

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**“LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS EN INTERACCIÓN CON  
LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS”**

**POR:**

**DANIELA SULAY ALVAREZ MONTEALEGRE**

**DOCENTE GUÍA:**

**LIC. ROXANA PILAR BALDIVIEZO MOGRO**

Proyecto de grado presentado a consideración de la UNIVERSIDAD AUTÓNOMA JUAN MISAEL SARACHO, como requisito para optar al Grado Académico de Licenciatura en Administración de Empresas.

**TARIJA-BOLIVIA**  
**Gestión 2024**

V°B°

.....  
M.Sc. Lic. Roxana Pilar Baldviego Mogro  
**DOCENTE GUÍA**

.....  
M.Sc. Lic. Paul Antonio Bejarano Carrasco  
**DECANO DE LA FCEF**

.....  
M.Sc. Lic. Víctor John Vaca Jerez  
**VICEDECANO DE LA FCEF**

.....  
Ph.D. Robert Daniel Jijena Michel  
**DIR. DEPTO. DE ADM. CONJ. DE  
ADM. Y ADM. APLICADA**

Aprobado por:

.....  
Ph.D. Roxana Alemán Castillo  
**TRIBUNAL**

.....  
M.Sc. Lic. Emma Soledad Molina Torrejón  
**TRIBUNAL**

### **DEDICATORIA**

A mis padres y hermano, por su apoyo incondicional, comprensión. Gracias por estar siempre ahí.

A mi abuelita Luisa Vargas E. por su constante ánimo y compañía desde la distancia. Sin su respaldo, este logro no habría sido posible.

A mis amigos, ser mi refugio, mi círculo de cuidado mientras me encontraba lejos de mi hogar.

### **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi tutora, Lic. Roxana Pilar Baldiviezo M. por su guía y paciencia, que han sido fundamentales para la realización de esta tesis.

A mis profesores y el personal Administrativo de la FCEF, por su colaboración y apoyo constante. Sus ideas y comentarios han enriquecido este trabajo.

Finalmente, a la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, por ofrecer el entorno académico y la predisposición de las Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras para que yo pueda realizar esta investigación.

**PENSAMIENTO**

"Estar preparado para las oportunidades, puede cambiar destinos"

