permitiera crear una nueva opción de educación superior. Un modelo con una nueva mentalidad, como dice Jorge Del Valle en su ensayo *Las universidades y el Tratado de Libre Comercio: algunas implicaciones*, en el que la sociedad debe educarse en la perspectiva del no tutelaje, de la competitividad, productividad y modernidad.

Las características del nuevo modelo, independientemente de que el ya existente se esté modificando, debe aglutinar las propiedades que efectivamente superen los defectos de la situación existente, aquellas que lo hagan viable y las que le permitan sostenerlo y proyectarlo como una propuesta innovadora de educación; de tal manera que las universidades deben renovarse y renovar su pacto con la sociedad; no ser ya sólo conciencia crítica, sino herramienta de modernización social.

Como consecuencia de lo anterior, se concibió un Sistema de Educación Tecnológica Superior; el sistema se materializó en lo que hoy se conoce como Universidades Tecnológicas que, en primer lugar, sirven a las empresas, en segundo lugar a la sociedad y simultáneamente a los jóvenes del país a los que les ofrecen el título de Técnico Superior Universitario.

El reto de estas nuevas universidades consiste en formar a los profesionales técnicos a nivel superior que representen el detonador de desarrollo que el país requiere en estos tiempos o, para decirlo en palabras de Del Valle, al referirse al

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

primero de los desafíos que enfrentarán las universidades ante la entrada del TLC: las universidades deben

"Responder a las exigencias derivadas de la globalización económica y la revolución científico-tecnológica, que demandan un cambio rápido y sustancial en el sistema nacional universitario de producción, adaptación y aplicación de conocimientos".

## 2.2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SUBSISTEMA DE UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS

De acuerdo con el documento *una nueva opción educativa para la formación profesional a nivel superior*, que se considera la máxima referencia en torno a las Universidades Tecnológicas de estudios intensivos, los objetivos de las UT's son:

- Modernizar la educación al responder a las demandas de la sociedad.
- Contribuir al desarrollo nacional.
- Propiciar una mayor participación de los distintos niveles de gobierno.

En ese sentido, la educación tecnológica tiene mucha importancia, para disminuir el rezago que separa a México de los países avanzados, por lo menos en lo referente a la educación. Para ello presenta los siguientes atributos: calidad, pertinencia, intensidad, continuidad, polivalencia y flexibilidad. Atributos que más adelante se explicarán.

La finalidad de las Universidades Tecnológicas es formar profesionales con preparación científico-tecnológica, y con una capacidad para asimilar los avances científicos y tecnológicos que va sufriendo el país, y con ello elevar la eficiencia y productividad, teniendo una responsabilidad participativa en la modernización de México y con actitudes solidarias ante las necesidades nacionales. Su función es

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

ofrecer estudios de nivel posbachillerato, que respondan a los requerimientos tecnológicos de las industrias de bienes y servicios, responder a las necesidades de cuadros profesionales, contribuyendo a lograr un mejor equilibrio del sistema educativo.

A los alumnos se les llama profesionales en formación y se espera que puedan combinar la formación básica de la educación superior con funciones de gestión productiva, comercial, fiscal, administrativa y de supervisión dentro de su nivel de competencia. El nivel educativo del técnico superior será el universitario. Se distinguirá del profesional de licenciatura por la duración, el carácter intensivo de los estudios y las funciones que desempeñan

El atributo más importante que se pretende como misión de las Universidades Tecnológicas es la *calidad*. Calidad que no es solamente rendimiento escolar, sino responsabilidad profesional; es decir, la calidad es "el cumplimiento estrecho de las obligaciones y la competencia técnica; o sea, la capacidad para cumplir eficazmente sus funciones" según consta en el texto *Una nueva opción educativa para la formación profesional a nivel superior*.

El atributo de *pertinencia* se entiende como el hecho de que en este modelo sólo se impartirán carreras que sean realmente necesarias en la sociedad; mientras el atributo de *intensivo* hace referencia a los contenidos concentrados en sus aspectos fundamentales que se imparten en dos años de 3000 hrs. de clases efectivas; esto implica que los conocimientos científicos básicos requeridos son adaptados y seleccionados según su pertinencia tecnológica. El atributo de *polivalente* "para el alumno significará la adquisición y utilización de los conocimientos capacidades y habilidades comunes a varias áreas afines".

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 2.3. LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE TECÁMAC

Después de que inició el Programa de Modernización Educativa 1989-1994, en septiembre de 1991 comenzó a trabajar la Universidad Tecnológica de Nezahualcóyotl; al mismo tiempo inicia sus cursos la Universidad Tecnológica de Tula-Tepeji.

La Universidad Tecnológica de Tecámac (UTTec) fue creada el 28 de Junio de 1996 con el objeto de: "formar Técnicos Superiores Universitarios aptos para la aplicación y generación de conocimientos y la solución creativa de los problemas, con un sentido de innovación al incorporar los avances científicos y tecnológicos de acuerdo con los requerimientos del desarrollo económico y social de la región, el estado y el país".<sup>27</sup>

La UTTec es el resultado de un convenio de coordinación firmado entre la Secretaría de Educación Pública (SEP) y el gobierno del Estado de México, para la creación, operación y apoyo financiero de esta institución; fue concebida bajo el concepto prioritario de la vinculación universidad-sector productivo, con el fin de responder a los requerimientos del sector empresarial y social del municipio de Tecámac y su entorno.

Inicialmente la UTT contaba con las carreras de Informática y Procesos de Producción, a las que se agregaron Electrónica y Automatización y Biotecnología. En 1998 surge la carrera en Administración y en el año 2001 la de Mantenimiento Industrial.

En el ciclo escolar 1997-1998 la selección de aspirantes se realizó a través de tres etapas fundamentales: aplicación del examen nacional para ingresar a la

<sup>27</sup> UTTec. 1998. Primer informe de actividades.

educación superior elaborado por el CENEVAL; la realización de una entrevista personalizada para conocer las expectativas de los aspirantes y la acreditación de un curso propedéutico. En aquel tiempo de la matrícula de nuevo ingreso el 41 % correspondió a la Carrera de Informática, el 21.5% a Procesos de Producción, el 19.9% a Electrónica y Automatización, mientras que el 17.6% a Biotecnología. De esa matrícula, el 45% provino del municipio de Tecámac, el 22.8% de Ecatepec, el 5.9% de Zumpango, el 3.9% de Tizayuca y el 22.7% de otros 18 municipios cercanos al Estado de México y del Distrito Federal.

Para 1998, cuando se abrió la carrera de Administración, la distribución cambió drásticamente. Durante ese ciclo la población promedio atendida ascendió a 776 estudiantes, de los cuales el 58.8% correspondió al género masculino y el 41.2% al femenino, distribuidos en 32 grupos.

## **2.4. ORGANIGRAMA GENERAL DE LA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE TECÁMAC**

En el artículo 12 del reglamento interior de la Universidad, se establece que los órganos de autoridad son (en este orden): el Consejo Directivo, la Rectoría, la Secretaría Académica, la Secretaría de Vinculación, las Direcciones de División, las Direcciones de Áreas y, finalmente, los Órganos Auxiliares. Aun cuando desde 1998 se establecieron las funciones, responsabilidades y facultades de cada órgano de la UTTEc, algunos no empezaron a desempeñarse sino hasta dos años después, como fue el caso del Secretario Académico.

Los datos más recientes hablan de una matrícula de 1332 alumnos inscritos en el ciclo escolar 2001-2002; siendo la Carrera de Administración, la segunda con más alumnos inscritos, con aproximadamente 500 estudiantes

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Ya se ha señalado que la UT tiene un sistema de evaluación *sui géneris*; el aprovechamiento requerido para acreditar una materia es de 7.0 como mínimo y se sustenta en 3 periodos evaluativos que se realizan durante el cuatrimestre tomando como parámetros los que marcó el modelo educativo. La evaluación, por ser integral y continua, mide tres aspectos: el Saber, el saber Hacer y el saber Ser.<sup>28</sup> Sin embargo, con una serie de modificaciones que los procedimientos van a sufrir en los próximos meses, los ejes formativos dejarán de llamarse así, para denominarse *criterios de evaluación*.

### MISIÓN

Ésta se implementó a raíz del proceso de certificación en calidad, de la cual se hablará en lo posterior. "Formar Técnicos Superiores con excelencia académica capaces de aplicar los conocimientos intelectuales y prácticos adquiridos de manera responsable, innovadora y comprometidos con el desarrollo económico y social de la región, del estado y del país."

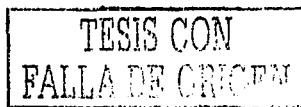
### POLÍTICA

Al igual que la misión, la política representa la fuerza y la ideología por la cual tiene sustento la certificación en calidad. "En la Universidad Tecnológica de Tecámac nos comprometemos a mantener un sistema de calidad en un proceso de mejora continua que satisfaga las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria contribuyendo al desarrollo regional y del país."

### VINCULACIÓN

Uno de los pilares de la UTT es el programa de Vinculación, con el que se propicia y fomentan relaciones con los sectores educativo, productivo y social. Se busca hacer consciente a estos sectores de la importancia del modelo y de la nueva figura profesional, lo que hará posible formular compromisos viables y oportunos, así como el establecimiento entre la empresa y su problemática, además de la

<sup>28</sup> UTTec Documento oficial. 1997. p. 3.





colaboración de los técnicos superiores a través de visitas, servicio social, estadias, actividades culturales y deportivas.

#### GACETA OFICIAL

Como parte de la historia la Universidad Tecnológica de Tecámac implementó un órgano de difusión en el cual se plasman sus intereses, logros y metas; denominado *Gaceta Oficial de la Universidad Tecnológica de Tecámac*. Instrumento cuya finalidad es dar a conocer a la población estudiantil, docentes y trabajadores, de los derechos y obligaciones a través de la publicación del Reglamento Interior de la Universidad Tecnológica de Tecámac, con fecha de noviembre-diciembre de 1998.

Generalmente *La Gaceta Oficial* se entrega a los Directores de División para que la hagan llegar a sus profesores, personal administrativo y alumnos, lo que se traduce en una desinformación extraordinaria por la lentitud con que estos canales de comunicación funcionan. Como consecuencia cada División operaba en un marco de normatividad inspirado en las reglas básicas del respeto, de las prioridades como matrícula, reclutamiento de personal, eficiencia terminal o presupuesto. Ciertas normas se relajaban de acuerdo a las necesidades más inmediatas, otras ocasiones se endurecían si esas mismas prácticas ya no convenían al interés de la División; el resultado: confusión, desconfianza, irresponsabilidad. Actualmente los esfuerzos de toda la Universidad se están orientando al proceso de certificación en ISO 9001: 2000, por lo que los reglamentos se están dando a conocer y se están diseñando procedimientos uniformes para el mismo tipo de actividad en cada División, departamento, área u órgano de autoridad, asignando funciones específicas, responsabilidades y formatos para evaluar el desempeño de cada parte de un proceso.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## REGLAMENTO

Es aquel que define a la Universidad Tecnológica de Tecámac como "un organismo descentralizado del Gobierno del Estado de México, con personalidad jurídica y patrimonio propios, sectorizada a la Secretaría de Educación, Cultura y Bienestar Social, y con domicilio en el municipio de Tecámac, Estado de México"<sup>29</sup>; además de las disposiciones generales que aborda en el capítulo primero, en el segundo establece la organización de la Universidad, en el tercero de las ausencias de los órganos de autoridad, en el cuarto de los órganos colegiados, en el quinto del proceso educativo, en el sexto del personal, en el séptimo de los alumnos y en el octavo de las responsabilidades y sanciones.

