UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

ESCUELA DE COMUNICACIÓN

TESIS DE GRADO

Previa a la obtención del título de:

Licenciada en Comunicación

TEMA:

"DISEÑO DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN CON SISTEMAS MULTIMEDIA INTERACTIVOS EN ENTORNOS DE E-LEARNING SÍNCRONO PARA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR, DE QUITO."

DIRECTOR:

MSC. GALO PONCE I.

AUTORA:

MARIANITA ELIZABETH CAMPAÑA KAROLYS

2012

INDICE

CAPÍTULO I 1

1. PROBLEMATIZACIÓN 1

1.1. EL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (SED) 1

1.2. OBJETIVOS 4

1.2.1. Objetivo General 3

1.2.2. Objetivos Específicos 4

1.3 JUSTIFICACION 5

1.4. IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL 6

1.5. VIABILIDAD 6

1.6. IDEA A DEFENDER 7

CAPÍTULO II 8

2. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL 8

2.1. MARCO TEÓRICO 8

2.1.1. Comunicación Organizacional con E-learning aplicado a la Universidad bajo un Sistema de Educación a Distancia 8

2.1.2. La Comunicación en la Dirección Universitaria 9

2.1.3. Formas de la Comunicación Universitaria 10

2.1.4. Gestión de Comunicación Universitaria 11

2.1.5. E- Learning y la Educación a Distancia 14

2.1.6. Evolución de la enseñanza a distancia 14

2.1.7. La Universidad a distancia……13

2.1.8. Experiencia de las universidades a distancia……14

2.1.9. La educación a distancia en latinoamérica……15

2.1.10. El e-learning..... 20

2.1.11. Definición 20

2.1.12. Clasificación de los sistemas e-learning 22

2.1.13. La Educación a Distancia y el E-learning Síncrono 22

2.1.14. Características 24

2.1.14.1. Herramientas electrónicas de soporte para e-learning síncrono 25

2.1.14.2. Herramientas de e-learning síncrono usadas en educación a distancia..... 26

2.1.15. Plan de Comunicación Organizacional en una Universidad 28

2.1.16. Objetivos 30

2.1.17. La Comunidad Universitaria-..... 31

2.1.18. Áreas involucradas 32

2.1.19. Tipos de Comunicación 33

2.1.19.1. Canales de Comunicación 34

2.1.19.1. Canales internos..... 35

2.1.19.2. Canales externos 37

2.1.20. FeedBack y seguimiento 40

2.1.21. Comunicación Organizacional y Sistemas multimedia interactivos usados en universidades 40

2.1.22. Tipos de Sistemas multimedia interactivos en la comunicación organizacional de una universidad 43

2.1.22.1. Sistema de Base de Datos Multimedia 43

2.1.22.2. Sistema Multimedia de Presentación 44

2.1.22.3. Sistema multimedia de conferencia 45

2.1.23. Espacios de aplicación de los sistemas multimedia interactivos en la universidad 45

2.1.24. Plan de comunicación organizacional con sistemas multimedia en una universidad 46

2.3. Reseña Histórica de la Universidad Internacional del Ecuador 47

2.3.1. El Sistema de Educación a Distancia de la UIDE 48

CAPÍTULO III 50

3. DIAGNÓSTICO 50

3.1. LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR 50

3.1.1. Sistemas de comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador (SED) 51

3.1.2. Análisis Situacional de la Infraestructura Tecnológica de la UIDE-SED 2010-2011 52

3.2. METODOLOGÍA 54

3.2.1. AUDITORÍA DE COMUNICACIÓN INTERNA 54

CAPÍTULO IV 63

4. PROPUESTA 63

4.1. PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON SISTEMAS MULTIMEDIA INTERACTIVOS EN ENTORNO E-LEARNING SÍNCRONO PARA LA UIDE-SED 63

4.1.1. Plataforma Multimedia: Adobe Acrobat Connect PRO 8. 63

4.1.2. OBJETIVOS 64

4.1.3. ALCANCE 66

4.1.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA 66

4.1.5. ÁREAS INVOLUCRADAS 66

4.1.6. DESARROLLO 67

4.2. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA MULTIMEDIA INTERACTIVO SÍNCRONO ADOBE CONNECT PRO 8, EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA UIDE-SED 68

4.2.1. Mejoramiento del diseño del Portal Web del estudiante e instalación del software Adobe Connect Pro 8 68

4.2.2. Instalación y uso del software Adobe Connect Pro 8 69

4.2.3. Materiales cargados a Adobe Connect Pro 8 70

4.2.4. Gestión de la asignatura, comunicación, seguimiento y evaluación de los estudiantes a distancia con Adobe Connect Pro 8 71

4.2.4.1. Comunicación 71

4.2.4.2. Evaluación 71

4.2.4.3. Gestión 72

4.3. Flujogramas de comunicación con el uso del programa. 73

4.4. Flujograma de comunicación para la educación a distancia en la UIDE-SED 106

4.4.1. Flujograma de comunicación en educación a distancia usando Adobe Connect Pro 8……. 107

4.4.2. PROCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA 114

4.5. INDICADORES DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN CON EL USO DE ADOBE ACROBAT CONNECT 8 114

4.6. PRESUPUESTOS 122

BIBLIOGRAFIA 129

ANEXOS 132

DEDICATORIA

A la memoria de mi hijo Ismael Andrés,
a mi esposo Marcelo por su incondicional apoyo,
a mis padres por todo lo que me inculcaron,
y especialmente a mi Dios por iluminarme en este camino.

AGRADECIMIENTO

A todos quienes conforman la Universidad Internacional del Ecuador – Facultad de Estudios a Distancia; porque gracias a su entereza y dedicación he podido culminar con éxitos mi carrera.

Mil gracias.

CERTIFICACIÓN

Certifico que esta tesis fue desarrollada íntegramente por su autora y no ha sido escrita anteriormente.

Msc. Galo Ponce I.
DIRECTOR

CAPÍTULO I

1. PROBLEMATIZACIÓN

1.1. EL SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (SED)

El SED, de la Universidad Internacional del Ecuador, está ubicado, en la Avenida Eloy Alfaro y José Félix Barreiro, en el sector de Solca.

Las carreras que ofrece son: Ingeniería en Negocios Internacionales, Ingeniería Comercial, Licenciatura en Comunicación, Ingeniería en Mercadotecnia, Ingeniería en Finanzas Internacionales aprobadas por el Conesup con Resolución RCP.S12.No312.03 del 11 de junio 2003. La carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, es aprobada con Resolución Conesup RCP.S16.No216.07 de julio 12 de 2007.

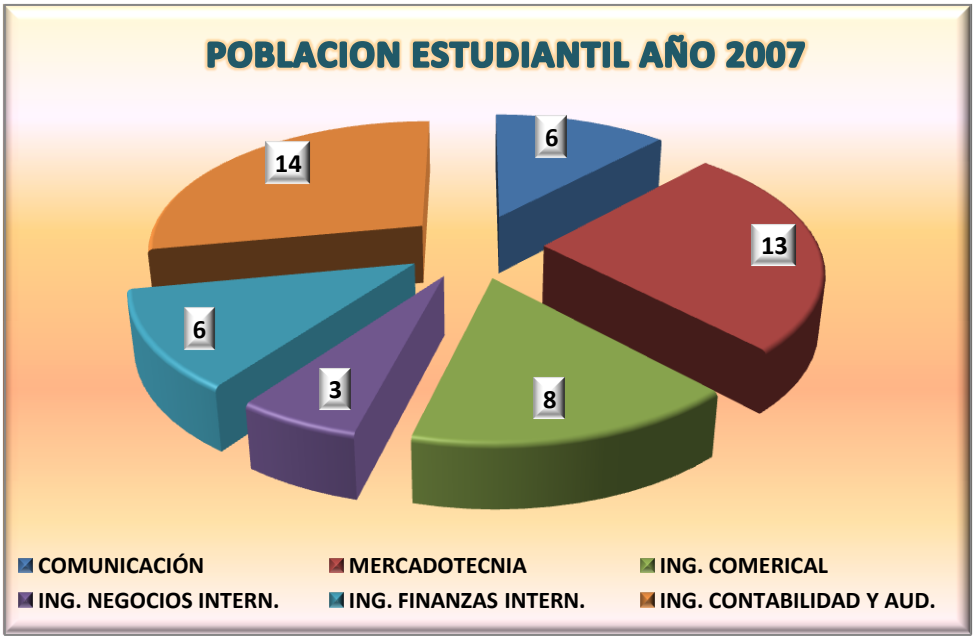
Las actividades de Educación a Distancia se inician formalmente el 1 de abril del año 2007 con 50 estudiantes, en el local de la Av. Colombia y Solano, en el centro de la ciudad, distribuidos de la siguiente manera:

Figura 1

POBLACION ESTUDIANTIL 2007 ALUMNOS NUEVOS	
MATRICULA ALUMNOS NUEVOS	**PROMEDIO**
COMUNICACIÓN SOCIAL	6
MERCADOTECNIA	13
INGENIERIA COMERCIAL	8
INGENIERIA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES	3
INGENIERIA EN FINANZAS INTERNACIONALES	6
INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	14
TOTAL	**50**

Fuente: Estadísticas SED

Elaborado por: La autora



El crecimiento de estudiantes, en los primeros años, es errático. No se observa un desarrollo sostenido ya que las expectativas de crecimiento de la población estudiantil en Distancia son significativamente mayores.

En el cuadro siguiente, con datos actualizados a Octubre 2011, desde abril 2007 hasta octubre 2011 solicitan matrícula 2.743 estudiantes.

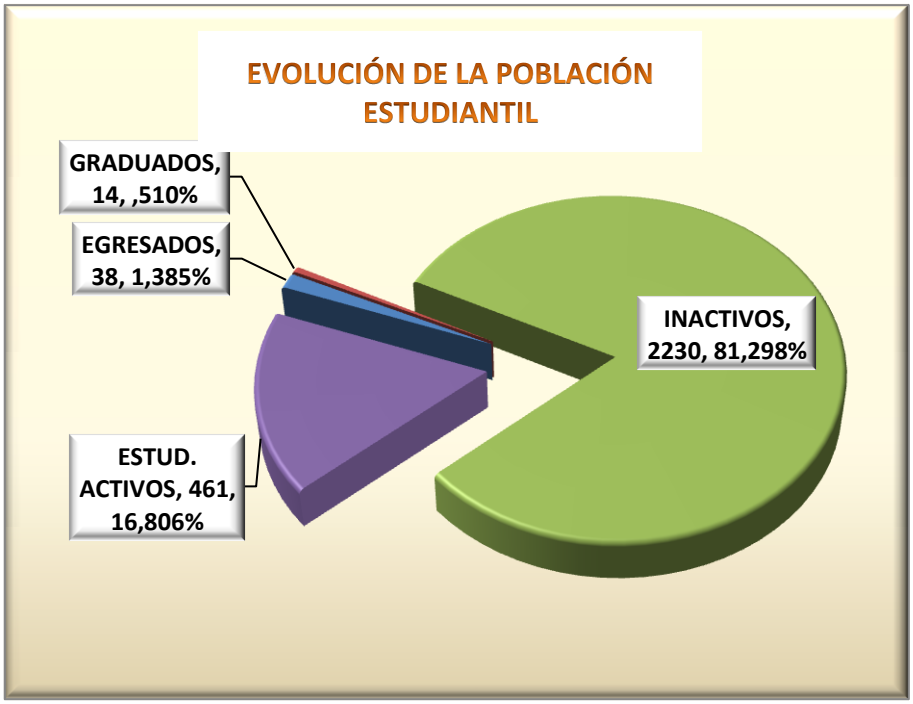
De este total, apenas el 0,51% logran graduarse; egresan 38 estudiantes y abandonan sus estudios un total de 2.230 lo que representa el 81,30% de deserción.

Figura 2: Evolución de la población estudiantil

ESCUELA	TOTAL ESTUDIANTES	No.EST.TRIM. AGO-OCT 2011	EGRESADOS	GRADUADOS	INACTIVOS
INGENIERIA EN MERCADOTECNIA	538	100	3	0	435
COMUNICACIÓN SOCIAL	258	34	3	0	221
INGENIERIA COMERCIAL	493	87	9	1	396
INGENIERIA EN FINANZAS INTERNACIONALES	158	24	0	3	131
INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA	716	109	20	8	579
INGENIERIA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES	580	107	3	2	468
TOTAL	**2743**	**461**	**38**	**14**	**2230**
PORCENTAJE	**100%**	**16,81%**	**1,39%**	**0,51%**	**81,30%**

Fuente: Estadísticas SED

Elaborado por: La autora



De los datos expuestos, se infiere que el problema capital del Sistema de Educación a

Distancia es la alta deserción, producto de una equivocada comunicación interna y especialmente externa (hacia el estudiante).

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un Plan de comunicación multimedia bajo plataforma e-learning síncrono para la estructura organizacional y sistema de educación a distancia de la Universidad Internacional del Ecuador, de Quito, 2012 que garantice una efectiva comunicación hacia el estudiante para evitar los altos índices de deserción y mejorar la calidad académica.

1.2.2. Objetivos Específicos

1.2.2.1. Identificar las razones no explicadas de la alta deserción estudiantil comparada con indicadores de otras universidades.

1.2.2.2. Identificar las funcionalidades que presentan las aplicaciones de comunicación e información de las herramientas multimedia con e-learning para las autoridades, personal administrativo y docente de la universidad.

1.2.2.3. Identificar las funcionalidades que presentan las aplicaciones de las herramientas multimedia con e-learning, en el proceso de enseñanza y aprendizaje entre estudiantes y profesores (tutores de área) dentro del Sistema de Educación a Distancia.

1.2.2.4. Definir las características comunicacionales de red, usuarios, perfil de materias, metodologías de profesores para el diseño de la plataforma e-learning.

1.2.2.5. Diseñar un modelo de sistema multimedia interactivo en entorno de e-learning síncrono para la comunicación, administración y capacitación de autoridades y personal administrativo y en la formación educativa del estudiante de modalidad a distancia.

1.2.2.6. Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios en general en el uso del modelo multimedia, mediante una prueba real con e-learning.

1.3. JUSTIFICACIÓN

Toda la evolución de las comunicaciones nos ha permitido el desarrollo de sociedades, los medios forman parte de la vida de las personas en todo el mundo; la comunicación mediática ha influido en las masas, ha generado cambios en los estilos de vida de la gente, en sus culturas, en el pensamiento del ser humano, en la toma de decisiones.

Siendo la comunicación la forma más antigua de interrelación de las sociedades, constantemente se busca nuevas alternativas para llegar al público, la sociedad va a la par con las nuevas tecnologías.

El desarrollo de herramientas multimedia en entornos de e-learning facilita la comunicación entre grupos de personas dentro de una corporación, universidad, institución, etcétera; facilitando las tareas por ejemplo de capacitación al personal de recursos humanos, personal de áreas directivas, personal administrativo; como también en tareas docentes como son de enseñanza y aprendizaje interactivo, para los estudiantes de cierta facultad, etcétera.

En la actualidad es necesario que toda Universidad tenga una herramienta multimedia de comunicación virtual interactiva, y es el e-learning la plataforma ideal de este tipo de comunicación; tanto para sus sistema de educación a distancia en donde profesores y estudiante puedan intercambiar ideas, conceptos, desarrollo de tareas, calificaciones, evaluaciones en tiempo real y a bajo costo; como para su organización administrativa y de dirección en que necesitan de una capacitación constante ante los diferentes cambios que se suceden dentro de la institución, como nuevas carreras, nuevas materias, desarrollo de programas de trabajo para estudiantes de cierta

facultad, nueva metodología de cátedra, etcétera.

Este plan de comunicación, tendrá distintas formas de intercomunicación, la una entre las autoridades de la Universidad y personal administrativo; y la otra entre profesores, tutores y estudiantes.

Necesitamos que la universidad tenga un recurso más rápido de transmisión de información relacionada al entorno, para que todos se involucren en el sistema de educación y poder reemplazar paulatinamente los medios informativos que posee y que muchas veces no son tomados en cuenta.

1.4. IMPACTO ECONÓMICO Y SOCIAL

La Universidad Internacional del Ecuador y el desarrollo tecnológico de la comunicación organizacional, permiten el ahorro de recursos económicos, de tal forma, que las estructuras internas pueden proveerse de recursos y entregándolos en forma de servicios y productos a bajo costo a la comunidad académica ecuatoriana.[1]

La implementación de nuevas formas de comunicación significa para la UIDE-SED, el ahorro de dinero, tiempo y recursos, en la que su portal web y redes electrónicas, aminoran los costos de marketing publicitario y de ventas, mejorando así su capacidad de inversión y desarrollo sostenible.

1.5. VIABILIDAD

El sistema de Educación a Distancia de la Universidad Internacional del Ecuador, no cuentan con un plan de comunicación interactivo, por el que se pueda dar a conocer

[1] Campus UIDE, Coordinación Académica, 2011

su funcionamiento así como mantener un contacto más directo con autoridades, personal administrativo, docentes y estudiantes.

Los sistemas multimedia interactivos son nuevas tecnologías informáticas de comunicación que se han aplicado a la educación Universitaria en nuestro medio; así, como es el uso del internet, email, chat y la videoconferencia con cámara Web, todas estas herramientas son de fácil uso, y casi todos los estudiantes se adaptan a ellas fácilmente resolviendo problemas de tiempo, de enseñanza, de interacción, de distancias y costos.

1.6. IDEA A DEFENDER

Si se diseña un Modelo de Comunicación multimedia bajo plataforma e-learning síncrono para la estructura organizacional y Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Internacional del Ecuador, de Quito, 2012 que garantice una efectiva comunicación hacia el estudiante para evitar los altos índices de deserción y mejorar la calidad académica, **entonces**, se pueden desarrollar sistemas avanzados de educación que facilite un alto crecimiento de la población estudiantil.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO Y REFERENCIAL

2.1.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1. Comunicación Organizacional con E-learning aplicado a la Universidad bajo un Sistema de Educación a Distancia

La comunicación viene del vocablo latín: *comunicare* que significa compartir. Es decir es "el proceso que comprende el intercambio de información, datos, ideas, conceptos, opiniones, experiencias, actitudes y sentimientos entre dos o más personas"[2]. La comunicación es muy importante en el desarrollo de la evolución humana en cuanto se refiere a las relaciones sociales con intercambios de pensamientos e ideas.