*Gabriela de Paiva*  
*"Miss Pando, 2024"*

**ÍNDICE**

**INTRODUCCIÓN..... 1**

**1. Antecedentes ..... 1**

**2. Justificación ..... 4**

**3. Planteamiento del Problema ..... 6**

    3.1 Formulación del Problema.....8

**4. Objetivo de la Investigación ..... 8**

    4.1 Objetivo General.....8

    4.2 Objetivo Especifico.....8

**5. Planteamiento de la Hipótesis de Investigación..... 9**

**DISEÑO METODOLÓGICO..... 10**

    5.1 Tipo de investigación.....10

    5.2 Identificación de Variable .....10

    5.3 Población y Muestra .....11

    5.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....12

**MARCO TEORICO ..... 13**

**6. La Comunicación en las Organizaciones ..... 13**

    6.1 Comunicación interna .....14

        6.1.1 Importancia de la Comunicación Interna en las Universidades .....17

        6.1.2 Funciones de la Comunicación Interna.....19

        6.1.3 Flujo.....21

            6.1.3.1 Descendente .....21

            6.1.3.2 Ascendente .....22

            6.1.3.3 Horizontal.....23

            6.1.3.4 Diagonal .....23

        6.1.4 Elementos .....24

            6.1.4.1 Emisor .....24

            6.1.4.2 Mensaje .....25

            6.1.4.3 Receptor .....26

            6.1.4.4 Retroalimentación .....27

        6.1.5 Medios de Comunicación .....27

            6.1.5.1 Clasificación.....29

                6.1.5.1.1 Medios Tradicionales .....29

                6.1.5.1.2 Medios Tecnológicos .....32

            6.1.5.2 Naturaleza .....37

                6.1.5.2.1 Canales formales.....37

                6.1.5.2.2 Canales informales.....38

        6.1.6 Eficacia .....39

            6.1.6.1 Indicadores de eficacia .....41

            6.1.6.2 Métodos para mejorar la eficacia .....43

    6.2 Comunicación externa .....44

**7. Percepción de los Estudiantes ..... 45**

**MARCO REFERENCIAL..... 49**

**8. Plan de Desarrollo Universitario (PDU) ..... 49**

<b>9. Estatuto Orgánico de la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho.....</b>	<b>53</b>
<b>10. Plan Estratégico Institucional UAJMS 2019 – 2025 .....</b>	<b>59</b>
<b>11. Plan Estratégico de la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras 2020 – 2025.....</b>	<b>64</b>
<b><i>DIAGNÓSTICO</i>.....</b>	<b>66</b>
<b>12. Facultad de Ciencias Económicas y Financieras.....</b>	<b>66</b>
12.1 Historia .....	66
12.2 Misión, Visión y Valores.....	67
12.2.1.1 Misión .....	67
12.2.1.2 Visión .....	68
12.2.1.3 Valores.....	68
12.2.1.4 Estructura organizacional .....	70
12.3 Público interno.....	70
<b>13. Auditoria sobre los medios de comunicación.....</b>	<b>71</b>
13.1 Cuadro de características de los medios de comunicación .....	71
13.2 Entrevistas.....	73
13.3 Análisis de Datos del Cuestionario .....	74
13.4 Cuadro de debilidades y fortalezas .....	91
<b><i>COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS</i> .....</b>	<b>92</b>
<b><i>CONCLUSIONES</i>.....</b>	<b>95</b>
<b><i>RECOMENDACIONES</i>.....</b>	<b>97</b>
<b><i>REFERENCIAS</i>.....</b>	<b>101</b>
<b><i>ANEXOS</i>.....</b>	<b>105</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Historia de creación y desarrollo de la FCEF .....	66
<b>Tabla 2</b> Características de medios de comunicación interna de la FCEF .....	71
<b>Tabla 3</b> Identificación de Debilidades y fortalezas de la Comunicación Interna .....	91
<b>Tabla 4</b> Operacionalización de variables.....	107
<b>Tabla 5</b> Entrevistas con autoridades académicas .....	111
<b>Tabla 6</b> Muestreo estratificado .....	114
<b>Tabla 7</b> Escala de medición del grado de eficacia de los medios de comunicación interna .....	114
<b>Tabla 8</b> Medición de la Eficacia de los medios de comunicación interna de la FCEF .....	117
<b>Tabla 9</b> Propuesta para la mejora de la comunicación interna en la FCEF .....	118

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Carrera y semestre académico de los estudiantes.....	75
<b>Figura 2</b> Género y edad de los estudiantes .....	76
<b>Figura 3</b> Situación laboral de los estudiantes.....	77
<b>Figura_4</b> Acceso a Internet .....	78
<b>Figura 5</b> Clasificación de dispositivos tecnológicos por generación.....	79
<b>Figura 6</b> Medios de comunicación conocidos por los estudiantes de la FCEF.....	80
<b>Figura 7</b> Medios de comunicación utilizado por los estudiantes .....	81
<b>Figura 8</b> Disponibilidad de información en momentos oportunos .....	82
<b>Figura 9</b> Frecuencia de visitas a los medios de comunicación .....	83
<b>Figura 10</b> Participación en eventos, charlas o actividades realizadas en la FCEF .....	84
<b>Figura 11</b> Medios de comunicación utilizados para hacer consultas .....	85
<b>Figura 12</b> Eficacia de la respuesta a consultas realizadas por estudiantes.....	86
<b>Figura 13</b> Percepción del Sitio web de la Facultad.....	87
<b>Figura 14</b> Percepción de la página de Facebook de la Facultad .....	88
<b>Figura 15</b> Percepción de los Tableros de anuncios .....	89
<b>Figura 16</b> Percepción de los grupos de WhatsApp.....	90
<b>Figura 17</b> Cuestionario para estudiantes.....	106
<b>Figura 18</b> Árbol de problemas .....	110



<b>Figura 19</b> Claridad del mensaje .....	115
<b>Figura 20</b> Accesibilidad .....	115
<b>Figura 21</b> Retroalimentación .....	116
<b>Figura 22</b> Regularidad en la distribución de información .....	116
<b>Figura 23</b> Satisfacción al encontrar información disponible .....	117