### 1.5 CERTIFICACIÓN EN CALIDAD

Los nuevos retos en materia de educación que el país está teniendo sugieren que la mayor parte de las instituciones se certifique en calidad, dicha exigencia se ve reflejada en la Universidad Tecnológica y por ello ha emprendido un trabajo que la encaminará hacia una calidad en la educación. Para ello se realizarán una serie de actividades que la lleven a obtener la certificación en ISO 9001:2000.

#### ¿QUÉ SIGNIFICA ISO?

Tradicionalmente se le da el nombre de ISO a la ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA ESTANDARIZACIÓN (IOS), pero en realidad el nombre de ISO proviene del griego que significa IGUAL.

#### PRINCIPIOS GENERALES DE LA GESTIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD

En una norma de calidad deben de existir primados que regulen la iniciación de lo que será la gestión de la calidad. Esta inicia definiéndola como una creencia o regla amplia y fundamental para dirigir y operar un organismo que pretenda la

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

mejora continua del desempeño de la calidad en el largo plazo, mediante el enfoque hacia los clientes, tomando en cuenta las necesidades de todos los interesados.

Para ello se tienen los siguientes pasos, donde implica una sensibilización del personal que integra la institución para que los objetivos se puedan asimilar y como tal cumplirse.

- Enfoque al cliente;
- Liderazgo;
- Participación de personal;
- Enfoque basado en procesos;
- Enfoque de sistema para ala gestión;
- Mejora continua;
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y,
- Relaciones mutuamente benéficas con el proveedor.

Con el cumplimiento de estos requisitos el propósito será:

“Tener un Sistema de Calidad que apoye a la empresa en alcanzar la satisfacción de sus Clientes y el logro de sus objetivos.”<sup>30</sup>

Para esto se requiere establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de calidad que mejore continuamente a la institución y satisfaga las necesidades para ello se necesita:

1. Identificar los procesos necesarios;
2. Determinar secuencia e interfase de dichos procesos;
3. Determinar criterios y métodos para asegurar que son eficaces;
4. Asegurar disponibilidad y recursos de información para realizar y revisar los procesos;
5. Realizar mediciones, seguimiento y análisis de los procesos, e
6. Implementar acciones para lograr resultados planeados y su mejora continua.

<sup>29</sup> Gaceta Oficial número 4 año 2002, p. 8



En una certificación se deben cumplir con ciertos requisitos y normas para que la gestión de la calidad en un sistema sea eficaz y desee demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente, productos que satisfagan los requisitos del cliente pero dentro de la mejora continua; para ello se expresan en la siguiente tabla 2.1 Normas serie ISO 9000 versión 2000

ISO 9000:2000	Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
ISO 9000:2000	Sistema de gestión de calidad. Requisitos.
ISO 9004:2000	Sistema de gestión de calidad. Guía para el mejoramiento del desempeño.
ISO 9011: 2002	Guía para realizar auditorías de calidad y/o ambientales (en proceso)

Tabla 2.1 Normas ISO versión 2000

#### REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN Y SUS GENERALIDADES.

Todos los requisitos deben de estar documentados para cumplir con ciertos propósitos, que son los que ayudarán al cumplimiento de la calidad en donde el objetivo será "Contar con un sistema documentado que sirva de apoyo a la organización".<sup>31</sup> para que esto se cumpla se requiere de un sistema documentado que tenga:

- Política y objetivos de calidad;
- Manual de calidad;
- Procedimiento exigidos por la norma;
- Documentos necesarios para que el sistema sea eficaz;

Nota: un "procedimiento documentado" debe estar establecido, documentado, implementado y mantenido, donde la extensión de la documentación puede variar según convenga.

<sup>30</sup> Documento oficial de Calidad. Carpeta, Manual de Calidad.

<sup>31</sup> Documento oficial de Calidad Op. Cit.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE CALIDAD

A continuación se presenta la tabla 2.2 en donde se especifica cuál es la estructura que se tiene de calidad en la Universidad Tecnológica de Tecámac.

Nivel 1	MANUAL DE CALIDAD	¿Qué? ¿Quién?
Nivel 2	PROCEDIMIENTOS	¿Cómo?(general)
Nivel 3	INSTRUCCIONES DE TRABAJO	¿Cómo(especifico)
Nivel 4	REGISTROS (FORMATOS)	¿Quiénes? ¿Cuándo?

Figura 2.2 Tabla de requerimientos de gestión de la calidad.

## REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

Manual de calidad

### PROPÓSITO

"Tener un Documento Maestro que diga de forma general lo que hacemos y la forma en que cumplimos con la norma".

Se requiere:

La existencia de un Manual de Calidad que incluya:

- El alcance del sistema de calidad;
- Los procedimientos del sistema o hacer referencia a ellos y,
- Relación de interacciones entre los procesos.

## CONTROL DE DOCUMENTOS

### PROPÓSITO:

"Asegurar que el documento pertinente y vigente, se ubique en el área en la que se ocupe / necesite".

SE REQUIERE:

Contar con procedimientos escritos para controlar:

- Emisión aprobación;
- Revisión y actualización (cuando sea necesario);
- Identificar los cambios y estado de revisión;
- Asegurar que el documento pertinente esté disponible en el lugar de uso;
- Los documentos estén legibles e identificables;
- Los documentos externos controlados;
- Identificar y prevenir uso de documentos obsoletos y,
- Todos los registros deben estar controlados.

## REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### PROPÓSITO:

Control de registros.

En este apartado se debe "Demostrar por medio de EVIDENCIA (esta será aquel documento que permita verificar que se está realizando) la operación eficaz del sistema de calidad y brindar información histórica para ayudar a controlar eventos futuros, considerando que la historia se repita".

### SE REQUIERE:

Se debe contar con un procedimiento escrito para:

- Mantener los registros legibles, identificables y recuperables;
- Definir el control necesario para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y su disposición.

## COMPROMISO CON LA DIRECCIÓN.

### PROPÓSITO

"Asegurar que la alta Dirección está comprometida y le asigne el peso que merece al Sistema con el cual se deben alcanzar los objetivos de la Organización".

### SE REQUIERE:

La alta Dirección debe mostrar evidencia de su compromiso con el sistema y la mejora continua por medio de:

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Comunicar a la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los REGULATORIOS;
- Establecer una Política de Calidad y sus objetivos;
- Realizar Revisiones al sistema y,
- Asegurar la disponibilidad de recursos.

#### RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La responsabilidad de la dirección se establece en el grado de autoridad y comunicación para con la institución.

#### PROPÓSITO:

"Evitar confusiones por medio de comunicar al personal su responsabilidad, autoridad, rol e interfases para el buen funcionamiento del sistema".

#### SE REQUIERE:

Que las responsabilidades y autoridades están definidas y sean comunicadas a las partes interesadas.

#### PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE Y COMUNICACIÓN CON ÉL

#### PROPÓSITO:

"Definir el proceso necesario para la comunicación con los clientes, desde su solicitud e informes hasta la medición de su satisfacción".

#### SE REQUIERE:

Determinar e implementar las actividades de comunicación con el clientes relativas a:

- La información del producto;
- Las consultas contratos o pedidos y sus modificaciones y,
- Su retroalimentación incluyendo quejas.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## PUNTOS A FAVOR DEL SISTEMA DE CALIDAD

- Mayor control en los procesos;
- Mayor calidad en los productos y servicios;
- Disminución de costos de operación;
- Mayor participación en los mercados;
- Mejorar continuamente;
- Unifica los conceptos sobre calidad;
- Reduce la insatisfacción del cliente;
- Normaliza y mejora los procesos;
- Facilita la comercialización de productos y servicios;
- Elimina las barreras técnicas de negociación;
- Mejora la calidad de productos y servicios;
- Mejora la salud, seguridad y protección al medio ambiente;
- Aumenta la competitividad y,
- Mejora la aplicación y uso de productos.

La información anterior permitirá conocer e identificar la importancia, los pasos, los requisitos y el propósito de una certificación en calidad. En el materia de educación. Dicha certificación en ISO 9001:2000 permitirá la satisfacción de nuestros clientes que para el caso de la Universidad Tecnológica de Tecámac, se dividen en dos: cliente interno y cliente externo. El primero son las áreas y el personal de la UTTEC (Divisiones, administrativos y docente), el segundo, son los alumnos y los industriales.

El éxito o fracaso de una organización en un entorno de libre mercado, depende de tener un SISTEMA que consistentemente IDENTIFIQUE y SATISFAGA las necesidades y expectativas de sus clientes, mejorando su efectividad y eficiencia continuamente<sup>32</sup>.

Bajo esta óptica producir con mala calidad ocasiona:

- Retraso en las entregas;
- Gastos por mala calidad;
- Reparaciones;
- Desperdicios e inspección;
- Quejas y reclamaciones;
- Menos utilidades y,
- Mala imagen.

<sup>32</sup> Manual de Calidad Op Cit.





Los lineamientos para la elaboración de los documentos y formatos de calidad, requieren primeramente de la definición de cada uno de ellos ya que son los que finalmente permiten establecer la comunicación escrita y permitirán contener la evidencia de las acciones de la mejora continua.

“Un documento es aquel que se utiliza para registrar información creando una evidencia que será relacionada con el sistema de trabajo de la organización”. Para esto se necesita de un diseño de formato, el cual lleva los siguientes puntos:

- Definir claramente el objetivo del formato;
- Conocer los requisitos de todas las áreas involucradas;
- Solicitar en todos los renglones información útil y fácil de comprender;
- Evaluar la cantidad de copias que realmente se necesitan;
- Evitar la repetición de formatos similares y,
- Considerar que debe llevar un folio y codificación específica, de acuerdo al departamento que lo emite.

Requisitos para su elaboración:

- Logo de la UTTEC en el extremo superior izquierdo;
- Nombre del formato a un costado del logo;
- Código en el extremo inferior derecho;
- Revisión del formato en el extremo inferior izquierdo;
- Se recomienda número de página y total de páginas (cuando aplique) y,
- Autorizaciones.

Los formatos sirven para:

- Recopilar y analizar información;
- Documentar el avance y situación de un producto a través de un proceso;
- Monitorear y rastrear información;
- Hacer comparaciones de un periodo a otro;
- Solicitar actividades específicas;
- Obtener aprobaciones/autorizaciones;
- Sirve como base para la innovación y mejora continua y,
- Una vez llenos, se consideran registros, por lo tanto son la evidencia de que se están desarrollando las actividades documentadas.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## BENEFICIOS DE UN SISTEMA DE CALIDAD

### Externos y nivel de mercado

- Reconocimiento nacional e internacional;
- Ventaja competitiva con respecto a otras instituciones y,
- Atraer más alumnos.
- 

### Clientes

- Evaluación de satisfacción del cliente;
- Clientes más satisfechos y,
- Requerimientos identificados a partir de las expectativas.

### Proveedores

Mejora de los productos suministrados por los proveedores.

### Internos y personal involucrado en la organización

- Mayor satisfacción de los colaboradores;
- Mayor desempeño de los colaboradores;
- Personal más capacitado;
- Personal competente y,
- Fácil capacitación al personal de nuevo ingreso.

## CALIDAD DEL PRODUCTO

- Mejora de la calidad de la enseñanza y,
- Disminución en los costos de calidad.
- 

## PROCESO

- Alinear los sistemas de trabajo a las necesidades de los clientes (comunidad universitaria);
- Disminución de la variabilidad del proceso de aprendizaje, e
- Indicadores, identificados y mejorados.

Conclusiones de la CERTIFICACIÓN por establecer un sistema de calidad basado en la ISO 9001:2000

- Reconocimientos mundial, posibilidades de intercambios de estudiantes o becas en el extranjero;
- Mecanismo para negociación nacional e internacional;
- Norma Internacional de Calidad;
- Columna vertebral en la búsqueda de CALIDAD TOTAL Y LA MEJORA CONTINUA;

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Seguridad y confiabilidad a la comunidad universitaria;
- Ventaja competitiva, con respecto a otras instituciones educativas;
- Ventajas de difusión y vinculación (publicitarias) y,
- Reconocimiento al personal que colabora en la certificación.