La comunicación organizacional es un conjunto de técnicas que facilitan el correcto flujo de mensajes en una organización y alrededor de sus miembros, permite influir en los públicos internos y externos para cumplir oportunamente con los objetivos de la empresa.

---

[2] GARRIDO, Francisco, Comunicación Estratégica. Pág. 58.

La comunicación organizacional es la base de las relaciones en la organización, las cuales se forman, desarrollan y evolucionan por medio de ella. Además este autor cree, que la comunicación entre instituciones, gobiernos, organismos públicos, etcétera; es más viable que las complicaciones propias de esta acto.[3]

2.1.2. La Comunicación en la Dirección Universitaria

La comunicación facilita el entendimiento entre la dirección universitaria y el personal administrativo, docentes y estudiantes, en la forma de que trata de gestionar los diferentes intereses, expectativas y necesidades conducentes, para el desarrollo del talento humano como para la optimización de los recursos y servicios.[4]

Además Rojas sostiene que el estudio y práctica de la comunicación, es la base para comprender las organizaciones de tipo educativo, la cual es una herramienta que ayuda al consenso entre todos sus empleados.[5]

Romero (2008) dice "La Dirección Universitaria debe usar las estrategias de comunicación organizacional, en la que se contempla la información necesaria en la toma de decisiones de dirección, el desarrollo de planes y programas para relaciones humanas tanto interna como externa del entorno organizacional."[6]

En tal sentido, el proceso de comunicación organizacional, permitirá agregar valor a la universidad que sumados con los indicadores de gestión de calidad para la optimización de recursos, complementan los elementos de la ventaja competitiva, diferenciándola de otras universidades que se encuentren en el entorno de mercado.
La comunicación organizacional en la dirección universitaria mejora el desempeño y

---

[3] GARRIDO, Francisco, Comunicación Estratégica. Pág. 58.
[4] GARRIDO, Francisco, Comunicación Estratégica.Pág. 65.
[5] GARRIDO, Francisco, Comunicación Estratégica.Pág. 66.
[6] GARRIDO, Francisco, Comunicación Estratégica.Pág. 70.

satisfacción en el área de trabajo, permitiendo que el área administrativa y empleados comprendan de mejor forma su desempeño laboral y demuestren un compromiso más firme con lo que realizan. Finalmente, toda Dirección Universitaria debe cumplir las políticas de comunicación contempladas en su Plan Estratégico.[7]

2.1.3. Formas de la Comunicación Universitaria

Timm (1986) sostiene que la comunicación es primordial al momento de querer obtener cooperación y consenso entre todos los integrantes de una institución educativa; por tanto es la Dirección Universitaria la que deberá comunicar la información necesaria, capacitar y apoyar a sus empleados para que sean diligentes en busca del logro individual y común, eliminando todas las interferencias y creando espacios para la retroalimentación.[8]

Dentro de una universidad se considera que la comunicación organizacional se obtiene por el flujo de las comunicaciones en todos los niveles; serán entonces internas, externas, ascendentes, descendentes y horizontales. Se trata de establecer correctamente las relaciones entre todo el personal que conforma la institución.

Esto quiere decir que la práctica en la comunicación interna de una universidad, las relaciones de trabajo se desarrollan en un ambiente de sinceridad, escucha y circulación de información, logrando la sinergia entre las diferentes áreas directivas y de administración, dando a conocer las políticas, el desarrollo cultural, económico y académico de la universidad, enriqueciendo la calidad del trabajo.

Por tanto la comunicación se convierte en una herramienta de gestión universitaria permitiendo reducir la incertidumbre del futuro, desarrollando perspectivas en el comportamiento social de los empleados; los procesos de intercambio se asignan, se

[7] ROMERO, Moraima; Programa de Comunicación Integral como Estrategia Gerencial para los Directores de Escuela. Pág. 9
[8] ROMERO, Moraima; Programa de Comunicación Integral como Estrategia Gerencial para los Directores de Escuela. Pág. 9

delegan funciones y establecen compromisos en todos los niveles.

Rojas (1995), informa que la dirección universitaria, actualmente gira en torno a la información y comunicación; por tal razón la incorporación de las nuevas tecnologías de información (TICs) y la comunicación son elementos básicos para afrontar los paradigmas que exige el modelo de Universidad del nuevo siglo.

2.1.4. Gestión de Comunicación Universitaria

Se habla de gestión a la forma como las instituciones basadas en la comunicación, generan su propia dinámica para mantener contacto con sus públicos; al ser la educación un proceso bidireccional donde se transmiten conocimientos, valores, costumbres, formas de actuar y socialización constante entre individuos de una sociedad, se considera que la educación es comunicación.

La comunicación impulsa a realizar cambios, pero ésta debe ser de vital importancia para que persuada y motive dichas acciones; permite además identificar y conocer los objetivos de la institución.

"Gestionar el cambio implica auscultar el entorno para detectar las tendencias emergentes y así tomar hoy medidas que permitan aminorar los problemas y maximizar las oportunidades que, presumiblemente, se van a presentar mañana. La estrategia establece el camino que debe conducirnos a esa situación deseable. Pero muchas veces no es fácil encontrar ese camino."[9]

La comunicación se convierte en un elemento de competitividad y productividad al momento de gestionar cambios; a nivel de instituciones educativas es necesario tener

---

[9] PÉREZ, Rafael, Estrategias de Comunicación 2001.Pág. 143

un pensamiento estratégico que nos permita posicionar las ventajas y beneficios de la institución.

Para que este cambio sea aplicado es indispensable un cambio de mentalidad; la idea es conocer y hacer un análisis del entorno y la cultura organizacional de la institución para construir plataformas mediáticas y sistemas de información adecuados que soporten la interactividad educativa.

Figura 3

Comunicación eje estratégico de gestión del cambio.

Fuente: FUENTES, Sandra, Comunicación: eje estratégico para la gestión del cambio educativo, Pág.12

Las universidades actualmente mantienen sistemas de comunicación amplios, dando oportunidad al personal administrativo y docente de formar parte en los procesos de creación de valores de la organización. Para realizar esto las universidades tienen que controlar y dirigir las comunicaciones emitidas, ya que significa un factor de mucha importancia en el cumplimiento de los objetivos y además deben ser proactivas.[10]

La dirección universitaria para alcanzar el éxito en sus comunicaciones debe

10 ROMERO, Moraima, Programa de Comunicación Integral como Estrategia Gerencial para los Directores de Escuela. Pág. 10

implementar un flujo bidireccional, periódicos o revistas universitarias, correo electrónico y vídeos para informar a todo el personal, a fin de alcanzar los objetivos que la Universidad se ha trazado.[11]

Los directivos de las universidades utilizan estrategias de comunicación para informar sobre planes y programas, los mismos que deben ser analizados y debatidos por todo el personal de la universidad; esto es personal directivo, personal administrativo, personal docente, estudiantes, de servicios anexos como tutores, asesores de área, capacitadores, entre otros.

Las universidades necesitan aplicar estrategias de comunicación ya que actualmente este tipo de instituciones educativas presentan muchos cambios en su organización durante un período educativo, ocasionando conflictos y problemas a sus miembros.

Si no se trabaja con una buena comunicación de la información interna y externa, la universidad tendrá problemas en el desempeño laboral de todo su personal, habrá demoras, mala calidad en las tareas, baja productividad, apatía y monotonía.[12]

Por medio de la gestión de comunicación interna en la universidad se facilita el desarrollo de la estructura comunicacional para el personal universitario, presentando los siguientes objetivos:

1. Incentivar la comunicación con toda la comunidad universitaria.
2. Integrar la realización personal de sus miembros con los de la universidad.
3. Controlar y reducir las áreas de conflicto internas fortaleciendo la unión entre el personal administrativo, docentes, estudiantes.

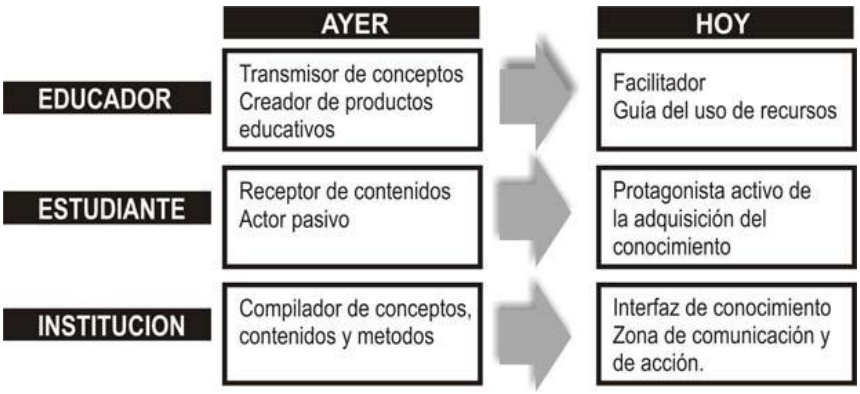
---

[11] MANTILLA, Yolanda- APUNTES DE CLASE. Administración General. Año 2010.
[12] ROMERO, Moraima. Programa de Comunicación Integral como Estrategia Gerencial para los Directores de Escuela, Pág. 11

4. Crear áreas de información, participación y opinión.

Con una buena comunicación interna entre el personal y la dirección universitaria existirá una mayor participación de la comunidad universitaria en el apoyo de las tareas universitarias, estimulando el conocimiento, calidad, eficiencia, efectividad, eficacia, economía, productividad y compromiso, elementos necesarios para cumplir la misión, visión y objetivos estratégicos de la universidad.

Figura 4



Cambios de roles en la educación

Fuente: FUENTES, Sandra, Comunicación: eje estratégico para la gestión del cambio educativo, Pág.3

2.1.5. E- Learning y la Educación a Distancia

Chassie (2002) sostiene que la educación a distancia es considerada por muchos investigadores como un campo de acción de la educación superior, debido a que esta modalidad demanda mayor esfuerzo y capacidad organizativa que la enseñanza presencial.[13]

2.1.6. Evolución de la enseñanza a distancia

La historia de la enseñanza a distancia por medio de tecnologías aplicadas, tiene una

[13] CABERO, Julio. La formación en Internet: guía para el diseño de materiales directos. Pág. 49

evolución histórica notoria, comenzando en Europa, con el correo postal, que sirvió para el intercambio de material formativo entre profesor y estudiante, también está el uso del teléfono o entrevistas presenciales para tutorías.[14]

También la televisión y radio se utilizaron para transmitir el conocimiento a través de emisiones en directo de clases educativas. A este tipo de enseñanza educativa por medio de la televisión se la llamo t-learning o televisión educativa.

Las desventajas de este tipo de medios, era la falta de interactividad entre profesor y estudiante, puesto que era difícil enviar comentarios estudiante-profesor debido a la estructura de transmisión unidireccional. Existía una pérdida de interés del televidente al momento de escuchar al experto en la materia, puesto que el conocimiento que transmitía carecía de habilidad de comunicación y lenguaje expresivo.

Después en el siglo 20 (2005) la televisión digital interactiva supera grandemente a la televisión convencional, en materia de enseñanza y aprendizaje, pero no con los resultados que se quiere obtener. En esta misma época ingresa el internet como medio para transmitir contenidos educativos, con el correo electrónico y después con la audio conferencia y videoconferencia, para transmitir información educacional sonora y visual. En esta etapa aún no se había producido ningún cambio en el aspecto instructivo de la etapa enseñanza y aprendizaje.

Weller informa que en la presente generación (2007-2010) se amplía el uso del internet con todas sus funcionalidades por medio de la creación de una comunidad virtual a través de la cual los estudiantes pueden aprender de forma colaborativa, con el fin de que perciban que estas comunidades virtuales son una extensión de los campus tradicionales.[15]

---

[14] BERNÁRDEZ, Mariano. Diseño, producción e implementación de e-learning. Pág. 222
[15] CABERO, Julio. La formación en Internet: guía para el diseño de materiales directos. Pág. 42

En la cuarta generación se utilizarán dispositivos móviles como celulares, ipods, portátiles, PDAs, para la enseñanza-aprendizaje, y con esto un cambio drástico del modelo instruccional con respecto al modelo tradicional de enseñanza presencial. A este tipo de enseñanza se la denominará m-learning o mobile learning, que simplemente es acoplar la plataforma e-learning a un sistema móvil.[16]

2.1.7. La universidad a Distancia

Las universidades a distancia son aquellas instituciones de educación superior que imparten enseñanza sin limitaciones de lugar o tiempo y que basan su modelo pedagógico en el auto aprendizaje de los estudiantes con la ayuda de un tutor.[17]

Continuamente las instituciones de educación superior, se han visto en la necesidad de adaptarse a cambios tecnológicos que les permita llegar a públicos que por distintas razones familiares, laborales o de distinta índole no pueden asistir normalmente a clases y optan por la educación a distancia.

Las nuevas herramientas TICs (tecnologías de información y comunicación), cambian los modelos educativos y se crea la educación a distancia donde el docente pasa a convertirse en un tutor que trabaja junto con el estudiante con otras herramientas de apoyo (celulares, correos electrónicos, web), potenciando la comunicación y retroalimentación de conocimientos.

Son notorias las características de la educación a distancia antes de la implementación de las TICs; por ejemplo:

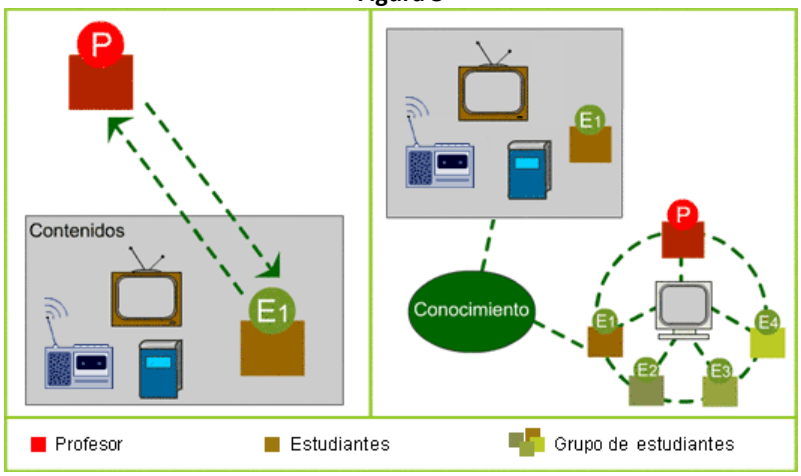
---

[16] CABERO, Julio. La formación en Internet: guía para el diseño de materiales directos. Pág. 44

[17] BUSTOS, Atilio. Estrategias didácticas para el uso de TiC's en la docencia universitaria presencial. Pág. 39

a) El profesor y los estudiantes no se encuentran físicamente en el mismo espacio ni tiempo; existe flexibilidad de horarios.
b) Este tipo de enseñanza está dirigido más a público adulto.
c) El modelo de aprendizaje es el trabajo individual del estudiante para que desarrolle habilidades y estrategias de estudio, bajo la guía del tutor.
d) Se utilizan varias herramientas para la intercomunicación.
e) Las instituciones de educación superior viven un proceso de cambio en su estructura organizacional; con el acceso a conocimientos a través de las TICs.
f) Los docentes dejan de ser los únicos emisores del conocimiento; ya que, los estudiantes cambian su metodología de estudio con la investigación y el aprendizaje individual.
g) El uso de las TICs permite una mejor retroalimentación entre estudiantes y docentes con el uso de varias herramientas que les permiten cambiar información y conocimientos a tiempo real.

Figura 5



Fuente: BUSTOS, Atilio. Estrategias didácticas para el uso de TiC's en la docencia universitaria presencial. Pág. 42

2.1.8. Experiencia de las universidades a distancia

"La introducción de las TIC's en la educación a distancia incrementa el intercambio comunicativo estudiante-profesor, estudiante-estudiantes y potencia la construcción

del conocimiento mediante el trabajo individual y colaborativo”.[18]

En la década de los 70 varias universidades integraron los TICs en su modelo pedagógico de aprendizaje como es el caso de la Open University (OU) en el Reino Unido, que se la considera la primera universidad a distancia y pionera en aplicación de nuevos recursos educativos, adopta el modelo e-learning y ofrece distintos tipos de cursos, incluyendo curos virtuales que se dan por completo a través de la red.

En España la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), integra las TICs a su modelo educativo partir del año 2000, en algunas carreras permitiendo la creación de la tutoría y el aprendizaje virtual como método de enseñanza tradicional. A esta plataforma la denominaron CIBERUNED y soporta una tecnología Web Course Tool (WebTC); aun no ofrecen cursos enteramente virtuales.

Otra universidad que nació con este método de enseñanza fue la Athabasca University (AU) en Canadá, con características similares a la OU y UNED; en lo que se distingue esta universidad es en el tipo de ofertas académicas que ofrece tomando en cuenta las demandas del mercado, con variedad amplia de cursos y títulos; así como la flexibilidad en períodos de inscripción que inclusive se producen mensualmente

2.1.9. La Educación a distancia en Latinoamérica

En América Latina se iniciaron a mediados de los 90 varios proyectos para introducir la enseñanza virtual; en ese entonces ya se denominó e-learning a esta nueva forma de educar; muchas fueron las universidades que buscaron modernizarse con este

---

[18] BUSTOS, Atilio. Estrategias didácticas para el uso de TiC’s en la docencia universitaria presencial. Pág.42

modelo de educación y muchos fueron los casos que no dieron resultados y se continuó con el sistema de aprendizaje asincrónico.

En 1995 según informes de la UNESCO-IESALC (Instituto Superior para la Educación Superior en América Latina y el Caribe), cuando la educación virtual da sus primeros pasos, pero muchas otras instituciones lo hacen a partir de 1999.