Todo este recorrido ayuda a comprender el por qué del surgimiento de las Universidades Tecnológicas en México, cuál es su visión, qué tan alejado está de los modelos tradicionales en función a las universidades del país. A continuación se presenta la información de la División de Administración, en la cual se definirán todos los elementos planteados en el marco teórico así como los modelos ya expuestos.

## 2.6 ANTECEDENTES DE LA DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN

La División de Administración recibe a la primera generación en el cuatrimestre de septiembre del año de 1998, comenzando sus operaciones en el campus San Pedro, de la Universidad Tecnológica de Tecámac, por lo que actualmente cumplió cuatro años, formando Técnicos Superiores Universitarios.

Como se mencionó con anterioridad, la certificación es la punta de lanza en cuestiones de documentos y formatos que tienen que ver con la comunicación. En el primer capítulo se estableció que existían diez coordinaciones y dos subcoordinaciones, por consiguiente es necesario establecer cada una de ellas para conocer sus elementos y funciones que desempeñan cada una de ellas.

### COORDINACIÓN DE DOCENCIA

Titular: C.P. Angelina Díaz Alva

Asistentes: C.P. Jorge Luna Gahona y L.A.E. Miguel Morales Sánchez

Funciones a desarrollar:

- Asistir a las reuniones de Comisiones Académicas Nacionales.
- Coordinar la elaboración y distribución de manuales de asignatura.
- Coordinar la elaboración y distribución de los programas de estudio
- Verificar la asignación de créditos por materia y el total de

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- créditos  
de los planes de estudio.
- Seguimiento de cumplimiento de los planes de clase.
  - Realización de horarios de grupos, de profesores y de espacios.
  - Entrevista de aspirantes a profesores de asignatura.
  - Verificar la adecuada elaboración de formatos de evaluación de Asignatura.
  - Atención al personal docente.
  - Las demás comisiones que por la naturaleza de su coordinación le asigne el Director.

### **SUBCOORDINACIÓN DE CAPACITACIÓN Y RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS**

Titular: C.P. Jorge Luna Gahona.

Asistentes:

Funciones a desarrollar:

- Elaborar el programa de capacitación anual (cursos de actualización profesional, pedagogía y habilidades docentes).
- Recopilar la información respecto a maestrías, diplomados y cursos, según las expectativas del personal.
- Dar seguimiento al programa de capacitación.
- Las demás comisiones que por la naturaleza de su coordinación le asigne el Director.

### **COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES**

Titular: L.A.E. Jaqueline VargasLópez.

Asistentes: C.P. Gustavo Andrade Ramírez.

Funciones a desarrollar:

- Orientar a los alumnos en la realización de trámites ante el Departamento de Servicios Escolares (constancia de Estudios, Historial Académica, Boletas, Credenciales, etc.).
- Control de Inscripciones.
- Base de Datos de alumnos.
- Seguimiento de seguro de vida y seguro facultativo.
- Gestionar listas oficiales a Servicios Escolares.
- Verificar los pagos oportunos de los alumnos.
- Trámites de bajas (temporal y definitivas).
- Trámites de titulación.
- Estadística de grupos y materias.
- Las demás comisiones que por la naturaleza de su coordinación le asigne el Director.

TESTS CON  
FALLA DE ORIGEN

**COORDINACIÓN DE PSICOPEDAGOGÍA**

Titular: LIC. Edgar Torres Escalona.

Asistentes: LIC. Mónica Reyes Campos, Lic. Marco Antonio Luna Mata, Lic. Laura Ruanova Peña, Lic. José Francisco Camacho Hernández, Lic. Daniel González Estévez, Lic. Ricardo Medina Audelo.

Funciones a desarrollar:

- Coordinar su trabajo con el Departamento de Servicios Estudiantiles.
- Proceso de selección de alumnos de nuevo ingreso.
- Coordinar exámenes CENEVAL y psicométrico.
- Coordinar la realización del curso propedéutico.
- Orientación vocacional.
- Estudios socioeconómicos.
- Gestionar, en coordinación con el Departamento de Servicios Estudiantiles, la asignación de becas de transporte y alimenticias.
- Atender a estudiantes con bajos niveles de aprovechamiento.
- Propiciar el buen comportamiento de los estudiantes dentro de la institución.
- Organización de eventos formativos (conferencias, talleres y cursos).
- Coordinar la evaluación del desempeño docente, obtener e interpretar resultados.
- Las demás comisiones que por la naturaleza de su coordinación le asigne el Director.

**COORDINACIÓN DE LABORATORIOS Y TALLERES**

Titular: Ing. Alejandro Monreal Marín.

Asistentes: Ing. Eduardo Bacza Velasco, Ing. Hugo Orozco Ortiz, TSUI. Sergio Eufrazio Ferreira.

Funciones a desarrollar:

- Coordinar la adecuada operación de laboratorios y talleres.
- Coordinar inventarios de mobiliario, equipo y consumibles.
- Coordinar el uso y préstamo de los equipos de laboratorio, talleres y audiovisuales al interior y al exterior de la división.
- Establecer una bitácora que permita llevar el control pomenorizado de los incidentes ocurridos durante los cambios de turno.
- Coordinarse con profesores y laboratoristas para tener listo todo lo necesario para la realización de las prácticas de los alumnos.
- Establecer lineamientos de uso y control de laboratorios y talleres.
- Control y distribución de consumibles.
- Coordinar acciones de seguridad e higiene al interior de los laboratorios y talleres.
- Coordinar el préstamo y buen uso del acervo bibliográfico (libros, catálogos,

manuales técnicos, instructivos de uso, etc.) existente en laboratorios y talleres).

- Las demás comisiones que por naturaleza de su coordinación le asigne el director.

### **SUBCOORDINACIÓN DE MANTENIMIENTO**

Titular: TSUI Sergio Eufasio Ferreira.

Funciones a desarrollar:

- Instrumentar programas de mantenimiento preventivo y correctivo, al equipo de laboratorio talleres.
- Contar con un directorio de todos los proveedores de equipo para acudir a ellos en caso de necesitar mantenimiento mayor.
- Mantener buena relación con el Departamento de Recursos Materiales, para hacer cumplir, por parte de los proveedores las garantías de los equipos.
- Informar periódicamente a la Dirección el desgaste que presentan herramientas y equipos de laboratorios y talleres.
- Las demás comisiones que por la naturaleza de su coordinación le asigne el Director.

### **COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN**

Titular: C.P. Corina Martínez Vázquez.

Asistentes: Lic. Angel Arturo Alducin Romero, Bióloga Cristina Rivero Garduño, C.P. Gabriel Estévez Mora.

Funciones a desarrollar:

- Elaboración, conjuntamente con el Director del Programa Operativo Anual (POA).
- Elaboración de los reportes mensuales de seguimiento al POA.
- Actualización de bases de datos del Reporte Semanal.
- Recopilación y llenado del reporte semanal.
- Colaborar con el director en la planeación a corto y mediano plazo de las actividades de la división.
- Verificar que la División dé cumplimiento a los indicadores de gestión relacionados con: reprobación, deserción, eficiencia terminal y los demás indicados en los ejercicios de autoevaluación.
- Las demás comisiones que por naturaleza de su coordinación le asigne el director.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### **COORDINACIÓN DE DIFUSIÓN**

Titular: C.P. Valentina Barajas Rodríguez.

Asistentes: C.P.. Georgina E . Castro. C.P. Gloria M. Ruiz. C.P. Ivan Verón.

Lic. Miguel A. González y Anabella Piter.

Funciones a desarrollar:

- Dar a conocer el modelo de la Universidad entre alumnos de bachillerato.
- Promocionar y difundir la Carrera en los tres procesos de capacitación de matrícula (Enero-Mayo Septiembre).
- Verificar el uso adecuado
- Elaborar programa de visitas industriales guiadas;
- Asignar profesores para conducir a los grupos en las visitas industriales;
- Coordinarse con el Departamento de Prácticas y Estadías, para recibir de éste los servicios de visitas industriales guiadas;
- Recibir el reporte generado por el profesor responsable de la visita realizada;
- Asegurarse de que los alumnos de la división cumplan con el compromiso de restar un servicio social;
- Tener control sobre alumnos que realizan el servicio social dentro de la división;
- Promover espacios académicos para la realización de proyectos de servicio social comunitario;
- Detención de necesidades de actualización entre alumnos recién egresados;
- Proponer y/o solicitar cursos que satisfagan las necesidades de sus alumnos al departamento de educación continua;
- Difundir los programas de educación continua generados por la secretaría de vinculación;
- Generar una relación de cursos que puedan impartir los profesores expertos de su división y promoverlos ante el departamento de educación continua, y
- Las demás comisiones que por la naturaleza de su coordinación le asigne el director.

### **ESTADÍAS, TITULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE EGRESADOS**

Titular: L.R.C. Janet López Barrios.

Asistentes: L.A.E. Alberto A. Sánchez Díaz, Lic. Noemí Colín Azahar,

Ing. Sandra Hernández Naranjo.

Funciones a desarrollar:

- Planeación y supervisión del curso de inducción a la estadía profesional.
- Evaluar el curso de inducción a la estadía profesional.
- Contribuir con la secretaría de Vinculación en la obtención de empresas o instituciones para la realización de estadías profesionales.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- Realizar la distribución por alumno en las diferentes empresas o instituciones respecto a la estadía profesional.
- Asignar a Asesor Académico a los diferentes alumnos de sexto cuatrimestre.
- Coordinar la recepción, entrega y resguardo de las cartas de aceptación de la estadía profesional.
- Coordinar y vigilar la presentación de alumnos en tiempo y forma ante sus asesores industriales o institucionales.
- Dar seguimiento y resguardo a las bitácoras de estadía profesional.
- Dar seguimiento y resguardo a las calificaciones Parciales y finales de la estadía profesional.
- Asegurarse de que los asesores académicos cumplan con su responsabilidad de asesorar y guiar a los alumnos en la elaboración oportuna del reporte técnico.
- Asegurarse de que sean debidamente llenados los formatos de colocación, seguimiento y terminación de estadías profesionales para efecto de reportes oportunos a la Subdirección de Planeación y Evaluación.
- Coordinar la logística necesaria para la presentación de exámenes profesionales.
- Generar , mantener y actualizar una base de datos de sus alumnos egresados , que contengan información pertinente a la división en relación al seguimiento de sus egresados.
- Las demás comisiones que por la naturaleza de su coordinación le asigne el director.

### **VISITAS GUIADAS , SERVICIO SOCIAL Y EDUCACIÓN CONTINUA**

Titular: Lic. Dalila M. Mendoza Mucño.

Asistentes: L.A.E. María Cruz Martínez Rosales, Ing. Yazmín Almaraz Cruz,

L.A.E. Jesús Juárez Manriquez.

Funciones a desarrollar:

- Coordinar la logística necesaria para la presentación de exámenes profesionales.
- Elaborar programas de visitas industriales guiadas.
- Asignar profesores para conducir a los grupos en las visitas industriales.
- Coordinarse con el Departamento de practicas y estadía para recibir de este los servicios de visitas industriales guiadas.
- Recibir el reporte generado por el profesor responsable de la visita realizada.
- Asegurarse de que los alumnos de la división cumplan con el compromiso de prestar un servicio social.
- Tener control sobre alumnos que realizan el servicio social dentro de la división.
- Promover espacios académicos para la realización de proyectos de servicio social comunitaria.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



- Detección de necesidades de actualización entre alumnos recién egresados.
- Proponer y/o solicitar cursos que satisfagan las necesidades de sus alumnos al departamento de educación continua.
- Difundir los programas de educación continua generados por la secretaría de Vinculación.
- Generar una relación de cursos que puedan impartir los profesores expertos de su división y promoverlos ante el Departamento de Educación Continúa.
- Las demás comisiones que por la naturaleza de su coordinación le asigne el Director.

### **COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN**

Titular LIC. Félix Meneses Montesillo. Asistente. Lic. José Alejandro Pérez Berber

- Funciones a desarrollar:
- Evaluar y determinar los proyectos de investigación a desarrollarse dentro de la División.
- Control y Seguimiento de proyectos de investigación.
- Informes periódicos de avances de proyectos de investigación.
- Coordinar las exposiciones de los proyectos elaborados cuatrimestralmente por los alumnos.
- Definir proyectos de alumnos que merezcan participar en exposiciones o concursos externos.
- Las demás comisiones que por la naturaleza de su coordinación le asigne el Director

### **COORDINACIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**

Titular. Lic. Domingo Baez Rojas.

Funciones a desarrollar:

- Conocer los diferentes procedimientos de la Coordinación de Calidad para la elaboración de los documentos necesarios dentro de su División.
- Conocer y Difundir el uso de la Norma ISO 9001:2000.
- Verificar la implementación correcta de los procedimientos correspondientes a la función docente.
- Asegurarse de que el personal académico y comunidad estudiantil participen activamente en el proceso de Certificación.
- Recabar y encauzar las propuestas de mejora continua que surjan entre profesores y alumnos.
- Asesorar y orientar al personal de su División en relación a las auditorias de calidad.
- Las demás comisiones que por la naturaleza de su coordinación le asigne el Director.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Con base en lo anterior se estipula la plantilla docente, que es la que integra a las coordinaciones y realiza las actividades correspondientes de la División de Administración. Dentro de la universidad, los docentes son catalogados según su contrato legal como: profesor titular B, que es aquel que su función es la investigación, asesorar alumnos en trabajos de titulación y dar clases así como ayudar en los procesos administrativos; profesor asociado C su función es asesorar alumnos en proceso de titulación, dar clases y realizar procesos administrativos y profesor de asignatura, su función es dar clases.

De esta manera, la División de Administración preocupada por su plantilla docente y del cumplimiento de los programas estipulados por la coordinación general de Universidades Tecnológicas, efectúa las siguientes actividades:

Selección de personal, se efectúa el proceso de selección mediante la revisión del currículo, posteriormente se efectúa un examen de oposición, para observar control de grupo, habilidad docente, experiencia, manejo de técnicas didácticas, técnicas de enseñanza-aprendizaje, con el fin de contratar a una persona capaz, dinámica, entusiasta y deseosa de colaborar en nuestra institución.

Se cuenta con un programa de formación y actualización docente donde se plantea la impartición de cursos a los docentes para mejorar sus técnicas de enseñanza, el rol del profesor, autoridad y responsabilidad frente al grupo.

En la actualidad se cuenta con 39 maestros y dos administrativos, teniendo un total de 41 empleados en la División.

En la figura 2.1 se muestra la plantilla docente actual, el grado de estudios, las materias impartidas y los nombramientos.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

NOMBRE	GRADO ACADÉMICO	MATERIA IMPARTIDA	NOMBRAMIENTO
ALMARAZ CRUZ YAZMIN	Ingeniería	Informática para administración	Profesor. ASOCIADO C
ANDRADE RAMÍREZ GUSTAVO	Licenciatura	Auditoría	Profesor ASOCIADO C.
BAEZ ROJAS DOMINGO	100 % créditos de la maestría	Administración Estratégica	Profesor. TITULAR B
BAEZA VELAZCO EDUARDO	Licenciatura	Recursos Humanos	Profesor DE ASIGNATURA
BARAJAS RODRIGUEZ VALENTINA	Contadora Pública	Análisis e interpretaciones y contribuciones fiscales	Profesor . ASOCIADO C.
CAMACHO HERNÁNDEZ JOSE FRANCISCO	Licenciatura	Formación Sociocultural II	Profesor DE ASIGNATURA
CASTRO CRUZ GEORGINA ELENA	100 % créditos en maestría	Derecho Mercantil	Profesor . TITULAR B.
COLIN AZAHAR NOEMÍ	Licenciatura	Proceso Administrativo y Derecho Mercantil	PROFR. DE ASIGNATURA

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

DÍAZ ALVA ANGELINA	Contador Público	Finanzas	Profesor. TITULAR B.
ESTÉVEZ MORA GABRIEL	Licenciatura	Costos	Profesor . DE ASIGNATURA
EUFRACIO FERREIRA SERGIO	Técnico Superior en Informática	Informática para Administración	Profesor . DE ASIGNATURA
GONZÁLEZ DÍAZ MIGUEL ANGEL	Licenciatura	Proceso Administrativo, Idioma Extranjero 2 y 4	Profesor. DE ASIGNATURA
GONZÁLEZ ESTEVEZ DANIEL	Licenciatura	Talleres	Profesor. DE ASIGNATURA
HERNÁNDEZ NARANJO SANDRA	Ingeniería	Matemáticas	Profesor ASOCIADO C.
JUÁREZ MANRIQUEZ JESÚS	Licenciatura	Sueldos y Salarios	Profesor. ASOCIADO C.
LÓPEZ BARRIOS JANET	Licenciatura	Mercadotecnia	Profesor. ASOCIADO C.
LUNA GAHONA JORGE ALEJANDRO	Contador Público	Análisis e Interpretación de estados financieros	Profesor . ASOCIADO C.
MARTINEZ	Licenciatura	Administración	Profesor. ASIGNATURA

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

ROSALES MARIA CRUZ		Estratégica	
MARTINEZ VÁZQUEZ CORINA	Licenciatura	Costos	Profesor ASOCIADO C.
MEDINA AUDELO RICARDO	Licenciatura		Profesor. DE ASIGNATURA
MENDOZA MUCIÑO DALILA MIREYA	Licenciatura	Formulación y evaluación de proyectos,	Profesor. ASOCIADO C.
MENESES MONTESILLO FÉLIX	100% de créditos en la maestría	Comercio Exterior y Economía	Profesor ASOCIADO C.
MONREAL MARÍN ALEJANDRO	Ingeniería	Informática para Administración	Profesor. DE ASIGNATURA
MORALES SÁNCHEZ MIGUEL ANGEL	Maestría	Economía y Derecho Mercantil	PROFESOR. ASOCIADO C.
ORTIZ OROZCO HUGO	Ingeniería	Informática para Administración	Profesor. ASIGNATURA
PÉREZ BERBER JOSÉ ALEJANDRO	Licenciatura	Matemáticas y Producción	Profesor. DE ASIGNATURA
PITER MONTIEL ANABELLA		Idioma Extranjero	Profesor. DE ASIGNATURA
REYES CAMPOS	Licenciatura	Expresión Oral	Profesor. ASOCIADO C.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

MÓNICA		y Escrita II	
RIVERO GARDUÑO CRISTINA	Licenciatura	Idioma Extranjero	Profesor DE ASIGNATURA
ROMERO ALDUCÍN ANGEL ARTURO	Maestría	Recursos Humanos	Profesor DE ASIGNATURA
RUANOVA PEÑA LAURA	Licenciatura	Mercadotecnia	Profesor DE ASIGNATURA
RUIZ GARCIA GLORIA MARTHA	Contador Público	Idioma Extranjero	Profesor DE ASIGNATURA
SÁNCHEZ DÍAZ ALBETO ANTONIO	Licenciatura	Planeación Estratégica y Proceso Administrativo	Profesor DE ASIGNATURA
TORRES ESCALONA EDGAR	100 % créditos en maestría	Formación Sociocultural	Profesor. ASOCIADO C.
VARGAS LÓPEZ JAQUELINE	100 % créditos en maestría	Administración	Profesor. ASOCIADO C.
VERÓN ESQUIVEL IVÁN	Contador Público	Contabilidad	Profesor DE ASIGNATURA
MARIA ROSALINDA TRUJILLO RODRÍGUEZ	Contador Público		Director de la carrera de Administración.
ANALILIA RIVERO	Secretaria		De la División de Administración.

Figura 2.1 Plantilla docente

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## 2.7 ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN DE PROGRAMAS DE ESTUDIO

Como parte de las actividades de los docentes, se lleva a cabo una revisión del desglose de programas de las materias de acuerdo al mapa curricular, lo que tiene como objetivo verificar los temas a tratar y, sobre todo su enriquecimiento al implementar tópicos de actualidad y la no omisión de temas estipulados.

Con ello la revisión de políticas de evaluación al desempeño estudiantil, es el principal objetivo a cumplir puesto que se trata de implementar y verificar que el modelo de Universidades Tecnológicas se cumpla, conforme a la evaluación que es del 70% práctica y 30% teoría.

La creación y el seguimiento semanal de avances, se da mediante un programa de verificación que nos permite medir las clases planeadas con las clases efectivas, de acuerdo al desglose de programas, con esto podemos identificar los temas complejos y planear asesorías y/o talleres.

Se efectúan bimestralmente academias integradas por todos los docentes, los cuales pertenecen a una especialidad, esta actividad con el objeto de enriquecer programas y actualizarlos de acuerdo al entorno actual.

## 2.8 ÁREAS DE DESARROLLO DE LA DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Un estudio reciente de la División de Administración, estableció que su área de influencia se halla entre los municipios de Tecámac, Coacalco, Ecatepec y Zumpango, en el Estado de México, y en el municipio de Tizayuca en el Estado de Hidalgo; lo cual nos indica el nivel de influencia que tiene en la región.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

LA VISIÓN EN LA DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN ES:

**"Somos formadores de profesionales en administración (TSUA), los cuales cumplen efectivamente con las actividades administrativas, retos y cambios del sector productivo".**

El docente debe asumir su papel de formador de profesionales a los cuales conduce en el trabajo de aula en un 30% teoría y un 70% práctica.

Así también, el docente recordará siempre que su responsabilidad no sólo involucra a los profesionales en formación más destacados, sino que debe responder por la formación de un grupo de profesionales los cuales durante su asignatura deben crecer hacia la excelencia en forma homogénea.

OBJETIVO DE LA DIVISIÓN:

**"Obtener mediante la aplicación de técnicas multicriterios, una evaluación integral del personal en formación, de acuerdo con el modelo educativo de las Universidades Tecnológicas".**

La filosofía de las Universidades tecnológicas tiene como cimientos los tres ejes del aprendizaje: saber, hacer, y ser.

**Saber:** Corresponde a los conocimientos teóricos del tipo científico, humanístico y tecnológico, aptitudes y actitudes.

**Hacer:** Método para desarrollar la capacidad de análisis y síntesis para la solución y planteamiento de problemas.

**Ser:** Fomento de valores culturales y sociales, situando al profesional en formación en la realidad social, económica y su contexto.

ESTA TESIS  
ESTÁ EN  
TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



## COMPETENCIAS BÁSICAS DEL TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACIÓN

El TSU, de la carrera de administración deberá saber trabajar en equipo, saber comunicarse, y saber resolver problemas, además de las siguientes operaciones prácticas de importancia clave en todas las empresas.