A nivel mundial cuando se crea la WWW (World Wide Web) en 1994; este avance se hace posible, incluso por la creación acelerada de contenidos sobre culturas de países desarrollados; las instituciones educativas empiezan a introducir en estos medios, información relacionada con las disciplinas académicas.

Pero estos fenómenos de cambio, generaron de alguna forma desigualdad en el desarrollo de la educación virtual, por el avance tecnológico sobre todo en América Latina; los primeros países en incursionar con este modelo de aprendizaje fueron Chile (Universidad de Valparaíso, Universidad Católica de Chile entre otras), Argentina (Universidad Virtual de Quilmes) y México (Instituto Tecnológico de Monterrey).

Las ventajas de la enseñanza a distancia usando técnicas de e-learning respecto a la enseñanza presencial tradicional son:

- **Mayor productividad:** El uso de las nuevas tecnologías facilita la retención de los conocimientos.
- **Justo a tiempo:** Acceso en cualquier momento y desde cualquier lugar a los contenidos formativos.
- **Flexibilidad:** El estudiante puede diseñar su propio itinerario de aprendizaje, a través de los contenidos informativos según las necesidades.
- **Coste:** Los costos son menores desde el punto de vista del gasto que hace el estudiante en traslados durante el período de su carrera.

Figura 6

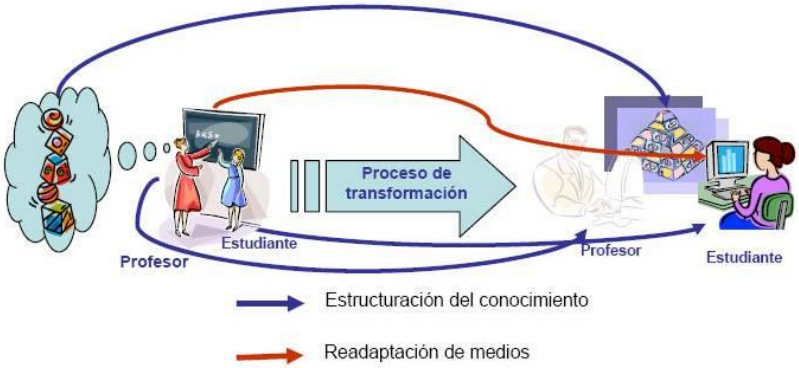


Figura 1. Proceso de transformación de recursos educativos basados en TIC's

Fuente: Elearning.jpg es.educacionadistancia.wikia.com

2.1.10. El e-learning

El e-learning o aprendizaje por computador es una herramienta de comunicación de alto nivel utilizada en la mayoría de centros universitarios alrededor del mundo; Estados Unidos, Francia, Italia, y demás países de la Unión Europea, usan este tipo de plataforma para mejorar la comunicación interna y externa dentro de sus universidades, facilitando la labor pedagógica y de enseñanza presencial y a distancia entre la dirección, personal administrativo, profesores y estudiantes.[19]

2.1.11. Definición

E-learning viene de dos siglas en inglés: e= electronic y learning=aprendizaje; esta combinación se la traduce como "Aprendizaje Electrónico o Aprendizaje por medios electrónicos".

"Aquella actividad que utiliza de manera integrada y pertinente ordenadores y redes

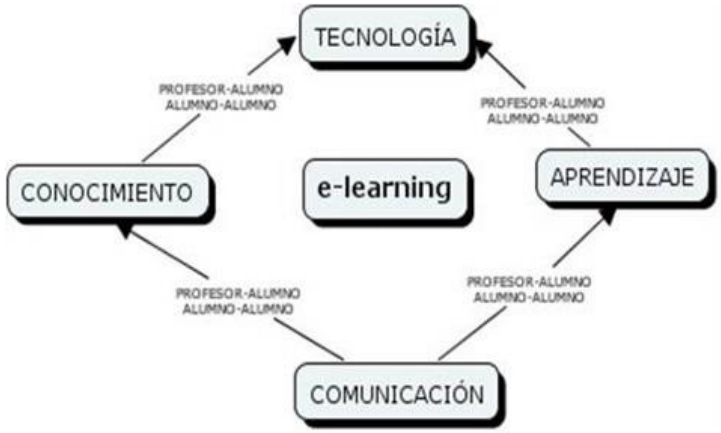
[19] BERNÁRDEZ, Mariano. Diseño, producción e implementación de e-learning. Pág. 199

de comunicación en la formación de un ambiente propicio para la construcción de la experiencia de aprendizaje".[20]

Este aprendizaje se lo hace por medio de equipos electrónicos, como una computadora, el correo electrónico, equipos y servicios relacionados, la red WWW y la tecnología del CD-ROM; la idea es capacitar a los estudiantes y al personal de una institución para que de manera rápida y oportuna aprendan nuevas técnicas de comunicación.[21]

La definición de e-learning se basa en dos aspectos: el pedagógico y el tecnológico; por tanto se define al e-learning como "aquel proceso de enseñanza – aprendizaje a distancia, que utiliza como soporte tecnología multimedia."[22]
Dentro de este proceso enseñanza-aprendizaje está en el modelo constructivista que se basa en el diálogo aprendiz-tutor utilizando nuevas formas de información y conocimiento.

Figura 7



Fuente: FUENTES V., Irma, Boletín SUAyED Aplicaciones educativas de la Web 2.0. 2008

[20] CENTRO DE EXELENCIA DE SOFTWARE LIBRE, Estudio de herramientas de e-learning. Pág. 9
[21] CENTRO DE EXELENCIA DE SOFTWARE LIBRE Estudio de herramientas de e-learning. Pág. 10
[22] BERNÁRDEZ, Mariano. Diseño, producción e implementación de e-learning. Pág. 201

2.1.12. Clasificación de los sistemas e-learning

Los sistemas de e-learning se clasifican tomando en cuenta la forma en que se transmite la información a los estudiantes que participan en la enseñanza a distancia, siendo estos los siguientes:

1. Sistema e-learning síncrono
2. Sistema e-learning asíncrono

El sistema e-learning síncrono se parece a la enseñanza tradicional, difiere de ella en las actividades entre docentes y estudiantes ya que no se realizan en el mismo sitio; sino mediante el uso de tecnología como cámaras de video, audífonos, etcétera, por medio de una conexión con red internet.

Con este método existe una interacción en vivo, en tiempo real como si los estudiantes estuvieran en un aula convencional; los estudiantes participan en discusiones, demostraciones, presentaciones y pueden interactuar con sus otros compañeros; lo importante es contar con una amplitud de banda y una computadora para conectarse.

En la enseñanza asíncrona en cambio existe un contacto personalizado entre docentes y estudiantes; combina tecnologías como el correo electrónico y es indispensable que los estudiantes se conecten a una misma hora para realizar las actividades con el instructor.[23]

2.1.13. La Educación a Distancia y el E-learning Síncrono

El sistema e-learning síncrono es el proceso sincronizado de enseñanza-aprendizaje a

[23] RODRIGUEZ, Gisela. El e-learning como medio educativo y de desarrollo profesional para las organizaciones. Pág. 7-9

distancia, para cuyo desarrollo se necesitan de herramientas electrónicas.[24]

El sistema e-learning síncrono es aquel proceso de enseñanza-aprendizaje realizado en forma directa, en tiempo real, interactivo y habilitado por la utilización de medios electrónicos.

El proceso de enseñanza-aprendizaje a distancia con el sistema e-learning síncrono se lo realiza en tiempo real entre el profesor y los estudiantes, es decir que los dos deben coincidir en el tiempo, al momento de realizar la transmisión de información sin que la ubicación geográfica lo limite.

La enseñanza virtual tiene ventajas que a continuación se mencionan:

- El estudiante participa en forma mediata, ya que trabaja on-line.
- Se adapta al horario personal.
- El estudiante no solo recibe información, busca su propia formación.
- Todos los estudiantes tienen acceso a la enseñanza y no les perjudica el no acudir a clases, por su trabajo, distancia, etcétera.
- Existe un feed-back de información entre instructor y estudiante.
- La universidad oferta formación sin que le afecte aumentar costos a sus empleados por alojamientos, viáticos, etcétera.
- La universidad mejora su calidad de cursos presenciales.
- La universidad permite ampliar la formación a personas que no acceden a cursos presenciales.[25]

---

[24] ROSENBERG, Marc. E-learning: Estrategias para desarrollar conocimientos en la era digital. Pág. 210

[25] RODRIGUEZ, Gisela. EL E-LEARNING como medio educativo y de desarrollo profesional para las organizaciones. Pág. 12 y 13.

2.1.14. Características

La comunicación de actividades de enseñanza-aprendizaje a distancia con el sistema e-learning síncrono presenta las siguientes características[26]:

1. Comunicación de la información en tiempo real: La comunicación de información entre profesor y estudiantes es en tiempo real, en cualquier escenario en el que el estudiante se encuentre.
2. Comunicación en directo: Las actividades de enseñanza son comunicadas por medio de grabaciones realizadas con anterioridad, para transmitirse posteriormente.
3. Comunicación planificada y con duración concreta: Las actividades de enseñanza son previamente planeadas por los responsables, fijando el tiempo de cada una.
4. Comunicación colectiva y a veces colaborativa: El sistema e-learning síncrono, en la ejecución de la enseñanza, puede agrupar a varios estudiantes y profesores al mismo tiempo, colaborándose unos con otros.
5. Comunicación virtual simultánea entre estudiantes y profesores: La comunicación es transmitida de forma virtual, es decir por medio de herramientas electrónicas como videoconferencia, en donde están presentes profesores y estudiantes.

[26] ROSENBERG, Marc. E-learning: Estrategias para desarrollar conocimientos en la era digital. Pág. 210

Figura 8

FUENTE: MOLINA, Gabriel. Foro Nacional de Ed. A Distancia. Colaboración y Aprendizaje en Entornos Virtuales U. Banamex.

2.1.14.1. Herramientas electrónicas de soporte para e-learning síncrono

Para que se desarrolle la comunicación de actividades de enseñanza a distancia por e-learning síncrono[27], es necesario del apoyo de varias herramientas electrónicas, las más importantes son:

- Correo electrónico
- Chat
- Software Live Webcasting
- Audio conferencia
- Videoconferencia
- Web conferencia

De todas estas las más importantes son la videoconferencia, audio conferencia,

[27] ROSENBERG, Marc. E-learning: Estrategias para desarrollar conocimientos en la era digital. Pág. 215

Webcasting y web conferencia; a continuación el detalle de cada una:

- **Videoconferencia:** la video conferencia es la comunicación simultánea de información en audio y video. Esta herramienta tecnológica es efectiva para mantener reuniones en tiempo real, entre grupos que geográficamente están muy distantes unos de otros, como si se encontraran en la misma sala.
- **Audio conferencia:** Consiste en la intercomunicación a través de señales verbales, visuales y de audio, usando el teléfono celular. La conferencia es grabada en celulares, y descargada en dispositivos tipo Ipod, MP4, etcétera.
- **Webcasting:** Es la transmisión en vivo de audio y video por internet; permite una retroalimentación inmediata en donde los usuarios pueden tomar decisiones oportunas.
- **Web conferencia**: La webconferencing, es una herramienta que utiliza el internet con todas sus funcionalidades, en donde la comunicación educativa, se realiza a múltiples grupos de personas; se pueden anexar las redes comunitarias para establecer criterios, opiniones, sugerencias, datos, acerca del tipo de enseñanza que se esté impartiendo en ese momento.[28]

2.1.14.2. Herramientas de e-learning síncrono usadas en educación a distancia

Las herramientas de e-learning síncrono más utilizadas para la enseñanza a distancia, las cuales tienen un ámbito de aplicación general, en base a las herramientas de soporte de audio y video mencionadas anteriormente, son las siguientes[29]:

- Web Ex Training Center
- Adobe Acrobat Connect Professional
- Microsoft Office Live Meeting

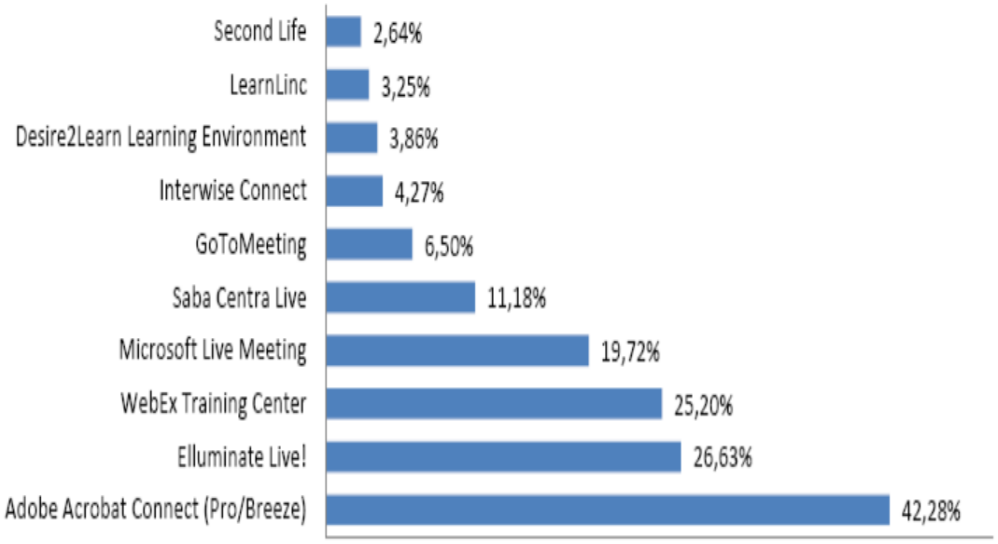
---

[28] PONCE, Juan Pablo – APUNTES DE CLASE – Ofimática III. Año 2010.
[29] ROSENBERG, Marc. E-learning: Estrategias para desarrollar conocimientos en la era digital. Pág. 215

- Elluminate Live
- Saba Centra Live
- Go to Meeting
- Microsoft Portrait
- Net2Phone
- Skype
- MSN Messenger

Estas herramientas tienen una gran demanda por parte de universidades, centros de educación superior y de modalidad a distancia, siendo las más comerciales las que tienen una mayor cuota de mercado y ventaja competitiva [30], según lo demuestra el cuadro adjunto.

Figura 9



Fuente: The e-learning Guild, Estudio de Mercado del e-learning, 2008

[30] SOUTO, Alejandra. Formador de teleformadores: claves para diseñar, elaborar y aplicar un programa de e-learning con éxito. Pág. 66

2.1.15. Plan de Comunicación Organizacional en una Universidad

La operatividad de un plan de comunicación organizacional eficiente es una de las debilidades en la mayor parte de universidades, sin que exista un plan de acción para diseñarlo, y como consecuencia de esto las universidades no han podido cumplir sus objetivos estratégicos perdiendo así su imagen e identidad institucional.[31]

Las instituciones universitarias requieren de una plataforma de proyección de la imagen, fundamentada en una gestión comunicacional adecuada a la identidad, siempre centrada en la comunicación como elemento primordial en los procesos organizacionales, y como pilar fundamental para la creación de la identidad corporativa, que a su vez, origina una imagen corporativa que se despliega en la cultura compartida en la comunidad organizacional. (Castellano: 2002)

El flujo de información entre los diferentes niveles, es fundamental para el desarrollo organizacional de las universidades, ya que la fluidez de la comunicación permite que los procesos de intercambio se den en toda la organización.

La dimensión comunicacional en las universidades, es dispersa, a pesar de su infraestructura generada para difundir información; existe una ausencia de visión corporativa que sea entendida y proyectada tanto interna como externamente, por lo tanto estas organizaciones necesitan detectar las bases motivacionales y provocar reacciones de identificación de su público interno.

La dirección universitaria ha utilizado esquemas comunicacionales que no logran la agilidad, el acceso y la real difusión de la información, lo que ha provocado que las políticas de transformación organizacional solo lleguen, en algunos casos a los

[31] El poder de la comunicación en las organizaciones, María Antonieta Rebeil Corella, Celia Ruiz Sandoval Reséndiz, Pág. 110

niveles medios, los niveles operacionales no participan en el proceso.

Los servicios de información y en general las comunicaciones internas que poseen las universidades no satisfacen los requerimientos de las comunidades tanto internas como externas. Es evidente que si no hay delineado un plan comunicacional, entonces se podría afirmar que no hay una transferencia de información y por ende no hay comprensión entre las personas que conforman la comunidad universitaria.

Para que una universidad tenga éxito, es fundamental que exista una comunicación efectiva, motivo por el cual es primordial que la comunicación deba ser planificada como cualquier otro elemento de la organización. La actual crisis universitaria radica en el problema presupuestario y en la pérdida de sentido de la comunidad, entre otros problemas.

Las relaciones que se dan entre los miembros de una comunidad universitaria se establecen gracias a la comunicación; en esos procesos de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, se evalúan y planifican estrategias que movilicen el cambio, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto, de beneficio común.

Por estas razones, toda universidad, debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicación organizacional[32] que dinamice los procesos que a nivel interno afronta la institución y la proyectan hacia el área de influencia.

La comunicación organizacional al interior de una universidad, promueve la participación, la integración y la convivencia en el marco de la cultura organizacional

---

[32] UNIVERSIDAD JAVERIANA, Comunicación para construír lo público, Congreso Latinoamericano de estudiantes de Comunicación Social. Pág. 58

(valores y normas que son compartidos por personas y grupos de una organización), en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales.

2.1.16. Objetivos

El plan de comunicación organizacional en toda universidad busca entre tantos objetivos, lo esencial, que es construir las bases motivacionales en el personal que labora en las áreas de dirección, administración, docentes y estudiantes, de tal forma que lleguen a identificarse con la visión de la universidad la misma que se transmite de forma externa como interna.

Aplicando un eficiente plan de comunicación organizacional, la dirección universitaria, logra la agilidad, el acceso y la real transmisión de la información, de tal forma que todas las decisiones tomadas acerca de políticas de transformación dentro de la estructura universitaria, lleguen a todos los niveles universitarios, es decir a los niveles inferiores, medios y operacionales de la institución. (Romero, 1999).