1. Elaborar un diagrama de flujo de cualquier proceso industrial y administrativo definiendo capacidad instaladas, tasas de utilización y las etapas limitantes (cuellos de botella); Asignaturas de Producción, Administración e Informática.
2. Estructurar una Cédula de Costos Unitarios de productos o servicios; Asignaturas de Costos, Producción y Compras e Inventarios.
3. Calcular el punto de equilibrio (Precio de venta, costo variable, contribución marginal, costo fijo), Asignaturas de Matemáticas, Costos, Economía, Producción y Compras e Inventarios.
4. Estructurar un proyecto con apoyo de diagrama de red de actividades (Ruta crítica), usando un paquete computarizado, Asignaturas de Producción, Proyectos e Informática.
5. Estructurar un proyecto de inversión, con la evaluación de tasa interna de rentabilidad, el valor presente neto y periodo de recuperación; Asignatura de Proyectos.
6. En base de un pronóstico de ventas, elaborar el requerimiento de materiales (MRP); Asignatura de Producción.
7. Interpretar estados financieros de una empresa (Balance, Estado de Resultados, Fuentes y Usos); Asignaturas de Contabilidad, Costos, Finanzas, Proyectos.
8. Utilizar Internet para búsqueda de todo tipo de información, envío y recepción de archivos; Asignatura de Informática y todas las asignaturas de cuarto y quinto cuatrimestres.
9. Utilizar la herramienta de informática a nivel de sistema integrado de administración de recursos empresariales (ERP tipo SAP) y en las

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

- empresas que aún no se utilizan promover sus usos; Asignaturas de Administración, Informática, Producción, Compras e Inventarios, Contabilidad, Costos, Finanzas, Sueldos y Salarios, Proyectos, Mercadotecnia, Recursos Humanos, Desarrollo de Personal y Calidad.
10. Documentar el producto, proceso, e instalaciones y equipo, sistema, organigramas, manuales, de funciones, etc. Para cumplir con la norma ISO 9000; Asignaturas de Administración, Calidad, Producción y Auditoría.
  11. Evaluar la competitividad del producto, de los procesos, de la planta y equipos frente a los de la competencia local y foránea; Asignaturas de Producción, Administración Finanzas., Costos, Compras e Inventarios, Calidad, Auditoría, Informática.
  12. Resolver problemas operativos utilizando las siguientes técnicas típicas de investigación de operaciones(programación Lineal): Mezclas, trasportes, asignación, colas e inventarios, Asignaturas de Matemáticas, Informática, Producción, Compras e Inventario.
  13. Identificar disfunciones de todo tipo (en los productos, en los procesos, en las instalaciones y equipos, en los sistemas, en la organización, en los mercados de comportamiento, etc) y generar opciones de mejora optimización; Todas las asignaturas de la currícula.
  14. Mediar y resolver conflictos de relaciones personales, laborales y comerciales; Asignaturas de Derecho, Calidad, Sueldos y Salarios, Finanzas, Mercadotecnia, >Producción, Compras e Inventario,
  15. Contabilidad, Comercio Exterior, Recursos Humanos, Integración y Desarrollo de personal, Inglés, Administración, Emprendedores y Formación Sociocultural.
  16. Organizar y conducir reuniones de trabajo haciendo presentaciones, concertando y concluyendo acuerdos en español e Inglés; Asignatura de Administración, Recursos Humanos, Integración y desarrollo de Personal, Inglés, Formación Sociocultural, producción y Finanzas.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

17. Identificar oportunidades de generación de negocios y de elevación de nivel de vida; Todas las asignaturas de la currícula.

El cumplimiento de este perfil, hará que el egresado de la carrera de Administración se ubique de una manera más rápida en el sector laboral, ya que se realizó con base a los requerimientos empresariales de la región.

En este marco contextual se plantean los hechos por los cuales fueron creadas las Universidades Tecnológicas, lo que da una nueva mirada hacia una nueva visión de la educación y la tecnología. Con ello se da cuenta del nuevo modelo que *representa* el futuro en la educación y la empresa.

La relación que guarda con el marco contextual es que a partir de que se tiene a la División de Administración como un sistema podemos observar a los elementos que la conforman y sus relaciones; puesto que en este capítulo se definen cada uno de los componentes, sus actividades y la relación con la estructura.

Con la descripción de cómo está conformada esta institución, se observará de una manera más detallada cada una de las coordinaciones que en este caso funcionan como elementos de la estructura y de las relaciones que guardan con ella así como con los demás elementos que la componen.

Para el caso de la metodología, que es el capítulo que sigue, se tendrá una base de lo que se maneja como comunicación formal escrita, ya que esa es la delimitación que se tiene dentro de este estudio.

Es pertinente citar la importancia de los elementos, las expresiones y las sustancias que emplea cada una de las coordinaciones para poder determinar la conceptualización que se tiene de la comunicación, su uso y la importancia que adquiere entre los miembros de la estructura

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CUESTIONARIO.**

Una vez establecido el marco teórico en esta investigación, se determinará la tabla de especificaciones para la interpretación de los datos obtenidos, ya que únicamente se está contemplando la comunicación escrita, que se manifiesta a partir de formatos institucionales.

#### **3.1 RELACIÓN DEL MARCO TEÓRICO CON TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN**

En este apartado se desarrollarán las temáticas que cada teoría establece y que han sido revisadas con anterioridad. Como primer principio se ligará a la teoría organizacional, en donde se especificará la importancia de estudiar a la División de Administración como un sistema, como una entidad real, estructurada y organizada.

En la segunda parte se establece la relación de la teoría social de la comunicación, donde se plantea el hecho de analizar y sistematizar a la comunicación una vez institucionalizada.

Entonces, para que el encuestado y el encuestador puedan entenderse se requiere de la existencia de símbolos, es decir, todo aquello que el encuestado pueda percibir de la serie de reactivos que el investigador pondrá a su alcance y será necesario que los signos (lenguaje estructurado a partir de preguntas) sean entendidos bajo un mismo referente.

Para continuar se explicará la relación que existe en las teorías antes mencionadas y la tabla de especificaciones, la primera es la teoría de sistemas.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

Desde el punto de vista sistémico, la División de Administración es un sistema, pues para poder considerar a su conjunto de elementos como tal, dicho conjunto debe ser una entidad real y sus elementos deben estar organizados.

Es precisamente en la tabla de especificaciones donde se operacionalizan los datos obtenidos de la División de Administración, que es donde se realizó el estudio de comunicación interna.

Dichos datos, algunos de los cuáles fueron proporcionados por la misma empresa están seleccionados, distinguidos y relacionados entre si.

De igual forma las categorías estarán inmersas, pero dentro del instrumento de comunicación como concepto ya que estas se distinguen por ser funcionales pues realizan funciones que ningún otro elemento puede realizar.

Por otro lado los reactivos presentan relaciones casuales con el sistema, pues si alguno de ellos cambiara implicaría el cambio de otro elemento pero no a la inversa, a la vez que dichos reactivos no son propios del sistema, pero se funda entre ellos como metodología.

Por su parte las opciones proporcionadas en cada reactivo, mantienen relaciones específicas con el sistema pues son elementos que se buscan específicamente para los coordinadores docentes de la División de Administración y si alguno de ellos cambiara, probablemente cambiará otro componente

De esta manera se puede afirmar que el conocimiento de la selección, distinción y relación de los componentes de la División de Administración corrobora que se trata de un sistema del cual podemos ver cómo es y cómo funciona, para posteriormente buscar un diagnóstico.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Una vez explicada la relación y los elementos a investigar se determinará la muestra y para ello recordemos que la investigación científica consigue su objetivo final, mediante la recopilación de los datos, de estudios y de hechos. Por tal motivo es importante citar los elementos de la metodología.

La planeación de la muestra se efectúa siguiendo un proceso de desarrollo, el cual se presenta a continuación:<sup>33</sup>

- Definir el universo bajo estudio.

Este es aquel que el investigador desea estudiar y respecto del cual planea generalizar o inducir. Se requiere por tanto de explicación detallada del lugar, tiempo, composición, apariencia, edad y medio.

Para el caso de este estudio se realizará en las instalaciones de la Universidad Tecnológica de Tecámac, en el edificio de la División de Administración, en un tiempo de una semana; los elementos a encuestar serán todos los docentes y administrativos que trabajen en la División de Administración no importando su edad, grado académico y materias impartidas

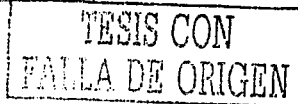
- Muestreo directo.

Se aplicará también un muestreo directo ya que se conoce el universo total y de esta manera ningún elemento quedará fuera del estudio.

- Técnica.

Para realizar el estudio y obtener la información que se necesita es importante citar que se efectuará mediante la aplicación de un cuestionario, entendido éste

<sup>33</sup> Eyssautier de la Mora, Maurice "Metodología de la investigación. Desarrollo de la inteligencia. pp. 119-205.



como "una hoja de cuestiones o preguntas ordenadas y lógicas que sirven para obtener información objetiva de la población"<sup>34</sup>

En el caso del cuestionario se aclara que se trabajará primeramente con una tabla de operacionalización y posteriormente con el cuestionario.

En este cuestionario se especifica que la lectura de las preguntas se realizará de izquierda a derecha y ponderando la siguiente numerología, uno equivaldrá a máximo y cinco a mínimo, que es la codificación que en la interpretación de resultados servirá para poder decodificar.

➤ Tiempo y espacio.

La investigación se realizará en un tiempo determinado que es del mes de mayo de 2002 a septiembre de 2002, en el edificio de la División de Administración de la Universidad Tecnológica de Tecámac.

A continuación se especifican los elementos que intervendrán en el proceso de la encuesta.

Actores: el encuestador y el encuestado (docentes y administrativos de la División de Administración).

Expresiones: las respuestas escritas a los reactivos del cuestionario.

Instrumento: cuestionario.

Representaciones: datos que el encuestador proporcionará y que harán referencia a la variable de comunicación interna de la División de Administración.

<sup>34</sup> Babbie, Earl. 2Fundamentos de la investigación social". p. 191

Para alcanzar el objetivo de cómo se construye la comunicación formal interna en la División de Administración, se tiene la necesidad de crear un instrumento (cuestionario) con el cual se podrán conocer las necesidades de comunicación.

El modelo de coerción, es la tabla de especificaciones, pues el encuestado sólo contesta lo que le pregunta el encuestador y con las acciones que él le proporciona.

### **3.2 RELACIÓN DEL MARCO CONTEXTUAL CON LA TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN**

El marco contextual fue laborado de acuerdo a la historia de la División de Administración, institución dedicada a la educación, cuyos objetivos primordiales son eminentemente educativos. Entonces, es del marco contextual de donde se obtendrán los datos en lo que se refiere a las funciones que cada coordinación deberá realizar, así como los formatos que se tendrán que llenar para complementar la evidencia de la certificación en ISO 9000-1-2000. La tabla de especificaciones, se realiza de acuerdo a las necesidades comunicativas de la institución y por los cuales se realiza el estudio de comunicación interna.

Las preguntas se plantearon de acuerdo a las funciones realizadas por cada coordinación y debido a que son varias, se le preguntó a la directora de la División de Administración cuáles eran las más importantes y con base en ellas se tomó una, que es la que fungirá como la función esencial de cada coordinación.

Como consecuencia será la que se retome para el llenado del formato de acuerdo a la función determinada.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



### 3.3 DEFINICIÓN DE "TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN"

Se entenderá como aquel Instrumento metodológico que se utiliza para operacionalizar los conceptos que determinarán la construcción del cuestionario.

Su función consiste en adaptar, ubicar y operacionalizar los conceptos que se manejan en el marco teórico, en términos de índices empíricos, acordes al contexto de la temática particular de la que se trate.

Es muy importante porque de su construcción depende el número de los reactivos que se generen, ya que a cada índice le corresponde un reactivo.

#### DEFINICIÓN DEL TÉRMINO "CONCEPTO"

Es una representación literaria que expresa un rasgo característico del fenómeno a estudiar.

En otras palabras, es una "entidad" concebida en términos vagos, que confiere sentido a las relaciones entre los fenómenos observados.

Al iniciar la realización de una investigación, y pasar por la etapa de la observación del fenómeno y descubrir en él un rasgo característico fundamental; el investigador identificará primeramente el "concepto" de investigación.