Con la implantación de un plan de comunicación organizacional, la universidad está logrando que sus comunicaciones internas realizadas a través de los distintos medios de información satisfagan los requerimientos de las comunidades tanto internas como externas.

Es decir, que un plan de comunicación organizacional ayuda a que en la universidad exista un adecuado intercambio de información mejorando la comprensión entre las personas que conforman la comunidad universitaria.

Lograr que el personal de la universidad se identifique con la institución por medio de una gestión comunicacional que cubra todos los niveles, es la finalidad del plan de

comunicación organizacional.

2.1.17. La Comunidad Universitaria

La comunicación organizacional constituye un factor fundamental para la participación y la implicación de la comunidad universitaria. La comunidad universitaria lo conforman la dirección universitaria, personal docente, administrativo y de servicios, asesores o tutores de área y estudiantes.[33]

Con el diseño de un eficiente plan de comunicación en una universidad, se está logrando que la comunidad universitaria, alcance sus objetivos que son:

- Promover la comunicación entre sus miembros
- Facilitar la integración entre las realizaciones personales y las institucionales
- Reducir los focos de conflicto interno a partir del fortalecimiento de la cohesión de los miembros
- Contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión.

El plan de comunicación deberá lograr que la comunidad universitaria tenga una buena participación con la dirección de la institución, para apoyar a las tareas, impulsar el conocimiento, calidad, productividad, corresponsabilidad, y compromisos necesarios en alcanzar la misión, visión y objetivos estratégicos en la institución.

El plan de comunicación promueve la imagen universitaria, la misma que se basa en la gestión comunicacional ajustada a objetivos estratégicos, creando de esta forma la identidad institucional y en consecuencia el aparecimiento de la imagen organizacional, la misma que se difunde dentro de la cultura de la comunidad universitaria. (Castellano:2002)

---

[33] LAVIÑA, Jaime/DEL REY Jaime. Las tecnologías de la información y de las comunicaciones en la gestión de las universidades españolas. Pág. 78

La transferencia de información que facilita la comprensión entre los miembros de la comunidad universitaria, son uno de los tantos objetivos dentro de un plan de comunicación organizacional que conjuntamente con la promoción de la filosofía de gestión, permiten la integración de todo el personal.

2.1.18. Áreas involucradas

El plan de comunicación en una universidad involucra las áreas dentro de la estructura funcional de la institución, en donde la comunidad universitaria realiza sus responsabilidades y funciones. El plan deberá integrar principalmente las siguientes áreas:

1. Dirección universitaria.
2. Servicios, centros y departamentos administrativos.

Figura 10

La Comunicación y su influencia en las áreas de la comunidad universitaria.

Fuente:http://josemarco.blogia.com/2010/090101-el-valor-de-la-comunicacion.php

2.1.19. Tipos de Comunicación

- Descendente: fluye desde la dirección hacia los empleados. Se utiliza para dirigir, coordinar, informar al trabajador sobre las tareas a realizar, los objetivos y la política empresarial, la evaluación del desempeño, las actividades, los servicios, los beneficios que ofrecen la empresa, la situación económica, etcétera. Entre sus fines está fundamentalmente la motivación.[34]

- Ascendente: fluye desde los empleados hacia la dirección a través de los canales que se prevean para ello.

- Horizontal: Consiste en la transmisión de información entre personas que están en un mismo nivel jerárquico, o la que se produce entre personas que están en un nivel distinto, con o sin dependencia directa y se encuentran o no en diferentes entidades.

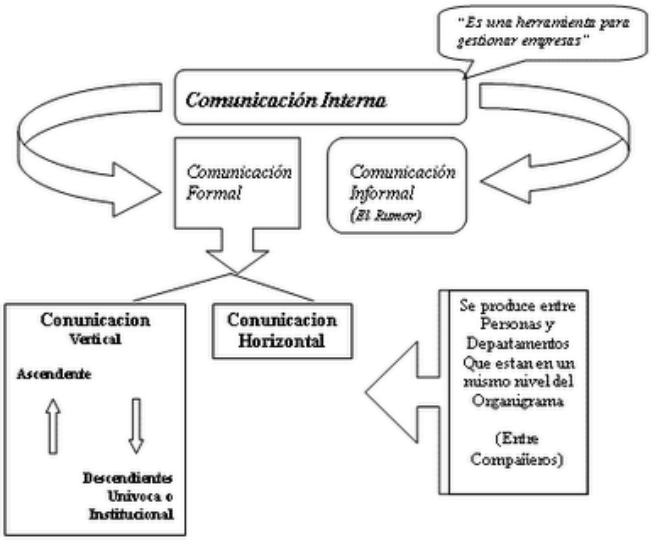
- Informal: el rumor

- Formal: es la que se produce dentro de una organización de forma estructurada, de acuerdo con la jerarquía establecida y respetando determinadas normas y reglas.

[34] BARRETO, Rodrigo – APUNTES DE CLASE-Comunicación. Año 2010.

Figura 11

Tipos de comunicación en una universidad



Fuente: http://comunicacionhumanaruiz.blogspot.com/2009/01/tipos-de-comunicacion.html

2.1.19.1. Canales de Comunicación

El desarrollo de un Plan de Comunicación Organizacional para una universidad, utiliza canales de comunicación los mismos que gestionan de manera efectiva la comunicación universitaria, transmitiéndola al exterior, estos canales pueden ser:

1. Canales externos
2. Canales Internos

El plan de comunicación sirve para ordenar y dar coherencia a todos los elementos y canales de comunicación en la universidad, para proyectar su sostenibilidad tanto a nivel interno como externo. Los canales de comunicación dentro de un plan ayudan a diferenciar la información de interés interno y la información de interés externo.

2.1.19.1.1. Canales internos

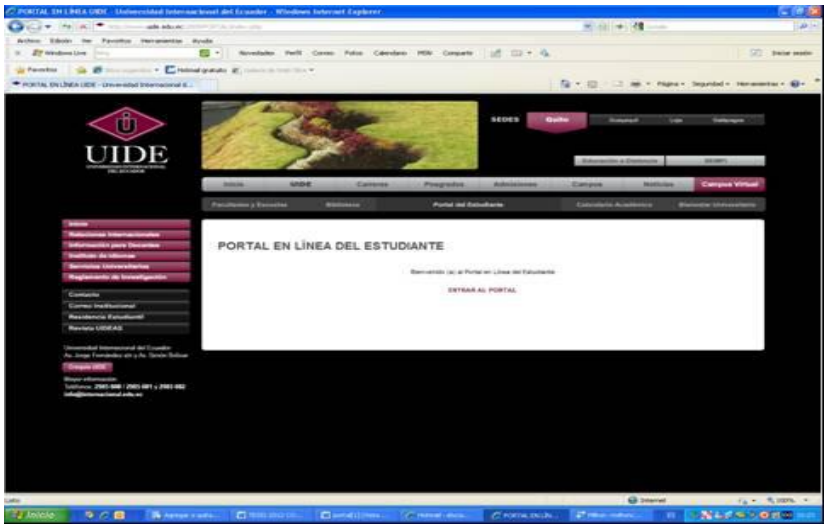
Los canales internos son aquellos que se utilizan para comunicar información de interés interno, estos pueden ser:

- **Portal Web (Intranet)**

Un portal Web (Intranet), es aquel canal de comunicación interna, en donde se publican noticias de interés de la universidad, como también de novedades con respecto a sus servicios. El contenido del portal se lo puede personalizar para cada tipo de usuario, que pueden ser comunidad universitaria, estudiantes, personal docentes, de servicios o de la dirección.[35]

Figura 12

Portal Web del estudiante de una Universidad



Fuente: www.uide.edu.ec

[35] SOTELO, Carlos. Introducción a la comunicación institucional. Pág. 145

❖ Pantallas electrónicas dentro de la universidad

Su función es acercar a la comunidad universitaria, principalmente al alumnado, en sus propias facultades y escuelas, tanto la información resultado de la actividad universitaria como cualquier otra que pueda considerarse de interés, con independencia de la fuente de procedencia.

Los temas susceptibles de difundirse a través de este canal son variados: acceso a la universidad, oferta de cursos y estudios, becas e intercambios, servicios que se ofrecen, premios, u otras actividades que se organizan dentro y fuera de la Universidad, entre otros.

Figura 13

Pantallas electrónicas

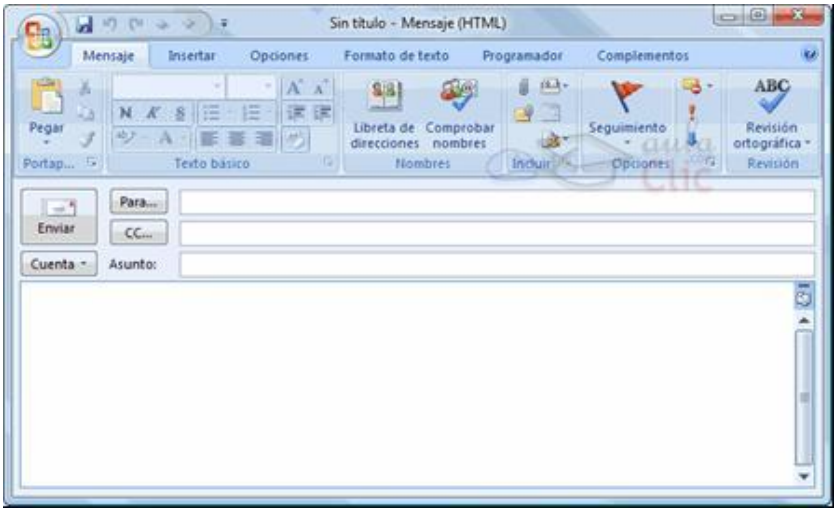
Fuente: Google imágenes, pantallas electrónicas.com

❖ Correo Electrónico

El correo electrónico sirve para dar a conocer los comunicados que se realizan dentro de la universidad, y cualquier otra información de interés.

Figura 14

El correo electrónico



Fuente: Google imágenes. Pantalla correo nuevo. aulaclic.es

2.1.19.2. Canales externos

Los canales externos son aquellos que se utilizan para comunicar información de interés externo, estos pueden ser:

❖ **Pág. web de la universidad**

La página web de una universidad, es el canal más importante y eficiente para llevar a cabo la gestión de comunicación externa, para lo cual deberá estar diseñada en estructura, organización y diseño. Toda página Web debe contener:[36]

- Información de carreras universitarias
- Información de posgrados
- Información de cursos y seminarios
- Misión y Visión institucional

---

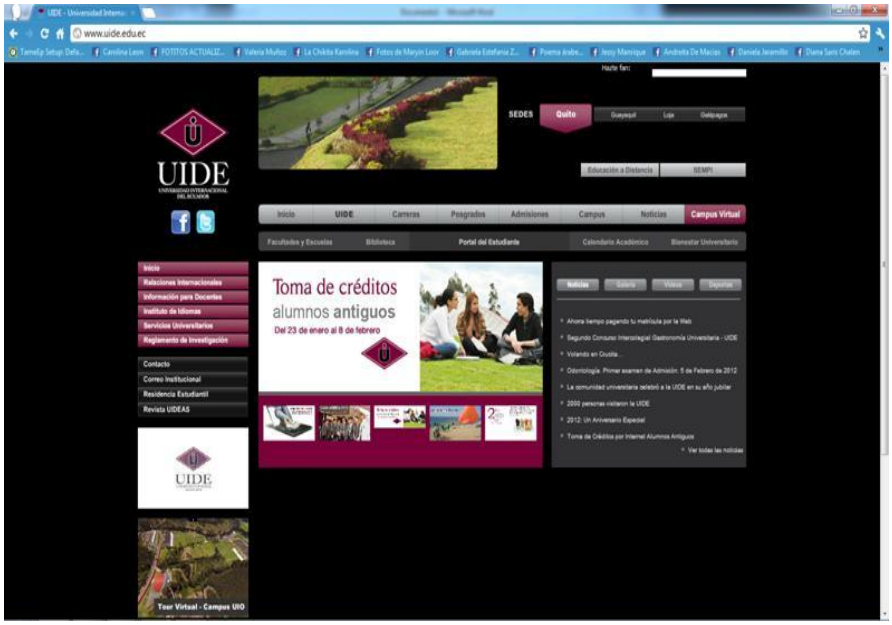
[36] SOTELO, Carlos. Introducción a la comunicación institucional. Pág. 147

- Biblioteca virtual
- Información para estudiantes
- Calificaciones
- Pensum de estudios
- Agenda digital
- Periódico digital
- Noticias de páginas web de facultades y escuelas.
- Actividades de posgrado

Además, deberá contener una aplicación para actualizar los contenidos de la página web, y también un procedimiento para publicar de forma directa las noticias en esta página.

Figura 15

Página Web de una universidad



Fuente: www.uide.edu.ec

- **Correo electrónico**

El correo electrónico se utiliza para transmitir importante información a los medios de comunicación a través de diferentes áreas de la universidad (prensa universitaria), las distintas actividades y eventos de desarrollo social o comunitario.

- **Plan de medios**

El plan de comunicación organizacional basa su operatividad en el plan de medios, los cuales pueden ser los siguientes:

- Televisión
- Radio
- Revistas e impresos
- Portal Web

La finalidad de todo plan de medios es producir dinámicas y procesos de comunicación que apoyen permanentemente en la estructuración y socialización del plan educativo de la universidad, de su cultura y clima organizacional y de la comunidad universitaria, para optimizar la infraestructura que posee la universidad en medios como radio, televisión, impresos y portal web, para lograr que los conocimientos universitarios, cubran las necesidades de los diferentes contextos en los que están los quehaceres institucionales.[37]

El plan de medios tiene como tarea, informar y registrar de forma simultánea todas y cada una de las actividades universitarias, optimizando la infraestructura en comunicaciones, en recursos técnicos y humanos que posee la universidad.

---

[37] MIÑO, Paola. APUNTES DE CLASE. Planificación de Medios. Año 2010.

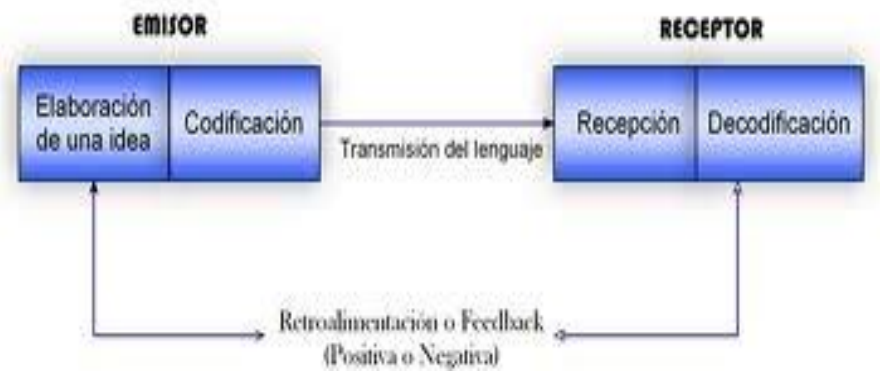
2.1.20. FeedBack y seguimiento

El feedback en comunicación organizacional, es el instante en que el emisor se convierte en receptor para captar la comprensión, o respuesta a su mensaje. El feedback permite conocer el éxito de la comunicación, es decir que tanto emisor y receptor consigan la coherencia en la información.

Esta información es muy útil y permite al emisor conocer si su mensaje ha sido correctamente entendido y la repercusión que el mismo está teniendo en el interlocutor. De esta forma puede adaptarse de una manera más efectiva a las necesidades del sujeto.

Figura 16

La retroalimentación o Feedback



Fuente: http://grupo24f.hostzi.com/

2.1.21. Comunicación Organizacional y Sistemas multimedia interactivos usados en universidades

Los adelantos tecnológicos apoyan en la evolución de la comunicación organizacional en las universidades alrededor del mundo, permitiendo que estas instituciones implementen recursos que permitan el flujo de procesos comunicativos para dar como resultado un mayor entendimiento dentro de ellas.

Todo esto impacta de manera efectiva a cada una de las áreas que estructuran la universidad, cobrando mayor fuerza dentro de la comunidad universitaria, cubriendo los diferentes niveles en los que se encuentre.

Figura 17

Sistemas Multimedia Interactivos

Fuente: **multimedia** de tecnología táctil, visualpanel.net Zona-interactiva.jpg

Las universidades utilizan novedosas herramientas tecnológicas para la proliferación de la comunicación organizacional, las cuales son: correos electrónicos, revistas, boletines electrónicos e intranet, los cuales pueden ser complementados o reforzados por herramientas multimedia interactivas.

Las herramientas multimedia interactivas usadas en la comunicación organizacional de una universidad, se convierten en un medio que se transforma en emisor de la información de la institución, las cuales se colocan en puntos estratégicos para que la comunidad universitaria interna y externa reciban los mensajes de manera breve, clara, concisa y directa.

Usando ediciones simples o con efectos, música, videos de entrevistas o documentales, se envían a los integrantes de la comunidad universitaria, mensajes

informativos como recordatorios de alguna fecha especial o evento, incentivos institucionales para el personal administrativo y docente, o felicitaciones y reconocimientos por el desempeño de los miembros de una comunidad o empresa.[38]

El uso de estos sistemas tiene sus ventajas y desventajas que influyen en la dirección universitaria para su factibilidad de la implementación, estas son:

Figura 18

Ventajas y desventajas del sistema multimedia interactivo

VENTAJAS	DESVENTAJAS
Puede difundir cualquier cantidad de información	Inversiones de fuertes sumas de dinero para su implementación
Es complemento de los medios de información interna existentes dentro de la organización	Disminución de la comunicación interpersonal.
Es un medio atractivo e innovador, para los miembros de una organización	La información debe ser concisa, es decir en tiempo no mayor a treinta segundos; se tiene que dar a conocer los avisos de la empresa.
Información clara y oportuna.	Los miembros de la comunidad empresarial no poseen mucho tiempo para estar observando detenidamente el monitor.
Es un medio visible y el receptor puede ver y escuchar la fuente.	
Se repiten o transmiten los mensajes, lo que da seguridad de que se vean.	

Fuente: Catarina.udlap.mx/udla/tales/documentos/lco…/cap2.pdf .Sistemas de información multimedia.

[38] SOTELO, Carlos. Introducción a la comunicación institucional. Pág. 153

2.1.22. Tipos de Sistemas multimedia interactivos en la comunicación organizacional de una universidad

Las universidades actualmente usan varios sistemas, entre ellos se menciona el caso particular de la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla en México, instaló un sistema interno audiovisual con tecnología multimedia, el cual consistía en la instalación de un televisor en cada salón de clases, para que los profesores más importantes de cada cátedra, impartan sus clases al grupo.[39]

Este sistema se usa para información de avisos a la comunidad universitaria, reforzando los ya existentes, mediante el uso del internet, con la cual se subió la información y se la transmitió por televisión a toda la universidad por un canal específico.

La información que se y transmite por medio de los televisores es cultural, deportiva, académica y de interés común, la cual se la puede renovar cada semana; entre los sistemas más utilizados están:

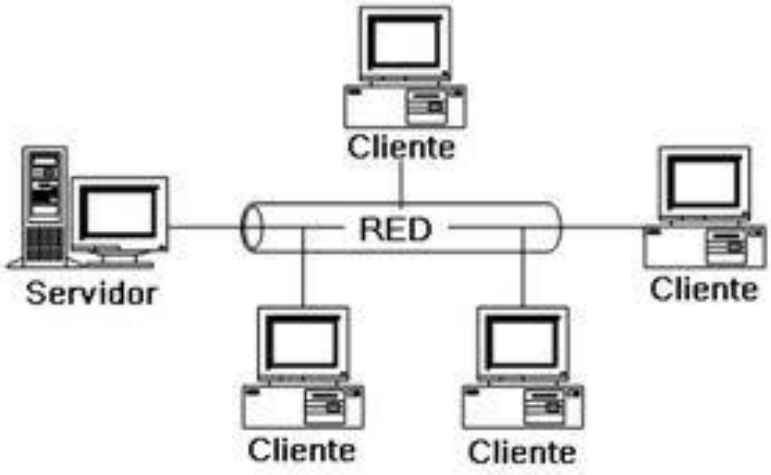
2.1.22.1. Sistema de Base de Datos Multimedia

El sistema de base de datos multimedia es usado en la comunicación organizacional de una universidad para almacenar información multimedia, indexándola de alguna manera que permita consultarla en base a ciertos criterios.[40]

---

[39] SOTELO, Carlos. Introducción a la comunicación institucional. Pág. 165
[40] SOTELO, Carlos. Introducción a la comunicación institucional. Pág. 170

Figura 19
Sistema multimedia cliente / servidor

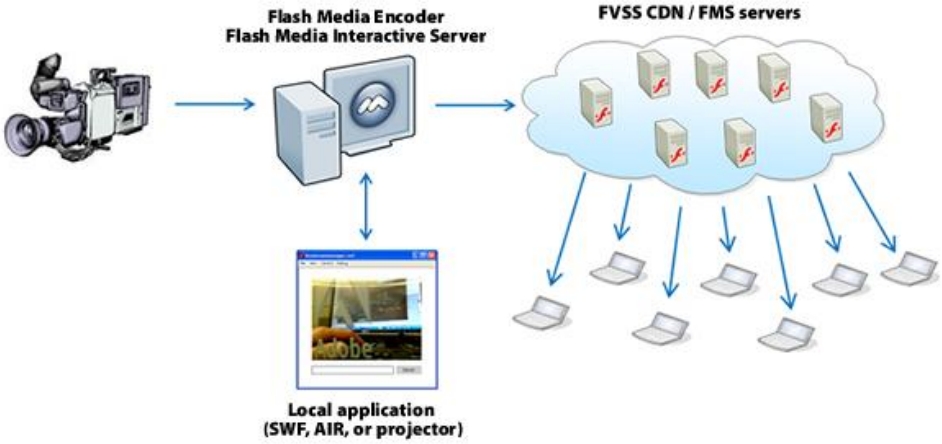


Fuente: Google imágenes 3-2-a.jpg miscursoslibres.blogspot.com

2.1.22.2. Sistema Multimedia de Presentación

El sistema multimedia de presentación es usado por universidades para la exposición y transmisión de la información a través de diferentes medios, destinados a varios miembros de la comunidad universitaria

Figura 20
Sistema multimedia de presentación



Fuente: sistemaencoder.jpg mmedia.uv.es

2.1.22.3. Sistema multimedia de conferencia

Este sistema lo utilizan las universidades para establecer una comunicación en tiempo real entre dos o más usuarios integrando diferentes tipos de información

Figura 21
Sistema multimedia de conferencia

Fuente: imágenes Google. hugo198923.blogspot.com

2.1.23. Espacios de aplicación de los sistemas multimedia interactivos en la universidad

Los sistemas multimedia interactivos son usados por las universidades dentro de la comunicación organizacional como una herramienta de gestión de comunicación, enfocados a la enseñanza tradicional de las diferentes cátedras o carreras universitarias, además para informar a la comunidad universitaria sobre avisos y noticias de interés.

La comunicación organizacional dentro de la universidad ha utilizado estas herramientas multimedia para realizar la comunicación descendente es decir desde la

dirección hasta el personal de servicios universitarios, como también en la comunicación horizontal (comunicación al mismo nivel) como medio de transmitir alguna sugerencia, quejas, entre otros.

2.1.24. Plan de comunicación organizacional con sistemas multimedia en una universidad

El plan de comunicación organizacional en la universidad utiliza los diferentes canales de comunicación como correo electrónico, portal Web y Pantallas electrónicas dentro de la universidad, de tal forma que la comunicación vertical y horizontal en la institución sea eficaz y oportuna.

El canal más utilizado actualmente por las universidades es el correo electrónico, el cual es asignado por la universidad a cada miembro de la comunidad universitaria y en especial al personal administrativo y de servicios PAS (personal de administración y servicios). Muchas veces el PAS no usa el correo electrónico proporcionado por la universidad, sino que mantiene el de su uso personal.

El Plan de Comunicación Organizacional de una universidad deberá contener los siguientes pasos:

1. Objetivos
2. Alcance
3. Documentación de referencia
4. Áreas involucradas
5. Desarrollo
6. Metodología
7. Viabilidad
8. Medición
9. Histórico de cambios

2.2. MARCO REFERENCIAL

2.3. Reseña Histórica de la Universidad Internacional del Ecuador

La Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), abre sus puertas en octubre de 1992, con la aprobación del Consejo Nacional de Universidades y Escuelas Politécnicas (CONUEP) y gracias a la visionaria decisión del humanista señor Don Jorge Fernández, escritor, periodista y diplomático, quien después de realizar una profunda reflexión sobre el Ecuador del futuro, descubre en la educación un camino de esperanza como eje principal de su misión personal como educador y promotor educativo.

La UIDE contaba apenas con 23 estudiantes en horario vespertino, que recibían sus cátedras en las instalaciones del Colegio San Gabriel, para posteriormente ubicarse en la casona de la familia Sánchez Caamaño en la avenida Colombia y pasaje Solano.

En el año 1996 el Congreso Nacional aprueba la ley de creación de la UIDE, con las carreras de Administración, Economía, Comunicación, Ciencias Políticas, Turismo y Ecología; en el mismo año el 30 de agosto se publica esta ley bajo el Registro Oficial Nº 15.

A partir de esa fecha la UIDE amplia y diversifica sus programas de estudio con licenciaturas, maestrías, investigación y capacitación.

En 1992 abre la extensión en la ciudad de Loja y se relaciona con importantes universidades extranjeras que le permiten tener un flujo de profesores procedentes de la Universidad de Harvard.

Forma parte de diversas organizaciones universitarias en Latinoamérica como la Asociación de Universidades Colombo Ecuatorianas (AUCE), la Asociación de Universidades de América Latina y el Caribe para la Integración (AUALCPI) y la Red de Universidades de Latinoamérica.

Hasta el año 1995 cuando la UIDE contaba con aproximadamente 1500 estudiantes, se traslada a un conjunto de seis edificios junto al Colegio 24 de Mayo, mientras se continuaba con la construcción del nuevo campus que fue inaugurado 25 años después de la muerte de su Fundador, en octubre del 2004.

Cuenta con una dotación de redes de información electrónica y multimedia que están permitiendo no sólo la comunicación, sino también la construcción colectiva y utilización de modelos para gerenciar el conocimiento y el ahorro de recursos.[41]

2.3.1. El Sistema de Educación a Distancia de la UIDE

Como Sistema es aprobado por las autoridades del Conesup en el año 2003.

Este sistema nace bajo el tutelaje del Sr. Canciller de la Universidad. La oferta académica corresponde a 5 carreras ya mencionadas anteriormente. Estas estaban llamadas a replicar la misma oferta de presencial; sin embargo, pasaron cuatro directores sin que la oferta pueda ponerse en marcha.

En Agosto de 2006 hay un giro de timón y se empieza a estructurar la Educación a Distancia bajo los siguientes principios emanados desde la Unesco y adaptados por el nuevo Decano que asume funciones en este mes y año:

a. En Educación a Distancia se produce la ruptura de la relación profesor-estudiante.

[41] Campus UIDE, Coordinación Académica, 2011
Revista UIDE noviembre 2008

En esta Universidad se garantiza la relación a través de la implementación de "tutorías colectivas".

b. En Educación a Distancia no es necesario infraestructura física; sin embargo, para garantizar la relación anterior, la Universidad debe abrir sus aulas.
c. La Educación a Distancia, según varios entendidos, es una educación de mala calidad; en esta Universidad se rompe esta falsa apreciación incorporando los mejores docentes, que deben reunir las siguientes cualidades:
    - Profesional exitoso en su profesión.
    - Ocupa cargos de alta dirección en el sector privado y público.
    - Le gusta enseñar y transmite sus mejores experiencias profesionales contrastándolas con la teoría.
d. En Educación a Distancia hay que diseñar una relación personalizada con el estudiante partiendo de que el fundamento capital para estudiar en esta modalidad es "saber leer comprensivamente".
e. Para garantizar lo anterior, el diseño pedagógico tiene dos aristas: primero se usa el método conductista hasta que el estudiante tome ritmo de estudio; luego se pasa al Método Constructivista, para generar nuevo conocimiento.

CAPÍTULO III

3. DIAGNÓSTICO

3.1. LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

La Universidad Internacional del Ecuador cuenta con una infraestructura tecnológica provista de redes de información electrónica y multimedia que están permitiendo no sólo la comunicación, sino también la construcción colectiva y utilización de modelos para gerenciar el conocimiento y el ahorro de recursos.

La Comunicación Organizacional en la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), actualmente cuenta con el desarrollo de sistemas multimedia que permiten el acceso inmediato a la información de la universidad. Esta información se refiere al diseño curricular de cada una de las carreras, profesores encargados por áreas de trabajo, fechas de inscripciones, matrículas, información actualizada del campus universitario, noticias y eventos organizados por la universidad.[42]

Este sistema multimedia consiste en una página web que se actualiza, conforme se

[42] Campus UIDE, Coordinación Académica, 2011

van desarrollando los diferentes programas de estudios y cambios administrativos. Bajo esta modalidad multimedia el estudiante es capaz de absorber todos los datos más importantes para desarrollar su actividad académica en cuanto a la organización de sus tareas.

Este sistema multimedia también es de beneficio para la dirección, personal administrativo, personal docente y de servicios anexos (tutores, asesores, capacitadores); ya que a través de la página web, se puede comunicar al estudiante sobre horarios de exámenes, tutorías; se utiliza para descargar y cargar información académica en diferentes formatos, etcétera.

3.1.1. Sistemas de comunicación de la Universidad Internacional del Ecuador (SED)

Los sistemas de comunicación en el SED de esta universidad, trabajan solamente bajo multimedia, es decir, mediante el desarrollo de una página web propia de la institución. A través de esta página web, se establece un medio de comunicación interno y externo; interno, entre administración, cuerpo docente y estudiantes y externo entre el SED y el público en general.[43]

Lo que no posee el SED, es un sistema multimedia interactivo en tiempo real en el que exista una comunicación integral, entre funcionarios de dirección, cuerpo administrativo, profesores, estudiantes y público en general que desee conocer más acerca de la universidad.

El sistema con el que actualmente está trabajando la universidad, es un sistema que no permite la capacitación en vivo (en tiempo real) del personal administrativo,

[43] Campus UIDE, Coordinación Académica, 2011

tampoco la enseñanza y aprendizaje bajo herramientas integradas audiovisuales como audio conferencia, video conferencia, chat, pizarra electrónica, en programas como el Web Ex Training Center o el Adobe Acrobat Connect Professional, mediante los cuales se pueden establecer una comunicación integral entre varios grupos de personas al mismo tiempo.[44]

3.1.2. Análisis Situacional de la Infraestructura Tecnológica de la UIDE-SED 2010-2011

La Universidad Internacional del Ecuador, a partir del año 2005, ha implementado una serie de mejoras a su infraestructura de redes y sistemas, que le permita una mayor velocidad en sus aplicaciones y el incremento de nuevos servicios y facilidades para la comunidad universitaria, como son autoridades y estudiantes. En el Sistema de Distancia, las implementaciones se realizan parcialmente a partir del año 2010.

Dentro de las necesidades prioritarias que actualmente tiene la universidad internacional del Ecuador UIDE-SED, es la de mejorar la comunicación interna descendente y ascendente entre autoridades, funcionarios, personal administrativo, docente, de servicios y estudiantes de las diferentes facultades y escuelas, incluido los de educación a distancia.[45]

Para tal fin, la UIDE-SED, a través de este plan de comunicación organizacional, ha investigado la posibilidad de instalar un sistema multimedia interactivo síncrono, de comunicación interna de tipo ascendente y descendente, que funcione de forma autónoma e integrada con las anteriores herramientas de comunicación como: correo electrónico, pagina Web de la Universidad, el moodle, pantallas LCD informativas, entre otros.

---

[44] Campus UIDE, Coordinación Académica, 2011
[45] UIDE, Estatuto institucional, 2005

La red que posee actualmente la UIDE-SED, le permite integrar la transmisión de datos, voz y video por el mismo canal, lo que le permite incrementar los siguientes servicios:

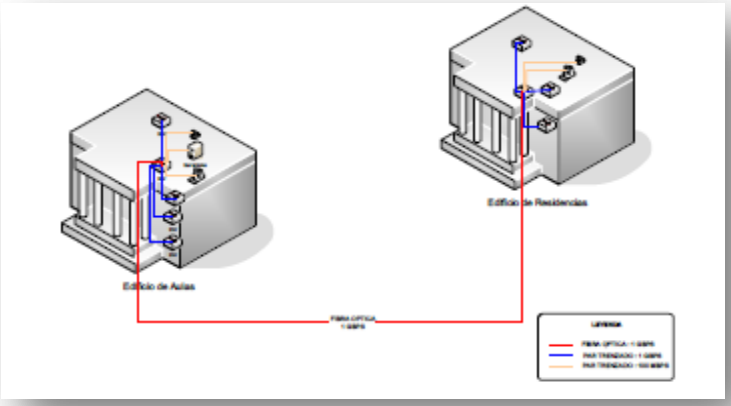
1. Videoconferencia
2. Mensajería unificada
3. Sistema de seguridad mediante cámaras IP.
4. Interactive Voice Respoince
5. Software multimedia de comunicaciones.

La infraestructura tecnológica de la UIDE-SED, está conformada por dos edificios: a) Aulas y b) Residencias; y en cada uno hay estaciones de trabajo de personal administrativo, docente y laboratorios para estudiantes.

La tecnología de esta red usada para ETD (Hosts) en el acceso es Fast Ethernet (norma física 100Base TX), con velocidad de 100 Mbps y para el backbone en Gigabit Ethernet con velocidad de 1 Gbps.[46]

[46] UIDE, Departamento de Sistemas, 2010

Figura 22
Distribución física de la Red en la UIDE
Diagrama General de Interconexión de edificios



Fuente: UIDE, Departamento de Sistemas, 2010
Elaborado por: Elizabeth Campaña K

3.2. METODOLOGÍA

3.2.1. AUDITORÍA DE COMUNICACIÓN INTERNA

❖ Investigación de Campo

La auditoría de comunicación interna en la estructura organizacional de la UIDE y SED se valdrá de la investigación de campo, con el uso de encuestas a las autoridades y estudiantes pasivos, para conocer la problemática de comunicación interna tanto ascendente como descendente, por la que pasa la institución.