#### DEFINICIÓN DEL TÉRMINO "CATEGORÍA "

Es la dimensión del concepto es un análisis de la temática en fenómenos más simples y observables (análisis de los componentes del concepto). Se identifican de dos formas:

1. Análiticamente: a partir del concepto general que las engloban empíricamente.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

2. A partir de la estructura de sus interrelaciones.

#### DEFINICIÓN DEL TÉRMINO "INDICADOR"

Es la determinación de la forma en que se medirá la categoría.

Es decir, es la "imposición" del concepto en varias dimensiones. Cada una de estas dimensiones es medida por medio de indicadores.

La determinación de los indicadores, se realiza en cada una de las categorías del concepto.

#### DEFINICIÓN DEL CONCEPTO "REACTIVO"

Expresión que obliga al encuestado a reaccionar verbalmente.

#### DEFINICIÓN DE LOS CONCEPTOS DE OPCIONES DEL REACTIVO

Los factores que se considerarán para redactar un reactivo serán los siguientes:

1. Reactivos precisos.
2. Se deben plantear de acuerdo al nivel de información de la muestra.
3. Considerar el vocabulario de los encuestados.
4. Si se usa a manera de abanico debe ser en forma adecuada y ordenada.
5. No sugerir respuestas.
6. Evitar terminología vaga.
7. Referirse a un tema y persona.
8. Pertinentes al tema.
9. Deben ser breves.
10. No usar reactivos y términos que sugieran respuestas.
11. Escoger reactivos abiertos y/o cerrados.

### 3.4 PRESENTACIÓN DE LA "TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN"

La presente tabla de especificaciones se compone de cuatro columnas, la primera tiene el nombre de conceptos, la segunda se llama categoría, la tercera corresponde a los indicadores, la cuarta son los reactivos. Dicha tabla se lee de izquierda a derecha siguiendo siempre la relación a los numerales que están puestos en clasificación decimal.

El primer dígito de la izquierda hace referencia al concepto, el segundo a la categoría, el tercero al indicador y el cuarto al reactivo

A continuación se presenta la tabla de especificaciones, construida a partir de los conceptos que se manejaron en el marco teórico y en el marco contextual.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN**

CONCEPTO	CATEGORIA	INDICADORES	REACTIVO
I. Angelina	1.1 Funciones	1.1.1 Conoce sus funciones	<p>1.1.1. De las funciones que se presentan a continuación cuál es la que le corresponde.</p> <p>a. Llenado de calificaciones finales</p> <p>b. Coordinar la elaboración y distribución de programas de estudio</p> <p>c. Verificar la asignación de créditos por materia y total de créditos de los programas de estudio</p> <p>d. Verificar la adecuada elaboración de formatos de evaluación de asignatura</p> <p>e. Realización de horarios de grupo, de profesores y de espacios</p>
		1.1.2 conocimiento del documentos están las funciones	<p>1.1.2. En qué documento se encuentra la función principal que desempeña:</p> <p>a. Formatos</p> <p>b. Instructivos</p> <p>c. Procedimientos</p> <p>d. Lista maestra de registros</p> <p>e. Lista maestra de documentos</p>
		1.1.3 Utilidad de las especificaciones de las funciones, enunciadas en los documentos para cubrir las necesidades cotidianas.	<p>1.1.3.1 Según su opinión, la utilidad que tienen los formatos es: (uno es el mínimo y 5 el máximo)</p> <p>1, 2, 3, 4, 5</p>
	1.2 Formatos	1.2.1 Conoce los formatos	<p>1.2.1.1 De los siguientes formatos cuál es el que le corresponde</p> <p>A) INS-SAC 4-5</p> <p>B) FOR-SAC 4-A</p> <p>C) INS-SAC 4-4</p> <p>D) FOR-SAC 4-4-A</p> <p>E) INS SAC-4-4-A</p>
		1.2.2. Utilidad de las especificaciones de los formatos, enunciados en los documentos para cubrir las necesidades cotidianas.	<p>1.2.2.1 Según su opinión, la utilidad que tienen los formatos es: (uno es el mínimo y 5 el máximo)</p> <p>1, 2, 3, 4, 5</p>
		1.2.3 conoce el formato y sus elementos que lo conforman de acuerdo a su función específica	<p>1.2.3.1 Del formato correspondiente a sus funciones, mencione cuantos elementos son los que tiene que llenar.</p> <p>A) 10</p> <p>B) 15</p> <p>C) 20</p> <p>D) 24</p> <p>E) 26</p>

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

## CUESTIONARIO

Instrucciones: De las preguntas de la izquierda, conteste encerrando solo una opción. En el caso de las preguntas de la derecha conteste escribiendo una X en el número que crea correcto, tomando 1 como máximo y 5 como mínimo.

Angelina Díaz Alva

PREGUNTAS		1	2	3	4	5
<p>1.1.1.1 De las funciones que se presentan a continuación cuáles son las que le corresponden.</p> <p>a. Llenado de calificaciones finales</p> <p>b. Coordinar la elaboración y distribución de programas de estudio</p> <p>c. Verificar la asignación de créditos por materia y total de créditos de los programas de estudio</p> <p>d. Verificar la adecuada elaboración de formatos de evaluación de asignatura</p> <p>e. Realización de horarios de grupo, de profesores y de espacios</p>	Según su opinión, la utilidad que tienen las funciones es:					
<p>1.1.2.1 En qué documento se encuentra la función principal que desempeña:</p> <p>A) Formatos</p> <p>B) Instructivos</p> <p>C) Procedimientos</p> <p>D) Lista maestra de registros</p> <p>E) Lista maestra de documentos</p>						
<p>1.2.1.1 De los siguientes formatos cuál es el que le corresponde</p> <p>A) INS-SAC 4-5</p> <p>B) FOR-SAC 4-3-A</p> <p>C) INS-SAC 4-4-</p> <p>D) FOR-SAC 4-4-A</p> <p>E) INS SAC-4-4-A</p>	Según su opinión, la utilidad que tienen los formatos es:					
<p>1.3.1.1 Del formato correspondiente a sus funciones, cuántos elementos debe contener el llenado</p> <p>A) 10</p> <p>B) 15</p> <p>C) 20</p> <p>D) 24</p> <p>E) 26</p>						

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### 3.5 LEVANTAMIENTO DE DATOS

Este apartado tiene la finalidad de escribir el ambiente bajo el cual se llevó a cabo el proceso del levantamiento de datos, mismos que son mencionados en los siguientes puntos.

- Tipo de levantamiento: Este se refiere a la forma como se obtuvieron los datos, la técnica que se manejó fue la "personal", esto quiere decir, que el encuestador aplicó directamente el cuestionario al encuestado, tomando como referencia el edificio de la División de Administración, acudiendo a la coordinación correspondiente de cada uno de los profesores y en un horario matutino.
- Forma de registrar la información. El tipo de registro en este estudio, fue la que se conoce como "papel y lápiz" realizada de forma "autoaplicada", es decir el sujeto que leyó el cuestionario, fue el mismo que lo contestó.
- Periodicidad del levantamiento. Esto es escrito del siguiente cuadro.  
El levantamiento de datos se realizó el día 22 de julio del año 2002 en el edificio de la División de Administración, cabe señalar que la semana anterior a la aplicación del cuestionario, es decir del día 15 al 19 se mantuvo una plática con los profesores de los 19 involucrados en esta investigación con la finalidad de planear los días de los cuales se aplicaría el cuestionario.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 LECTURA DE RESULTADOS

En este capítulo se expondrán los resultados que arrojó el cuestionario. La lectura se realizará primeramente en la decodificación de cada una de las preguntas establecidas en la tabla de operacionalización.

En una segunda parte se darán a conocer cuáles serían las estrategias a seguir por parte de la institución investigada. Una aborda la particularidad de cada una de las coordinaciones y la otra la generalidad de la División de Administración.

#### COORDINACIÓN DE DOCENCIA

Reactivo	Condición de conocimiento	Frecuencia %	Promedio de Opinión
1.1.1.1. Conocimiento de funciones	Si conoce	1=33%	5
	No conoce	2=66%	2.5
1.1.2.1. Conocimiento de formatos	Si conoce	0=0%	0
	No conoce	3=100%	3.3

De la Coordinación de Docencia, el personal que sí conoce (33%) las funciones que deben desarrollar, califican en cinco la utilidad de las mismas (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce (66%) las funciones, califica la utilidad de las funciones en 2.5.

De esta misma Coordinación, el personal no conoce (0%) los formatos donde debe reportar los resultados de sus actividades desarrolladas; sin embargo, a pesar de no conocer (100%) los formatos, los califican, en cuanto a la utilidad en 3.3. (en una escala del 1 al 5).

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

### COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES

Reactivo	Condición de conocimiento	Frecuencia. %	Promedio de Opinión
1.1.1.1. Conocimiento de funciones	Si conoce	1= 50%	2
	No conoce	1=50%	2
1.1.2.1. Conocimiento de los formatos	Si conoce	0=0%	0
	No conoce	2=100%	2.5

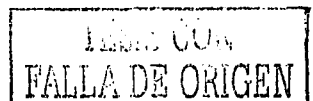
De la Coordinación de Servicios Escolares, el personal que sí conoce las funciones (50%) que deben desarrollar, califican en dos la utilidad de las mismas (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce las funciones (50%), califican la utilidad de las funciones en 2.

De esta misma Coordinación, el personal que no conoce (0%) los formatos donde debe reportar los resultados de sus actividades desarrolladas; sin embargo, a pesar de no conocer los formatos, los califican (100%), en cuanto a la utilidad en 2.5. (en la misma escala).

### COORDINACIÓN PSICOPEDAGÓGIA

Reactivo	Condición de conocimiento	Frecuencia. %	Promedio de Opinión
1.1.1.1 Conocimiento de funciones	Si conoce	4= 66.6%	2.75
	No conoce	2=33.3%	3
1.1.2.1. Conocimiento de formatos	Si conoce	3=50%	3
	No conoce	3=50%	2.3

De la Coordinación Psicopedagógica, el personal que sí conoce las funciones (66.6%) que deben desarrollar, califican en 2.75 la utilidad de las mismas (en una





escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce las funciones (33.3%), califican la utilidad de las funciones en 3, en la misma escala.

De esta misma Coordinación, el personal que si conoce (50%) los formatos donde debe reportar los resultados de sus actividades desarrolladas, califica en 3 (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce (50%) los formatos califica la utilidad en 2.3, en la misma escala.

### COORDINACIÓN DE LABORATORIOS Y TALLERES

Reactivo	Condición de conocimiento	Frecuencia %	Promedio de Opinión
1.1.1.1.Conocimiento de funciones	Si conoce	4= 100%	5
	No conoce	0=0%	0
1.1.2.1.Conocimiento de formatos	Si conoce	1=25%	5
	No conoce	3=75%	2.75

De la Coordinación de Laboratorios y talleres, el personal que sí conoce las funciones (100%) que deben desarrollar, califican en 5 la utilidad de las mismas (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce las funciones (0%), califican la utilidad de las funciones en 0, en la misma escala.

De esta misma Coordinación, el personal que si conoce (25%) los formatos donde debe reportar los resultados de sus actividades desarrolladas, califica en cinco (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce (75%) los formatos califica la utilidad en 2.75, en la misma escala.

### COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN

Reactivo	Condición de conocimiento	Frecuencia %	Promedio de Opinión
1.1.1.1. Conocimiento de funciones	Si conoce	1= 33.3%	5
	No conoce	2=66.6%	1.66
1.1.2.1. Conocimiento de formatos	Si conoce	1=33.3%	1
	No conoce	2=66.6%	4

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

De la Coordinación de Planeación, el personal que sí conoce las funciones (66%) que deben desarrollar, califican en 5 la utilidad de las mismas (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce las funciones (33%), califican la utilidad de las funciones en 1.66, en la misma escala.