❖ Investigación Documental

El ingreso de nuevos estudiantes en Noviembre de 2011 corresponde al siguiente cuadro:

Figura 23

UIDE SED - Nuevos alumnos matriculados en Noviembre 2011				
DETALLE	**MUJERES**	**HOMBRES**	**TOTAL**	**%**
MERCADOTECNIA	16	9	25	**23,15%**
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA	14	10	24	**22,22%**
NEGOCIOS INTERNACIONALES	11	10	21	**19,44%**
COMUNICACIÓN	13	6	19	**17,59%**
COMERCIAL	8	5	13	**12,04%**
FINANZAS INTERNACIONALES	4	2	6	**5,56%**
TOTALES	**66**	**42**	**108**	**100,00%**

Fuente: Estadísticas UIDE-SED

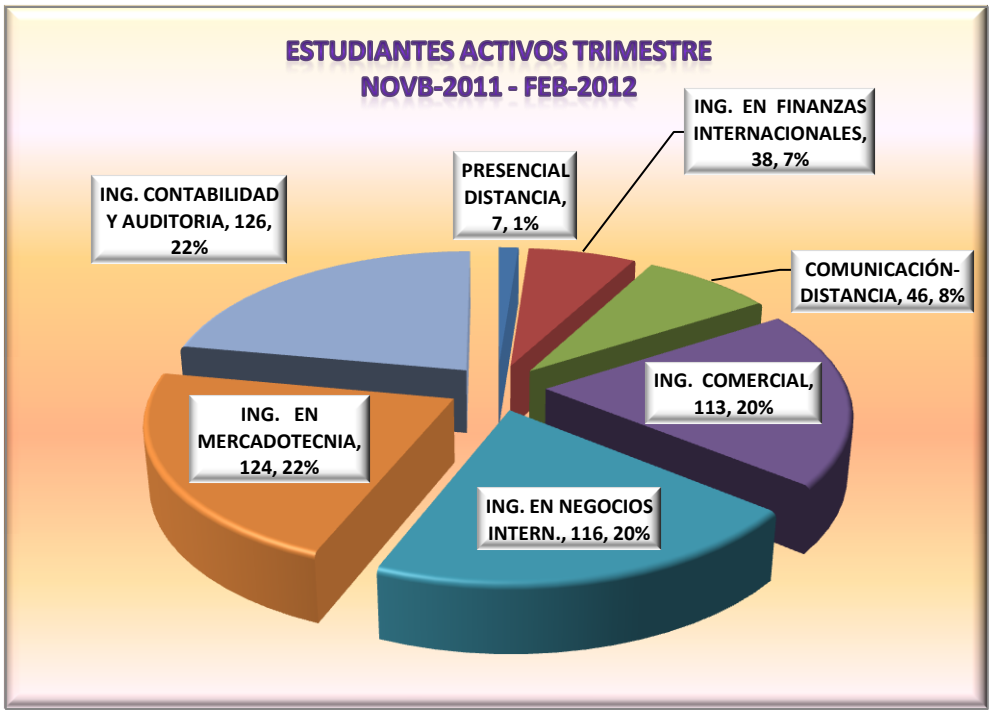
Elaborado: La autora

Los estudiantes activos en este período académico (nuevo y antiguo) son:

Figura 24

ESTUDIANTES ACTIVOS TRIMESTRE NOV. 2011 - FEB. 2012		
FECHA CORTE: 22/FEB/2012		
PRESENCIAL DISTANCIA	7	1,33%
INGENIERIA EN FINANZAS INTERNACIONALES	38	7,24%
COMUNICACIÓN-DISTANCIA	46	8,76%
INGENIERÍA COMERCIAL	113	21,52%
INGENIERIA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES	116	22,10%
INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA	124	23,62%
INGENIERIA CONTABILIDAD Y AUDITORIA	126	24,00%
TOTAL EST QUE HAN TOMADO MATERIAS	**525**	**100,00%**

Fuente: Estadísticas UIDE-SED
Elaborado: La autora



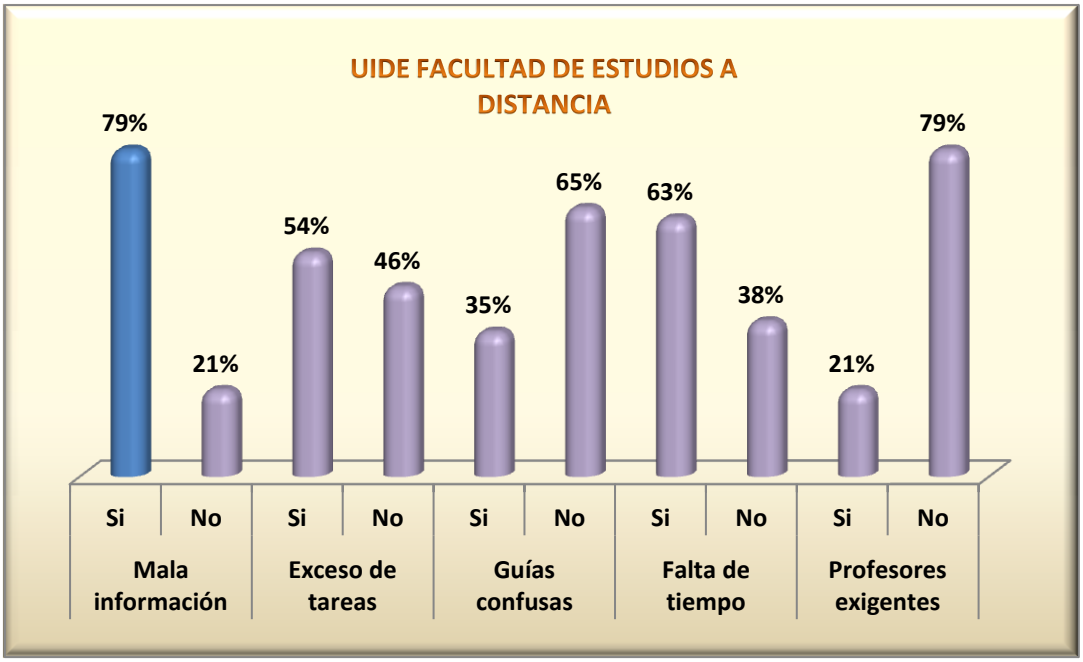
El crecimiento trimestral debe ser de una media de 100 estudiantes. En la realidad esto no es así. Desertan más estuantes de los que entran.

Una investigación realizada por la autora con una muestra aleatoria de 120 estudiantes demuestra los siguientes resultados:

Figura 25

UIDE FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

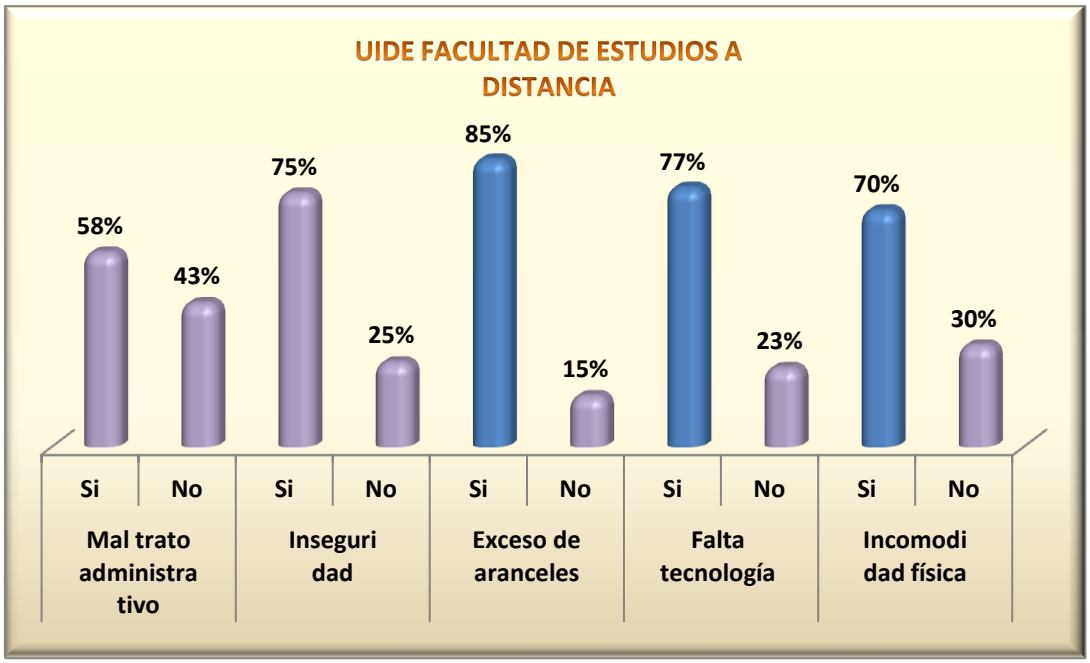
ESTUDIANTES QUE HAN ABANDONADO ESTUDIOS	Mala información		Exceso de tareas		Guías confusas		Falta de tiempo		Profesores exigentes	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
PRESENCIAL DISTANCIA	2		2		2			2		2
INGENIERIA EN FINANZAS INTERNACIONALES	6	3	7	2	6	3	8	1	1	8
COMUNICACIÓN-DISTANCIA	8	3	5	6	7	4	7	4	3	8
INGENIERÍA COMERCIAL	21	5	17	9	8	18	15	11	4	22
INGENIERIA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES	23	4	13	14	6	21	18	9	6	21
INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA	22	6	8	20	9	19	14	14	7	21
INGENIERIA CONTABILIDAD Y AUDITORIA	13	4	13	4	4	13	13	4	4	13
TOTAL ESTUDIANTES ENCUESTADOS	95	25	65	55	42	78	75	45	25	95
Encuesta telefónica con la base de datos de		120		120		120		120		120
Alumnos pasivos	79%	21%	54%	46%	35%	65%	63%	38%	21%	79%



UIDE FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA

ESTUDIANTES QUE HAN ABANDONADO ESTUDIOS	Mal trato administrativo		Inseguridad		Exceso de aranceles		Falta tecnología		Incomodidad física	
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
PRESENCIAL DISTANCIA	1	1	2		2		2		2	
INGENIERIA EN FINANZAS INTERNACIONALES	7	2	6	3	7	2	6	3	5	4
COMUNICACIÓN-DISTANCIA	5	6	7	4	10	1	9	2	8	3
INGENIERÍA COMERCIAL	15	11	18	8	25	1	23	3	21	5
INGENIERIA EN NEGOCIOS INTERNACIONALES	19	8	20	7	23	4	21	6	19	8
INGENIERÍA EN MERCADOTECNIA	13	15	23	5	21	7	19	9	17	11
INGENIERIA CONTABILIDAD Y AUDITORIA	9	8	14	3	14	3	12	5	12	5
TOTAL ESTUDIANTES ENCUESTADOS	69	51	90	30	102	18	92	28	84	36
Encuesta telefónica con la base de datos de		120		120		120		120		120
Alumnos pasivos	58%	43%	75%	25%	**85%**	15%	**77%**	23%	**70%**	30%

Elaborado por: La autora



ANALISIS E INTERPRETACION

De los 120 estudiantes encuestados se determinan los siguientes resultados:

El **79%** de los estudiantes pasivos sostienen que abandonaron sus estudios por **mala información** proporcionada por la Universidad.

El **85%** considera que existe un **exceso de aranceles** (expresión cobran por todo, se inventan para cobrar más) en la educación.

La **falta de tecnología** se considera también como una razón de abandono de estudios con un porcentaje del **77%.**

El **70%** de estudiantes pasivos encuestados dice que por **incomodidad física** también abandonaron sus estudios (considérese este aspecto sobre todo en las instalaciones que se usaban en la Av. Gran Colombia).

De las 10 preguntas realizadas telefónicamente a los estudiantes pasivos de la UIDE-SED, podemos apreciar que existen 4 problemas básicos importantes; los mismos que, determinan un fallido sistema de comunicación interna en todos los niveles y el descontento de los estudiantes.

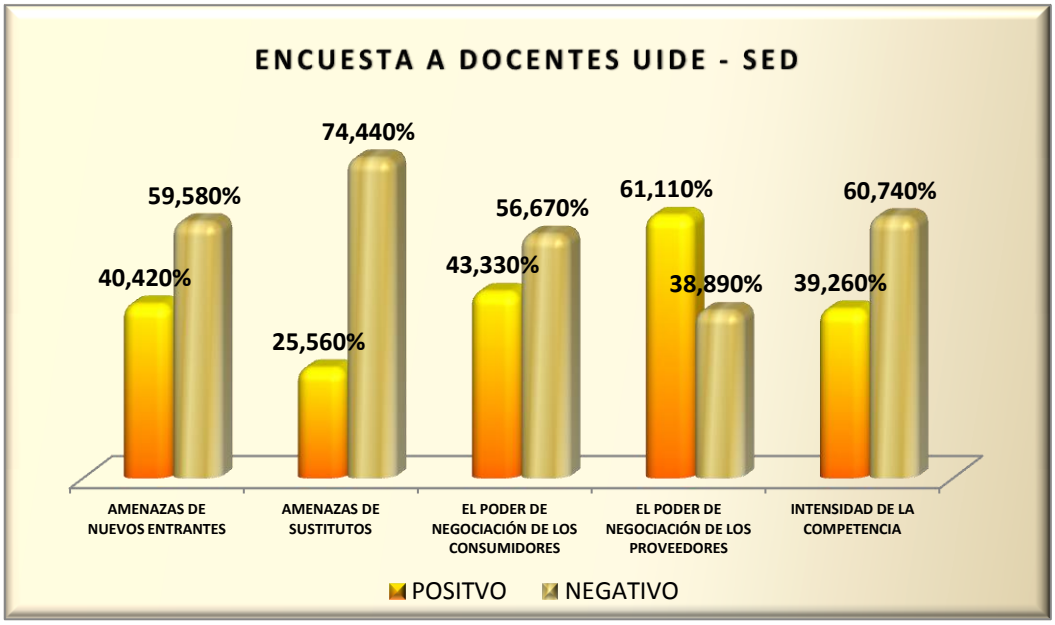
2.3.2. ENCUESTA A DOCENTES DE DISTANCIA DE LA UIDE

Una encuesta realizada a 30 docentes titulares de la UIDE de la Facultad de Estudios a Distancia, encaminadas a determinar el efecto de las "Fuerzas de Porter" para profundizar en el Diagnóstico arroja resultados como los siguientes:

Figura 26

FUERZA ANALIZADA	Valores Promedio de % POSITIVO	Promedio de % NEGATIVO
AMENAZA DE NUEVOS ENTRANTES	40,42%	59,58%
AMENAZA DE SUSTITUTOS	25,56%	74,44%
EL PODER DE NEGOCIACION DE LOS CONSUMIDORES	43,33%	56,67%
EL PODER DE NEGOCIACION DE LOS PROVEEDORES	61,11%	38,89%
INTENSIDAD DE LA COMPETENCIA	39,26%	60,74%
Total general	**43,13%**	**56,88%**

Fuente: Ing. Verónica Cevallos.
Elaborado por: La Autora.



- La amenaza de la Competencia para reemplazar la oferta académica bordea el 74%, lo que le ubica a la UIDE en una situación de franca debilidad.
- Los proveedores de bienes y servicios para la UIDE-SED tienen un alto poder de presión.
- Los estudiantes tienen un alto porcentaje de negociación (57%)
- La intensidad de la competencia es muy alta (61%)
- En el grupo de anexos consta la tabulación de la encuesta a profesores. La opinión

de los docentes es de capital importancia ya que son el contacto directo con las inquietudes de los estudiantes.

La entrevista realizada al Decano de la Facultad de Estudios a Distancia, Ing. Galo Ponce permite identificar otras variables que profundizan la crisis comunicacional que según él impiden el crecimiento y desarrollo de esta oferta académica; en efecto:

a) Al consultarle los problemas que él identifica en la comunicación interna y externa, sostiene que esto es un problema cultural. Nos cuesta, dice, abrir espacios de diálogo, discusión y generación de ideas para mejorar la oferta académica.
b) Con relación al desempeño de personal administrativo reconoce que varias funcionarias son groseras, gritonas e irrespetuosas con los alumnos. Al consultarle si conoce el problema, por qué permite estas actitudes, responde porque para bien o para mal, conocen a fondo el sistema y esto ayuda a la solución de problemas completos tanto académicos como financieros.
c) Al invitarle a realizar su diagnóstico de las razones de la deserción estudiantil en altos porcentajes sostiene que las principales causas son:

    a. Poco interés de inversión en tecnología e-learning por parte de las autoridades.
    b. Un fuerte sentimiento de vergüenza de tener Educación a Distancia en una Universidad de élite.
    c. Negativa actitud de autoridades y funcionarios para atender los requerimientos básicos que permitan funcionar adecuadamente. Esto lleva a una permanente improvisación, frente a la escases de recursos.
    d. Instalación tardía de software de control académico y financiero para el SED. Se lo hizo después de 2 años con todos los problemas de atraso que esto implica, como pésima imagen y escaso profesionalismo.
    e. Generación de disposiciones desde la Matriz para complicar más la gestión de distancia sin ningún tipo de comunicación que genera confusión y caos.

f. Inexistencia de reglamentos claros que permiten inventarse disposiciones de acuerdo al talante del día que tenga la autoridad a la que se acude.

Al conjugar los criterios de 120 estudiantes pasivos, de 30 profesores y del Decano, se puede concluir:

1. La Facultad de Estudios a Distancia nace de una enorme informalidad y ningún apoyo efectivo para su desarrollo.
2. Esta informalidad genera una orfandad de asistencias necesarias para estructurar modernamente una adecuada administración.
3. Ocultamiento de información para que se evidencien los errores y quitar piso a los responsables del Sistema.
4. Desarrollo de canales informales de comunicación basados en el rumor lo que causa una mayor confusión.
5. Las autoridades de la Universidad no entregan una delegación efectiva lo que conlleva que el empoderamiento para toma de decisiones sea limitado.
6. La informalidad crea confusión y esto es aprovechada por los alumnos para tomar clases, exigir el registro de notas y no pagar los respectivos aranceles.
7. Al momento de presionar por los pagos a los estudiantes, estos deciden no regresar a la Universidad aumentando el índice de deserción.
8. La comunicación interna de la Facultad falla porque cada funcionario toma sus propias decisiones sin compartirlas.
9. La comunicación es ineficiente por la escasa presencia del Decano en la Facultad, especialmente hasta el año 2010.
10. La comunicación externa es frágil por falta de incorporación de nuevas tecnologías de la información.
11. Un limitado programa de publicidad y cuando se lo hace, es evidente la pobreza de los mismos (blanco y negro) si se compara con las ofertas de presencial (full color).

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA

4.1. PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL CON SISTEMAS MULTIMEDIA INTERACTIVOS EN ENTORNO E-LEARNING SÍNCRONO PARA LA UIDE-SED.

4.1.1. Plataforma Multimedia: Adobe Acrobat Connect PRO 8.

El uso de sistemas multimedia interactivos para la comunicación organizacional en la UIDE-SED, es un tema innovativo, que despierta el interés de las autoridades y público externo, pues con esta propuesta se pretender agilizar la comunicación interna del SED, permitiendo obtener la eficiencia y calidad en los procesos administrativos y académicos.

El uso de herramientas tecnológicas para la comunicación organizacional se ha venido desarrollando de forma rápida, convirtiendo a las universidades, en verdaderos grupos de personas dependientes de las innovaciones virtuales. Esto ha favorecido al campus universitario de la UIDE, pues ahora, se pretende insertar con este proyecto, una propuesta de elaboración de un Plan de Comunicación Organizacional con el uso del Adobe Acrobat Connect 8, que es un sistema específicamente creado para mejorar

la gestión administrativa y educativa de las instituciones de educación superior.

El Adobe Acrobat Connect 8, facilita la comunicación descendente en una Universidad ya que a través de esta valiosa herramienta se pueden realizar varias gestiones como: video conferencia en vivo desde cualquier área de la universidad enlazadas con otras al mismo tiempo, establecer citas a reuniones, elaborar evaluaciones interactivas al desempeño del personal que trabaja en cada área, capacitar al personal administrativo, realizar reuniones en vivo con los directores del campus universitario, etcétera.[47]

Este software complementa el desarrollo de planes de e-learning y de comunicación organizacional vía conferencia Web, con la característica principal de ser una aplicación multifuncional para la comunicación y colaboración online, facilitando y promoviendo clases virtuales interactivas y reuniones online dinámicas.

Este Plan de Comunicación Organizacional, proyecta una dimensión de conocimientos dirigida a todas las áreas, cuyo responsable de su estructuración y funcionamiento serán las autoridades a nivel de Vicecancillerías y Consejo Académico, quienes serán los encargados de aprobar el Plan desarrollado por el investigador de la tesis, proporcionándole desarrollo sostenible hasta el año 2016.

4.1.2. OBJETIVOS

El Plan de Comunicación Organizacional para la UIDE, trabajará con la plataforma multimedia interactiva ADOBE ACROBAT CONNECT PRO 8, la cual es una herramienta informática virtual que se encuentra dentro de las tecnologías e-learning síncrono cuyo objetivo es el desarrollo y la gestión de calidad educativa en esta

---

[47] SOUTO, Alejandra. Formador de teleformadores: claves para diseñar, elaborar y aplicar un programa de e-learning con éxito. Pág. 112

institución.[48]

Lo que pretende conseguir este Plan de Comunicación Organizacional con la herramienta Adobe Connect Pro 8, es mejorar la comunicación a nivel descendente y ascendente dentro de la estructura organizacional de la UIDE, facilitando y favoreciendo la aceptación y la interiorización de la filosofía institucional desde los mandos directivos hasta los estudiantes y viceversa, aumentando con ello, la motivación, cohesión y desarrollo personal, siendo algunos de estos los siguientes en orden de relevancia:

- Estructurar el Plan de Comunicación Organizacional con Adobe Connect Pro 8, de forma que obtenga un desarrollo sostenible hasta el año 2016.
- Desarrollar formas de comunicación virtuales que permitan realizar conferencias web a nivel de universidades del país.
- Desarrollar formas de comunicación virtuales que permitan realizar reuniones Web entre el Consejo Superior, Cancillería y Consejo Académicos, para tratar asuntos de alta prioridad en lo referente a la Dirección y Control Universitario.
- Desarrollar formas de comunicación virtuales que permitan realizar reuniones Web dirigidas por los miembros del Consejo Académico hacia los niveles de Vicecancillería, y reuniones Web, con estos y los Decanos de Facultades, Decano del Sistema de Educación a Distancia y Directores de Escuelas.
- Facilitar la capacitación en línea en tiempo real para el personal que trabaja en el Área Académica (docentes), Administrativa, Área Financiera, Área de Bienestar Universitario, Promoción y Centro de Investigación y Proyectos, en temas relacionados con su formación profesional y pedagógica.
- Elaborar seminarios virtuales organizados por las Aéreas Administrativas y Financieras, dirigidas al personal docente y operativo.
- Permitir la conectividad de este sistema de comunicación virtual con el uso de

[48] Adobe (2008): Información de la herramienta Connect, Pág. 5

dispositivos electrónicos como IPhone, IPad y otros sistemas operativos de telefonía celular que se adapten a Acrobat Connect 8.

Como herramienta de comunicación de la UIDE y en lógica concordancia con sus principios y contenidos, debe estar al servicio de los distintos grupos de mejora constituidos para su despliegue, convirtiéndose en un sistema abierto a la participación, al diálogo y a la transparencia; y en consecuencia, generando la credibilidad y la confianza necesarias para alcanzar el fin último de todo Plan de Calidad: la mejora continua.

4.1.3. ALCANCE

El Plan de Comunicación Organizacional para la UIDE, tiene su alcance para todas las áreas dentro del organigrama estructural de la universidad, esto comprende desde el Consejo Superior hasta los estudiantes de distancia, con el uso del sistema e-learning Adobe Acrobat Connect Pro 8, enfocado únicamente a la formación en línea y conferencias Web en tiempo real apoyadas con sus anteriores herramientas de comunicación interna como intranet y email.

4.1.4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Organigrama Estructural de la UIDE.
- Manual de Procedimientos Administrativos de la UIDE.
- Reglamento Interno de la UIDE.

4.1.5. ÁREAS INVOLUCRADAS

El presente Plan afecta a los responsables de la comunicación en la UIDE y a todas las áreas directivas, administrativas, financieras, académicas, de proyectos e investigaciones especiales y servicios, que lo utilicen como herramienta para

dinamizar la comunicación virtual de sus propios planes de mejora.

4.1.6. DESARROLLO

La comunicación organizacional en la UIDE es poder desarrollar en las relaciones de trabajo un ambiente de sinceridad, colaboración, coordinación y de circulación de información, y para lograrlo es necesario adaptar un Plan de Comunicación que indique los procesos que deben ejecutar cada área o departamento en la UIDE, para poder transmitir la información de tipo descendente y ascendente usando tecnologías e-learning síncrono como es el software Adobe Connect Pro 8.

El Adobe Connect Pro 8, es una herramienta versátil que logra la comunicación descendente es decir desde los Consejos Superiores de la universidad hasta los estudiantes, en donde comunicara por medio de la web conferencia, todo tipo de mensajes multimedia complementados con la intranet, el portal del estudiante, el portal del docente y el email. Todo este conjunto de herramientas tecnológicas podrán complementar las necesidades de comunicación interna y externa que necesita la Universidad.[49]

Este Plan de Comunicación permitirá la retroalimentación, es decir que el personal de la comunidad universitaria podrá aportar con ideas de mejoramiento o sugerencias a través de este sistema (feedback) creando motivación y una identificación con los objetivos institucionales.

La comunicación interna sirve para que la misión y la historia de la organización sean compartidas por todos. Ignorar los planes generales de trabajo suele conducir a la fragmentación y al desconocimiento del sentido de las propias acciones en una

---

[49] SOUTO, Alejandra. Formador de teleformadores: claves para diseñar, elaborar y aplicar un programa de e-learning con éxito. Pág. 115

organización.[50]

El presente Plan determinará la gestión de la comunicación con el uso de Adobe Connect 8, estructurando un flujograma de comunicación por áreas indicando la forma de aplicar este sistema y los pasos para ejecutarlo.

El Plan de Comunicación con Adobe Connect 8 cumplirá ciertos objetivos generales como:

- Promover la comunicación entre los miembros.
- Facilitar la integración entre las realizaciones personales y las institucionales.
- Reducir los focos de conflicto interno a partir del fortalecimiento de la cohesión de los miembros.
- Contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión.

4.2. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA MULTIMEDIA INTERACTIVO SÍNCRONO ADOBE CONNECT PRO 8, EN LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA UIDE-SED

4.2.1. Mejoramiento del diseño del Portal Web del estudiante e instalación del software Adobe Connect Pro 8

El mejoramiento en el diseño del Portal Web del estudiante a distancia del SED, es uno de los elementos fundamentales que condicionarán el éxito de la educación a distancia en el SED. El mejoramiento se lo hará enfocado al beneficio del estudiante, para lo cual se lo diseñara como un aula virtual de trabajo, con las características

[50] REBEIL, María/ RUIZ Celia. El poder de la comunicación en las organizaciones. Pág. 120

siguientes:

- Atractivo con elementos dinámicos que atraigan al estudiante.
- Bien estructurado: la organización del sitio debe ser impecable.
- Funcional e intuitivo para el usuario.

En cuanto al mejoramiento de la tecnología, se lo estructurara con páginas en lenguajes con tecnologías cliente/servidor (PHP, ASP, JavaScript, VBScript…), con un link de conexión con Adobe Connect Pro 8 y otro link para ingresar al Web CT como herramienta de apoyo (cursos on-line).[51]

4.2.2. Instalación y uso del software Adobe Connect Pro 8

Para realizar la instalación de Adobe Connect 8, la UIDE posee la suficiente infraestructura tecnológica para que este software complemente su funcionalidad de forma potencial, en beneficio del aprendizaje a distancia. El software ya está instalado en el campus central de la UIDE, solamente se necesita cargar el sistema en el servidor para el SED, y cargar los móviles de cada docente y estudiante con Flash Player 10.1 y activar la cuenta Google Android en cada uno.

De esta forma, queda instalado Adobe Connect Pro 8, siendo las ventajas en la educación a distancia las siguientes:

- Enseñanza 100% online.
- Facilita el trabajo de los docentes del SED enriqueciendo los recursos educativos para los estudiantes de cada carrera a distancia.
- Utiliza pizarrón virtual.

---

[51] BERNARDEZ, Mariano-Diseño, producción e implementación de e-learning”- Pág. 147

- Control remoto de las computadoras de los estudiantes.
- Grabación multimedia de cada clase.
- Chat interactivo.
- Opción de habilitar múltiples clases y salas de clases virtuales para grupos, todos al mismo tiempo y en vivo.
- Permite el uso de herramientas de creación de contenido SCORM y AICC.

El Adobe Connect Pro 8 al trabajar conjuntamente con WebCT se complementa y combina páginas creadas personalmente lo que permite que la clase virtual se haga más funcional y dinámica.

Otro aspecto a considerar necesariamente es asegurar que se cuenta con un servidor robusto, con gran capacidad y seguridad, que garantice la posibilidad de los estudiantes de acceder en cualquier momento desde sus teléfonos celulares al sistema de Adobe Connect, para participar de una clase virtual interactiva.

4.2.3. Materiales cargados a Adobe Connect Pro 8

Los materiales que se cargaran a Adobe desde el escritorio remoto de cada docente al momento de realizar la clase virtual o tutoría a distancia, serán en su mayor parte en formato PDF, que permita su impresión. También están los de formato PPT, o PowerPoint, en forma de resúmenes de determinados temas, y por último están los archivos audiovisuales en formatos MP3, MP4, AVI, los mismos que deben poseer mucha interactividad para el estudiante.[52]

[52] Adobe Connect Training, e-learning, 2011

4.2.4. Gestión de la asignatura, comunicación, seguimiento y evaluación de los estudiantes a distancia con Adobe Connect Pro 8

La gestión de la asignatura se puede considerar como el elemento clave para el correcto funcionamiento de la docencia virtual. Esto conlleva una correcta comunicación bidireccional estudiantes-profesor con su correspondiente feedback y un seguimiento y evaluación adecuados de los estudiantes. Adobe Connect Pro 8, facilitara la gestión académica de educación a distancia en el SED, con los siguientes aspectos:

4.2.4.1.Comunicación

El proceso de comunicación con el estudiante comienza una semana antes de que dé comienzo oficial la asignatura. El contacto se realiza mediante Adobe Connect Pro 8, mediante chat y cámara de audio y video para realizar la videoconferencia, en la cual el director académico a distancia da la bienvenida al estudiante matriculado, explicándole el funcionamiento de la carrera a distancia y de las clases online.

Se da la opción de descargar dos documentos que explican los pasos a seguir para acceder a la carrera y a las clases online, el planteamiento de la asignatura, método de evaluación, etcétera.

4.2.4.2.Evaluación

La evaluación se realiza por medio de test a cada estudiante enviándole desde el escritorio remoto de Adobe Connect del docente conectado al escritorio remoto del estudiante tanto en sus computadores como en los teléfonos móviles. Estos test evaluaran continuamente al estudiante, mediante ejercicios propuestos por los docentes del SED.

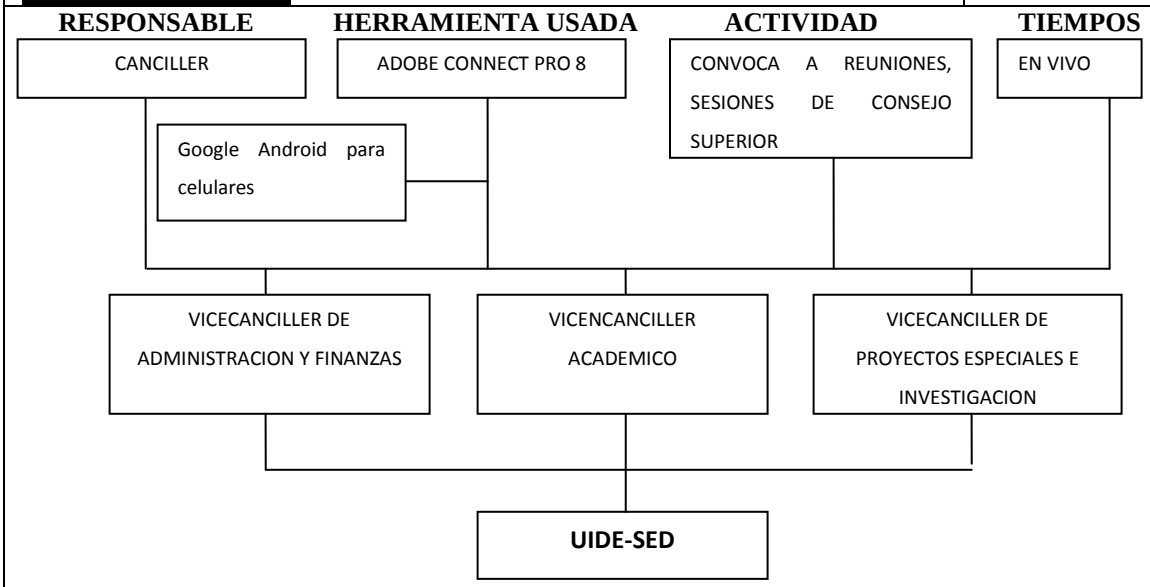
En la asignatura se considera apropiado utilizar una evaluación continua, mediante la superación de un test por cada uno de los temas y un test final de duración temporal fija y limitada. También se debe valorar la participación interactiva (feedback) del estudiante usando otras herramientas distintas a las de Adobe Connect, como son Moodle, Pagina Web, buzón de sugerencias y quejas, correos electrónicos, foros, facebook, etcétera.).

4.2.4.3.Gestión

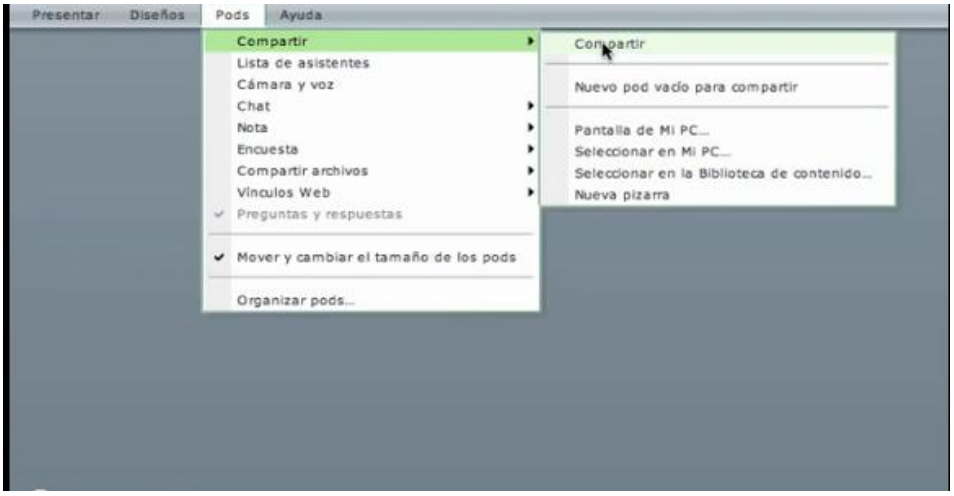
Adobe Connect Pro 8, facilita la obtención de estadísticas individuales porcada estudiante, indicando cuantos accesos ha realizado a las conferencias, clases online y evaluaciones, también indica la duración y en qué temas de clase ha participado. Los docentes del SED, están online todo el tiempo, y los días de descanso semanal y festivo ellos guardan sus clases virtuales para que el estudiante a través de sus móviles y computadoras, puedan acceder a las clases pregrabadas.