De esta misma Coordinación, el personal que sí conoce (33%) los formatos donde debe reportar los resultados de sus actividades desarrolladas, califica en 1 (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce (66%) los formatos califica la utilidad en 4, en la misma escala.

#### COORDINACIÓN DE DIFUSIÓN

Reactivo	Condición de conocimiento	Frecuencia %	Promedio de Opinión
1.1.1.1. Conocimiento de funciones	Si conoce	4= 80%	3.2
	No conoce	1=20%	4
1.1.2.1. Conocimiento de formatos	Si conoce	0=0%	0
	No conoce	5=100%	3.6

De la Coordinación de Difusión, el personal que sí conoce las funciones (80%) que deben desarrollar, califican en 3.2 la utilidad de las mismas (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce las funciones (20%), califican la utilidad de las funciones en 4, en la misma escala.

De esta misma Coordinación, el personal que si conoce (0%) los formatos donde debe reportar los resultados de sus actividades desarrolladas, califica en 0 (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce (100%) los formatos califica la utilidad en 3.6, en la misma escala.

### COORDINACIÓN DE ESTADÍAS, TITULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE EGRASADOS

Reactivo	Condición de conocimiento	Frecuencia %	Promedio de Opinión
1.1.1.1. Conocimiento de funciones	Si conoce	2= 50%	3
	No conoce	2=50%	4
1.1.2.1. Conocimiento de formatos	Si conoce	1=25%	2
	No conoce	3=75%	3

De la Coordinación de Estadías, Titulación y Seguimiento de Egresados, el personal que sí conoce las funciones (50%) que deben desarrollar, califican en 3 la utilidad de las mismas (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce las funciones(50%), califican la utilidad de las funciones en 4, en la misma escala.

De esta misma Coordinación, el personal que sí conoce (25%) los formatos donde debe reportar los resultados de sus actividades desarrolladas, califica en 2 (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce (75%) los formatos califica la utilidad en 3, en la misma escala.

### COORDINACIÓN DE VISITAS GUIADAS, SERVICIO SOCIAL Y EDUCACIÓN CONTINUA

Reactivo	Condición de conocimiento	Frecuencia %	Promedio de Opinión
1.1.1.1. Conocimiento de funciones	Si conoce	3= 75%	3
	No conoce	1=25%	3
1.1.2.1. Conocimiento de formatos	Si conoce	0=0%	0
	No conoce	4=100%	4.3

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

De la Coordinación de Visitas Guiadas, Servicio Social y Educación Continua, el personal que sí conoce las funciones (75%) que deben desarrollar, califican en 3 la utilidad de las mismas (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce las funciones(25%), califican la utilidad de las funciones en 3, en la misma escala.

De esta misma Coordinación, el personal que sí conoce (0%) los formatos donde debe reportar los resultados de sus actividades desarrolladas, califica en 0 (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce (100%) los formatos califica la utilidad en 4.3, en la misma escala.

#### COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Reactivo	Condición de conocimiento	Frecuencia %	Promedio de Opinión
1.1.1.1. Conocimiento de funciones	Si conoce	0= 0%	0
	No conoce	2=100%	3
1.1.2.1. Conocimiento de formatos	Si conoce	0=0%	0
	No conoce	2=100%	4.5

De la Coordinación de Investigación, el personal que sí conoce las funciones (0%) que deben desarrollar, califican en 0 la utilidad de las mismas (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce las funciones(100%), califican la utilidad de las funciones en 3, en la misma escala.

De esta misma Coordinación, el personal que si conocí (0%) los formatos donde debe reportar los resultados de sus actividades desarrolladas, califica en 0 (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce (100%) los formatos califica la utilidad en 4.5, en la misma escala

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**COORDINACIÓN DE CALIDAD**

Reactivo	Condición de conocimiento	Frecuencia %	Promedio de Opinión
1.1.1.1. Conocimiento de funciones	Si conoce	1= 100%	5
	No conoce	0=0%	0
1.1.2.1. Conocimiento de formatos	Si conoce	1=100%	2
	No conoce	0=0%	0

De la Coordinación de Calidad, el personal que sí conoce las funciones (100%) que deben desarrollar, califican en 5 la utilidad de las mismas (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce las funciones (0%), califican la utilidad de las funciones en 0.

De esta misma Coordinación, el personal que sí conoce (100%) los formatos donde debe reportar los resultados de sus actividades desarrolladas, califica en 2 (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce (0%) los formatos califica la utilidad en 0, en la misma escala.

**MAESTROS**

Reactivo	Condición de conocimiento	Frec. / %	Promedio de Opinión
1.1.1.1. Conocimiento de funciones	Si conoce	21= 60%	4
	No conoce	14=40%	3.2
1.1.2.1. Conocimiento de formatos	Si conoce	10=11%	3.2
	No conoce	25= 89%	3.16

Se realizó una interpretación de manera general a toda la División, aún y cuando cada uno de los maestros pertenece a una coordinación. De Los maestros de la División de Administración, el personal que sí conoce las funciones (60%) que deben desarrollar, califican en 4 la utilidad de las mismas (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce las funciones (40%), califican la utilidad de las funciones en 3.2, en la misma escala.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

De esta misma Coordinación, el personal que si conoce (11%) los formatos donde debe reportar los resultados de sus actividades desarrolladas, califica en 3.2 (en una escala del 1 al 5); mientras que el personal que no conoce (89%) los formatos califica la utilidad en 3.16, en la misma escala.

#### 4.3 ESTRATEGIAS PARTICULARES POR COORDINACIÓN

Una vez realizada la interpretación y la decodificación de cuestionario se expondrán las estrategias a seguir de una manera particular, atendiendo a la problemática central que cada coordinación presentó. Ésta girará en torno a los documentos y formatos de calidad que deberán conocer.

La propuesta se ancla en el apartado teórico que se describió en el primer capítulo y que trata sobre el uso, importancia, flujo, elementos, sistema, y modelo dialéctico de la comunicación. Sin olvidar las corrientes administrativas de la comunicación.

#### COORDINACIÓN DE DOCENCIA

Conocimiento de funciones	Conocimiento de formatos
1.- Coordinar la elaboración de planes y programas de estudio. 2.-Entrevista de aspirantes a profesores de asignatura. 3.-Verificar la adecuada elaboración del formato de calificaciones finales.	FOR-SAC-4-A. FORMATO DE CALIFICACIONES FINALES.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**COORDINACIÓN DE SERVICIOS ESCOLARES**

<b>Conocimiento de funciones</b>	<b>Conocimiento de formatos</b>
1.-Control de inscripciones. 2.-Verificar el pago oportuno de los alumnos. 3.-Trámites de bajas (temporal y definitivo).	FOR-SAC-3-B. FORMATO DE INSCRIPCIONES.

**COORDINACIÓN PSICOPEDAGÓGICA**

<b>Conocimiento de funciones</b>	<b>Conocimiento de formatos</b>
1.-Orientación vocacional. 2.-Estudios Socioeconómicos. 3.-Coordinar exámenes CENEVAL.	ANE-SAC-2-1-A. INSTRUCCIONES DE EXAMEN DE CENEVAL.

**COORDINACIÓN DE LABORATORIOS Y TALLERES**

<b>Conocimiento de funciones</b>	<b>Conocimiento de formatos</b>
1.- Coordinar la adecuada operación de laboratorios y talleres. 2.-Coordinar acciones de seguridad e higiene al interior de los laboratorios. 3.-Establecimiento de una bitácora de incidentes por turno.	FOR-DMS-1-A SOLOCITUD DE SERVICIOS.

**TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN**

**COORDINACIÓN DE PLANEACIÓN.**

<b>Conocimiento de funciones</b>	<b>Conocimiento de formatos</b>
1.-Elaborar el Programa Operativo Anual. 2.-Recopilación y llenado del reporte semanal. 3.-Colaborar con el director en la planeación a corto y a mediano plazo, en las actividades de la división.	FOR-SPE-3-A PROGRAMA OPERATIVO ANUAL.

**COORDINACIÓN DE DIFUSIÓN**

<b>Conocimiento de funciones</b>	<b>Conocimiento de formatos</b>
1.-Captación de matrícula. 2.-Difusión de la carrera. 3.-Elaboración de propuestas de difusión.	FOR-DEU-4-B. FORMATO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA.

**COORDINACIÓN DE ESTADÍAS, TITULACIÓN Y SEGUIMIENTO DE EGRASADOS.**

<b>Conocimiento de funciones</b>	<b>Conocimiento de formatos</b>
1.- Evaluar el curso de inducción a la vida profesional. 2.-Coordinar y vigilar la presentación de alumnos en tiempo y forma ante sus asesores industriales o institucionales. 3.-Generar la base de datos de alumnos egresados de la carrera.	PRO-SAC-7 PROCEDIMIENTO DE ESTADÍAS Y TITULACIÓN.

**TESIS CON  
 FALLA DE ORIGEN**



**COORDINACIÓN DE VISITAS GUIADAS, SERVICIO SOCIAL Y EDUCACIÓN CONTINUA.**

<b>Conocimiento de funciones</b>	<b>Conocimiento de formatos</b>
1.-Elaborar programas de visitas industriales guiadas. 2.-Tener control de alumnos que realizan el servicio social dentro de la institución. 3.-Difundir los programas de educación continua generados por el departamento de Vinculación.	a) Visitas Guiadas: FOR-SUI-11-A. REGISTRO DE EMPRESAS. b) Servicio Social: FOR-SPE-6-1-AD. REGISTRO DE PRESTADORES.

**COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN.**

<b>Conocimiento de funciones</b>	<b>Conocimiento de formatos</b>
1.-Evaluar y determinar los proyectos de investigación a desarrollarse dentro de la división. 2.-Control y seguimiento de proyectos de investigación. 3.-Definir proyectos de alumnos que merezcan participar en exposiciones o concursos.	FOR-SPE-6-I-T REGISTRO DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN.

**TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN**

#### 4.4 ESTRATEGIAS GENERALES

Es importante puntualizar que la base y el soporte teórico de este trabajo contempla la organización de los sistemas administrativos lo cual permite generar estrategias de cambio y formatos de comunicación. Lo anterior basado en el hecho de que la División de Administración es considerada como un sistema abierto que está en un proceso de transformación y que va en relación dinámica con su medio ambiente, por tanto está expuesta a ser modificada y a interrelacionarse con los demás sistemas

Para el caso de la teoría general de sistemas se plantean tres elementos: la selección, la distinción y las relaciones. En el argumento del primer punto es importante citar que todas las coordinaciones son necesarias para la existencia de la institución, ya que si alguna de ellas faltara se provocaría una disfunción; en el segundo caso se establece que dentro de la División existe la parte estructural y la funcional, es decir, nadie puede ocupar el espacio de una coordinación y tampoco podrá asumir sus funciones. Por último, se manifiestan los tres tipos de relaciones dentro de la institución y por consecuencia se interesan en comprender el cambio histórico de los objetos de referencia, lo cual significa que trata de explicar el origen del estado actual de las sociedades, las instituciones, las ideas, los objetos y las cosas.

Para finalizar, la función social de la comunicación se refiere a la orientación general de la organización hacia cierto tipo de actividades y no hacia otras. La funcionalidad está entonces determinada por la estructura y su función ya que estas fijarán la estabilidad de la División de Administración.

Con base a lo anterior y a la interpretación de los resultados se planteó una propuesta general, entendiéndose ésta como aquel formato que permitirá regular la actividad de cada coordinación, para el uso y conocimiento de formatos y documentos de calidad, incrementando de esta manera la comunicación interna entre las coordinaciones de la División de Administración.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**ACCIÓN:** Talleres.

**OBJETIVO:** Entender las funciones y la utilidad de los formatos de cada coordinación, para que todo el personal de la División de Administración, comprenda la importancia de la comunicación en el proceso de certificación de calidad ISO-9001-2000.

**META:** Lograr en el mediano plazo, que todo el personal docente utilice los formatos y documentos de comunicación que establece el proceso de certificación de calidad, para mantener la mejora continua.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

**FORMATO DE ESTRATEGIA GENERAL**

<b>COORDINACIONES:</b> Todas					
<b>ESTRATEGIA:</b> Difusión de las funciones y formatos de calidad					
<b>ACCIÓN:</b> Taller					
<b>META:</b> Las coordinaciones deberán conocer y utilizar en el mediano plazo sus funciones, así como sus formatos					
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>PARTICIPANTE</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>GRADO DE AVANCE</b>	<b>CRITERIO DE EVALUACIÓN</b>
Emprender el taller de conocimiento de funciones y de formatos para cada una de las coordinaciones por cada 15 días.	Mejorar la comunicación de las coordinaciones con base en la utilidad que representan las funciones y los formatos en la certificación.	Representante de calidad en la División de Administración y Profesores de la coordinación	Computadora, Cañón, ejemplares de las funciones y de los formatos	Semanal	Conocimiento de las funciones y llenado correcto de los formatos
<b>ESTRATEGIA DE DIFUSIÓN:</b> De manera verbal por parte del coordinador de calidad y del director hacia los profesores de la coordinación					
<b>COMPROMISOS ESTABLECIDOS PARA ENTREGA DE TRABAJOS Y DE EVALUACIONES DEL TALLER:</b>					
<b>NOMBRE DEL PROFESOR</b>			<b>FECHA DE ENTREGA</b>	<b>CANTIDAD DE TRABAJOS</b>	
<b>OBSERVACIONES</b>					

**TESIS CON FALLA DE ORIGEN**

## CONCLUSIONES

Para una mejor explicación de las conclusiones será pertinente dividir las en tres partes: teóricas, metodológicas y temáticas.

### Conclusiones teóricas:

La parte teórica del trabajo ha abordado un problema, en donde su solución se ancla en distintas corrientes de la comunicación. Por una parte podemos encontrar a la que contribuye al buen funcionamiento de la comunicación en la administración, denominada comunicación organizacional administrativa; en ella se plantea una visión clásica de la administración en la cual se postulan los apartados de la direccionalidad y del funcionamiento humano hacia los objetivos de la empresa.

Bajo esta lógica cualquier institución se rige por una parte administrativa y otra comunicacional. La primera se encarga de llevar un equilibrio entre los trabajadores, estableciendo un orden en la toma de decisiones y la manera de cómo se emplea la información; por su parte la segunda emplea la manera de cómo se debe concebir a la comunicación humana así como los canales por los cuales viaja.

A lo largo de este proyecto se ha podido constatar la importancia que tiene la comunicación dentro de las organizaciones y que en ella se han encontrado definiciones de lo que en realidad debe cumplir toda organización referente a su estructura y funcionalidad.

Es cierto que el estudio sistémico de la División de Administración ha facilitado el análisis de los elementos que la conforman, así como de las funciones que los elementos realizan en ella, sin embargo hay que tener en cuenta que no sólo este tipo de análisis es el más completo, si no que se tendrá forzosamente que trabajar

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

con la Teoría Social de la Comunicación ya que esta plantea una perspectiva de lo que es la comunicación institucionalizada; entendida ésta como aquella que se da dentro y fuera y que sirve como función de identidad.

En este sentido se establece lo que se llama comunicación interna de las organizaciones, en la cual se sitúa la selección, distinción y relación de los elementos con la estructura - *División de Administración* -; y por su parte los actores, los instrumentos, las expresiones y las representaciones que se derivan del uso de la comunicación en la institución.

Es importante considerar que el marco teórico se plantea desde el ámbito organizacional, sistemático, comunicacional y social; expresado a través del modelo dialéctico de la comunicación.

La pertinencia de estas tres teorías es que una por sí sola no podría abarcar la problemática que presenta la División de Administración por la forma en como está constituida y por su complejo funcionamiento.

La utilidad de manejar estas teorías será que a partir de ellas se analizará *estructural, sistemática y socialmente* a la comunicación interna de División de Administración, así como los elementos y las relaciones que se llevan a cabo.

Con relación a la Universidad Tecnológica de Tecámac se hizo necesario plantear los hechos por los cuales fueron creadas las Universidades Tecnológicas, con el fin de comprender la pertinencia de ésta con su medio ambiente, interno y externo.

La relación que guarda con el marco conceptual es que a partir de que se tiene a la División de Administración como un sistema podemos observar a los elementos que la conforman y las relaciones entre ellos, puesto que en este estudio se definen cada uno de los componentes, sus actividades y la relación con la estructura.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Con base a la descripción de cómo está establecida esta institución – *División de Administración*-, se observará de una manera más detallada cada una de las coordinaciones, que en este caso funcionan como elementos de la estructura y de las relaciones que tienen con los demás elementos.

#### Conclusiones metodológicas

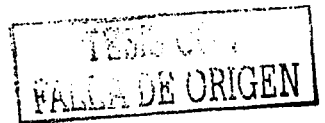
Para el caso de la metodología, se trabajó sobre la base de lo que se maneja como comunicación formal escrita, ya que esa es la delimitación que se tiene dentro de este estudio.

Se retomó un aspecto a lo largo de la investigación, este fue la certificación en calidad ISO-9001: 2000 que se presenta en la Universidad Tecnológica. Este acontecimiento originó que el planteamiento original tomara otro rumbo, un tanto por las exigencias mismas de la certificación en cuanto a formatos y documentos, y por otro lado por la importancia de la comunicación para la regulación y control de la misma.

Como primer paso se determinaron los elementos a entrevistar el tiempo y lugar en el que se iban a aplicar los cuestionarios, también se estableció una codificación para la interpretación de los resultados y de esta manera realizar las propuestas.

La otra parte de la metodología fue el trabajo de las técnicas cuantitativas, las cuales arrojaron resultados que permitieron establecer estrategias de manera particular y de manera general

El beneficio de guiar a la investigación con base al método deductivo y el empleo de la técnica cuantitativa permitió establecer de una manera más ordenada la tabla de especificaciones la cual es una herramienta que sistematiza e integra la



parte teórica del trabajo con la contextual. De esta manera la resultante de ella fue el cuestionario, mismo que se aplicó y determinó el plan estratégico.

Es pertinente citar la importancia de los elementos, las expresiones y las sustancias que emplea cada una de estas coordinaciones, para poder determinar la conceptualización que se tiene de la comunicación, su uso y la importancia que adquiere entre los miembros de la estructura.

#### Conclusiones temáticas

Los resultados que se arrojaron de esta investigación fueron determinantes para medir la efectividad de los documentos y los formatos, no obstante estableció parámetros para delinear parte de la comunicación oral y que será objeto de estudio para otra investigación.

La propuesta de comunicación escrita en la División de Administración de la Universidad Tecnológica de Tecámac se basó en los resultados y estadísticas aplicados a los docentes. Este determinó el Plan Estratégico de manera general y un Plan Estratégico particular.

El primer plan consiste en elaborar una serie de talleres guiados por el coordinador de calidad de la División y especificando cuál es la coordinación que lo toma y cuál es el objetivo de la sesión. Esto con base a un formato que se propone para el seguimiento y control del mismo y que este también servirá como evidencia de documento controlado en calidad.

Este tendrá como objetivo y meta a cumplir el correcto aprendizaje y manejo de los formatos y documentos que cada coordinación de manera particular empleará para desempeñar sus funciones de forma adecuada.

El segundo iniciará con las necesidades particulares de cada coordinación, es decir, con base al resultado de los cuestionarios se establece un plan que

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN



permitirá atacar la problemática en cuanto a que cada actor de la comunicación adscrito a una coordinación deberá saber su función, el formato y el documento que se emplea en ella.

La propuesta de comunicación interna es muy importante para la Universidad Tecnológica de Tecámac ya que en su camino hacia la certificación necesitará de mantener en un constante equilibrio de los formatos y documentos que allí se manejan, por tal motivo es preciso decir que este estudio da pauta para establecer mejoras en dicho proceso.

Con esta propuesta la División de Administración se coloca al frente en cuanto al conocimiento de documentos, funciones y formatos de calidad, lo cual quiere decir que el alcance de la propuesta rebasa la expectativa inicial convirtiéndose en generadora de un cambio comunicativo y organizacional

En esta lógica de mejora continua la aplicación de las estrategias generales y particulares generará un conocimiento más explícito de los alcances y logros que se van acumulando en pro del desarrollo universitario.

Es importante citar que no es una propuesta terminada, tan solo es una parte de lo que se tendrá que continuar. El siguiente trabajo será el de establecer vías de comunicación oral efectiva para el mejoramiento de las relaciones y establecimiento de equipos de trabajo.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

---

## FUENTES DOCUMENTALES

Eyssautier de la Mora Maurice  
"Metodología de la investigación"  
Ed. ECAFSA  
México 2000  
302 p.

Earl Babbie  
"Fundamentos de la Investigación social"  
Ed. Thomson  
México 1999  
473 p.

Fernández C., Carlos; Gordon L. Danhnke  
"La comunicación Humana, Ciencia Social"  
Ed. Trillas  
México 1999  
350 p.

Fernández Carlos.  
"La comunicación en las organizaciones"  
Ed. Trillas  
1999, México  
351 p.

Fernández Collado, Carlos.  
"La Comunicación Humana".  
Ed. Mc Graw Hill.  
1998, México.  
468 p.

Frederick Taylor  
"Principios de la administración científica."  
Ed. Trillas  
México 1995  
215 p.

Goldhaber, Gerald  
"Comunicación organizacional"  
Ed.  
1981, México  
413 p.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Guerra Tamez, Reyes  
Educación superior, inversión para el futuro.  
Revista del CIECAS.  
No. 85  
Año 2000.

Hall, Richard  
"Organizaciones : estructura y proceso"  
Ed. Prentice- hall Hispanoamericana, SA  
1988, México  
351 p.

Harwood F. Merrill  
"Clásicos en administración."  
Ed. Paidós  
México 1997  
285 p.

Homs , Ricardo  
"La comunicación en la empresa"  
Ed. Grupo editorial iberoamericana  
México 1990  
147 p.

kast E. Fremont,  
"Administración en las organizaciones".  
Ed.Trillas  
México 1989  
506 p.

La Farga y Gómez  
"Desarrollo del potencial humano. Aportaciones de una psicología humanista".  
Ed.  
México  
139 p.

Martín Serrano Manuel.  
"Teoría de la Comunicación. I Epistemología y Análisis de la Referencia".  
Ed. UNAM  
México 1999  
217 p.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN

Martínez de Velasco, Alberto  
"Comunicación y organización practica"  
Ed. Trillas  
2001 p.

Mc Quail, Denis  
"Introducción ala teoría de la comunicación de masas"  
Ed: Paidós Comunicación  
1988, México  
315 p.

Abraham Nosnik  
"Los ambientes de aprendizaje organizacional".  
Ed Trillas  
México 1998  
237 p.

Reyna, José Luis.  
La Universidad del Distrito Federal.  
En Milenio/Diario.

Rudoph F. Verderber.  
Comunicación Oral y Efectiva.  
Ed. Thomson. 11ª Edición  
México 1999  
368 p.

Soto Eduardo.  
"Comportamiento Organizacional"  
Ed. Thomson  
México 2001  
282 p.

UNAM  
"Antología en Comunicación"  
Ed. ENEP ACATLAN / UNAM  
204 p.

Informe de actividades.  
UTT, 1998.

TESIS CON  
FALLA DE ORIGEN