4.3. Flujogramas de comunicación con el uso del programa.

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1



PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO
CONECTARSE CON PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD



UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO

VICECANCILLER DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

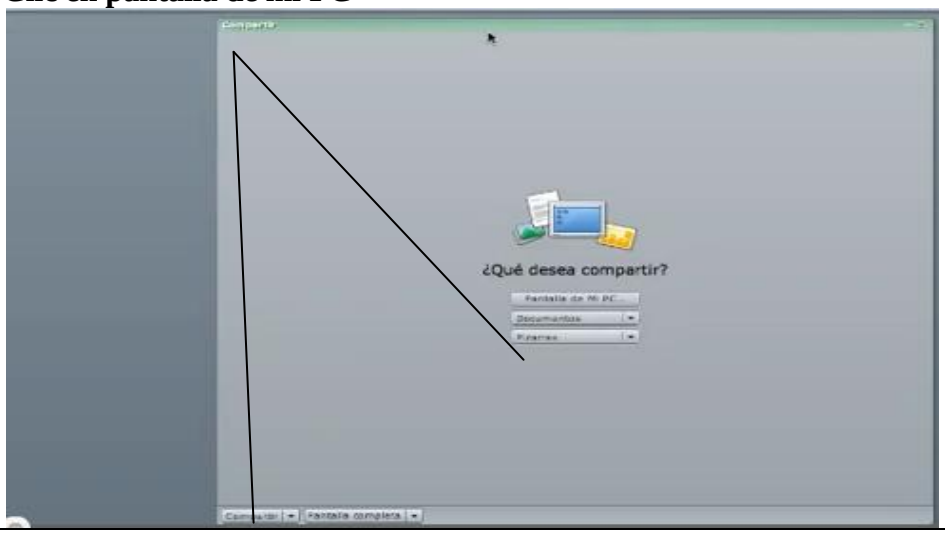
VICENCANCILLER ACADEMICO

VICECANCILLER DE PROYECTOS ESPECIALES E INVESTIGACION

UIDE-SED

PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; CONECTARSE CON PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD

Clic en pantalla de mi PC



UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA** **CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO

VICECANCILLER DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

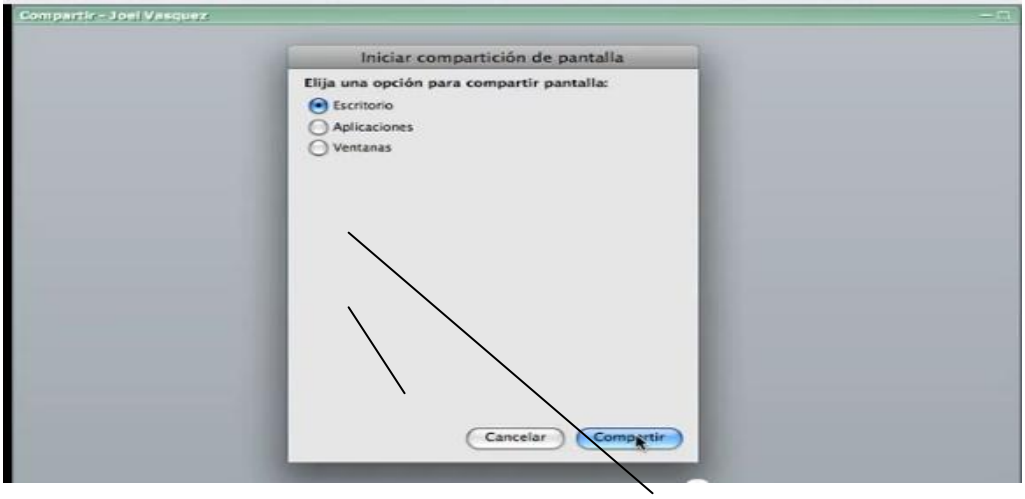
VICENCANCILLER ACADEMICO

VICECANCILLER DE PROYECTOS ESPECIALES E INVESTIGACION

UIDE-SED

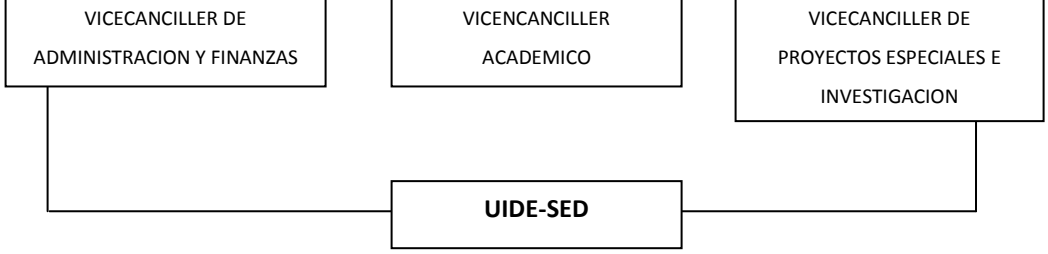
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO: CONECTARSE CON PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD

Click en escritorio y click en boton compartir

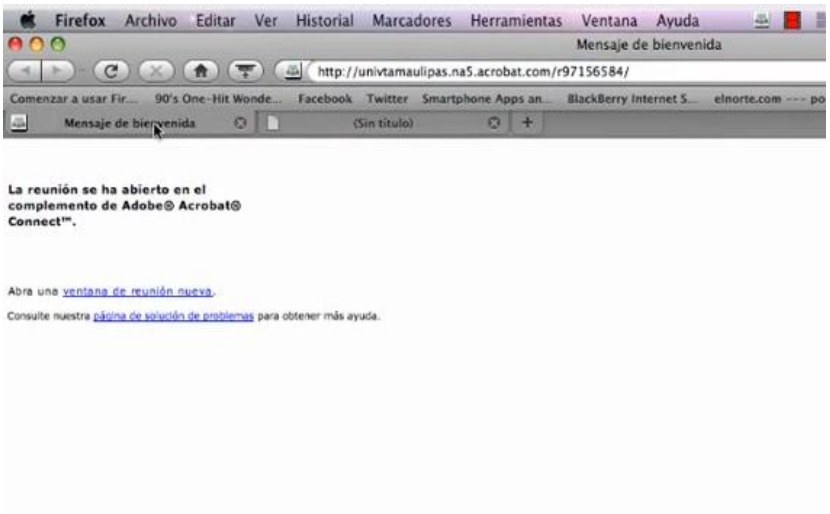


UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO

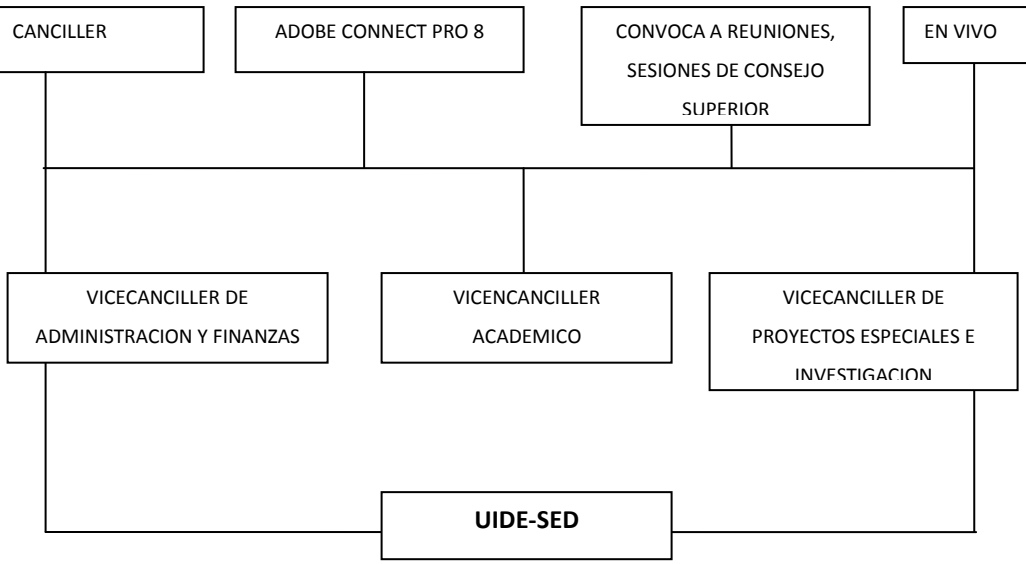


PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO: CONECTARSE CON PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD

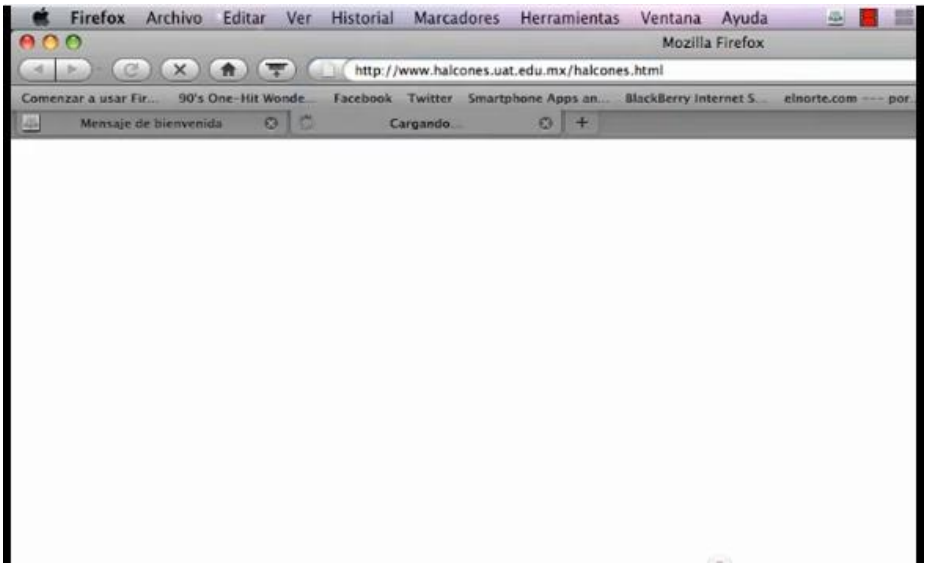


UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO



PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; CONECTARSE CON PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD



UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO

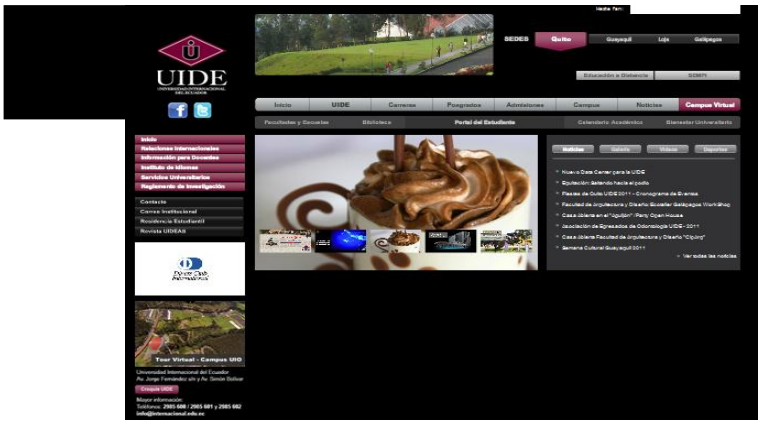
VICECANCILLER DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

VICENCANCILLER ACADEMICO

VICECANCILLER DE PROYECTOS ESPECIALES E INVESTIGACION

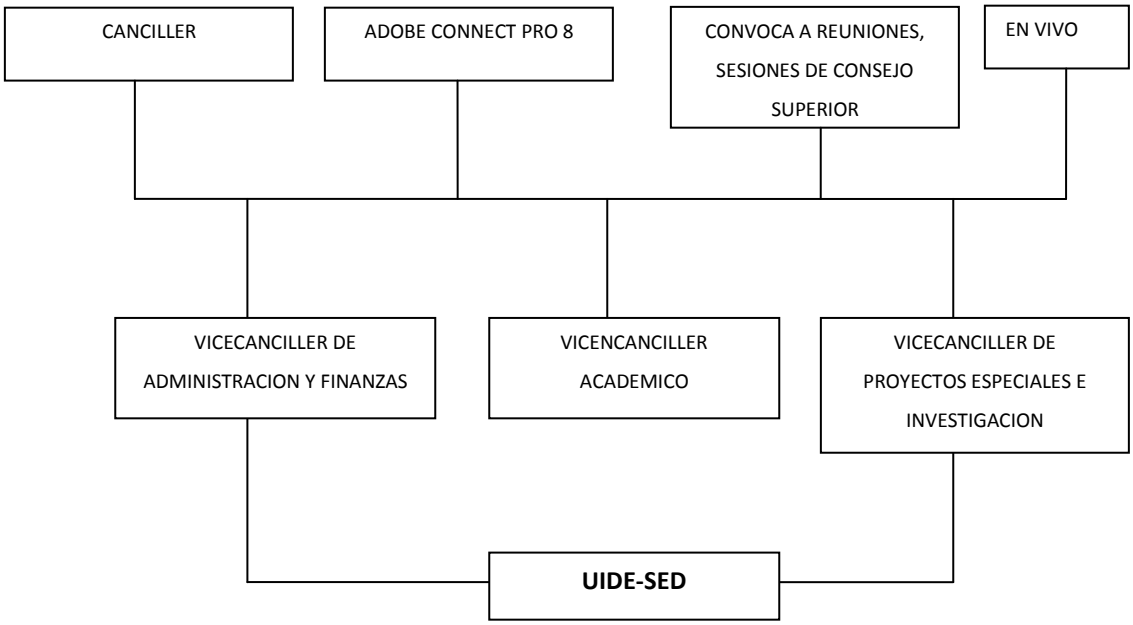
UIDE-SED

PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; CONECTARSE CON PÁGINA WEB DE LA UNIVERSIDAD



UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO

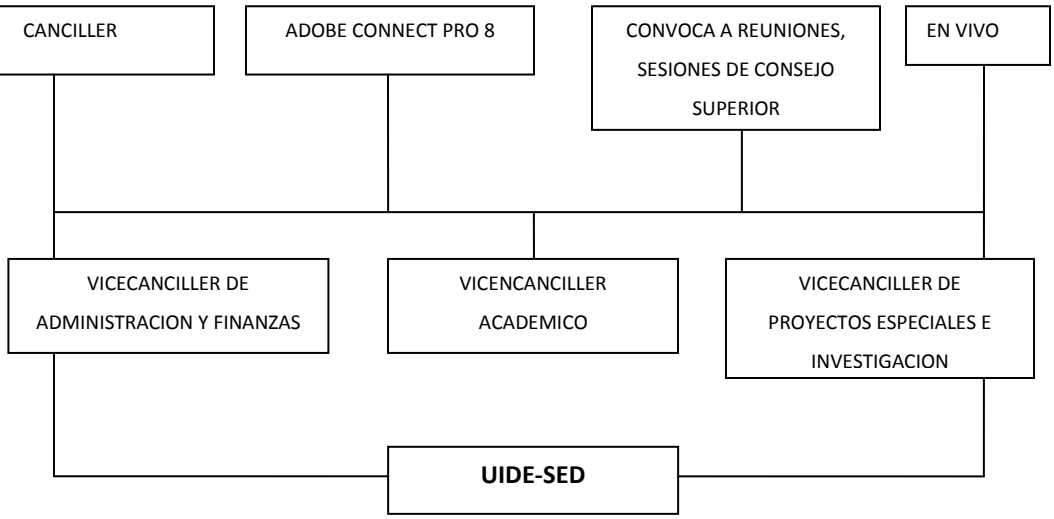


PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; ESTABLECER COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERES

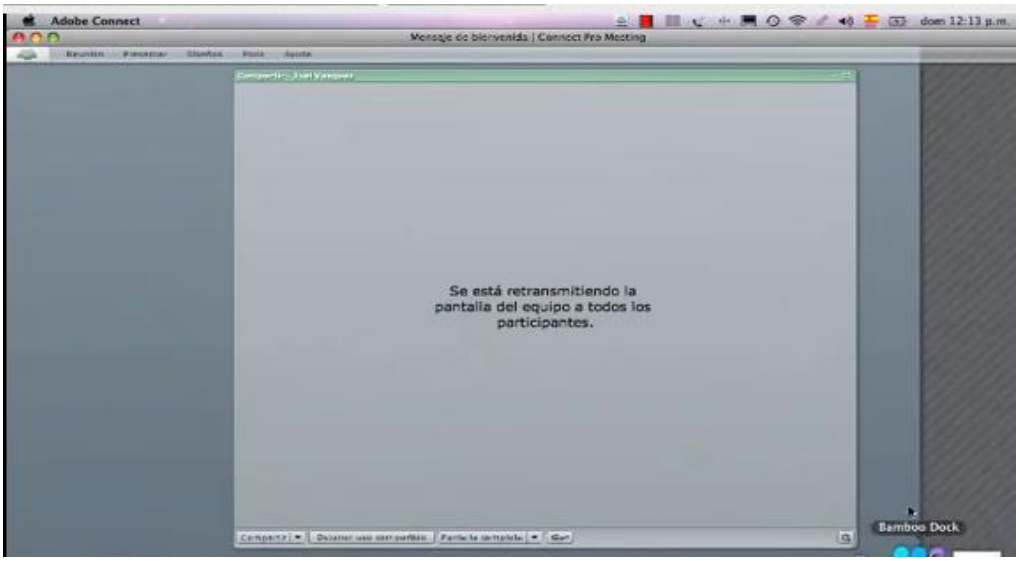
Clic para volver a pantalla de escritorio compartido

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO

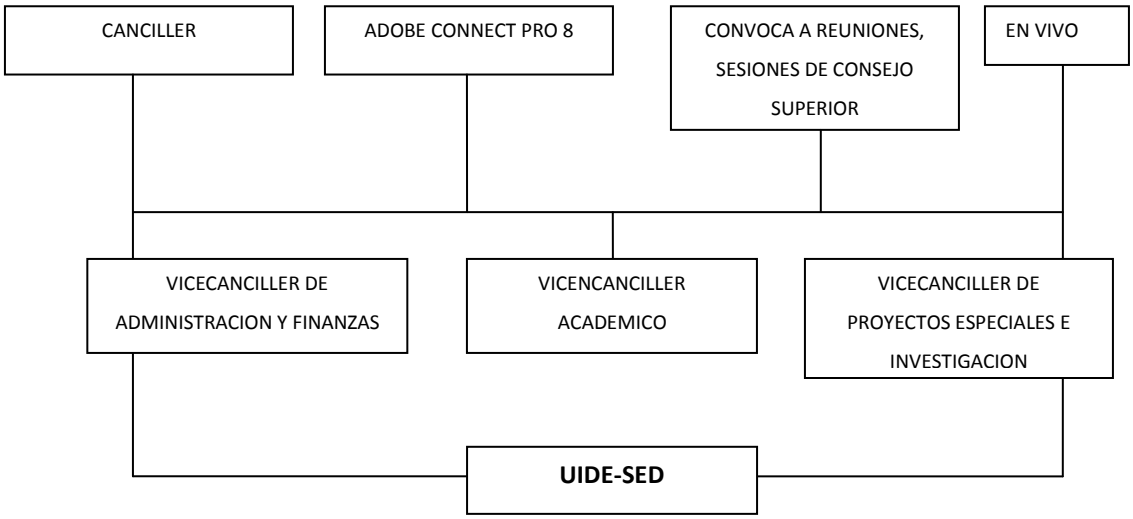


PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; ESTABLECER COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERES

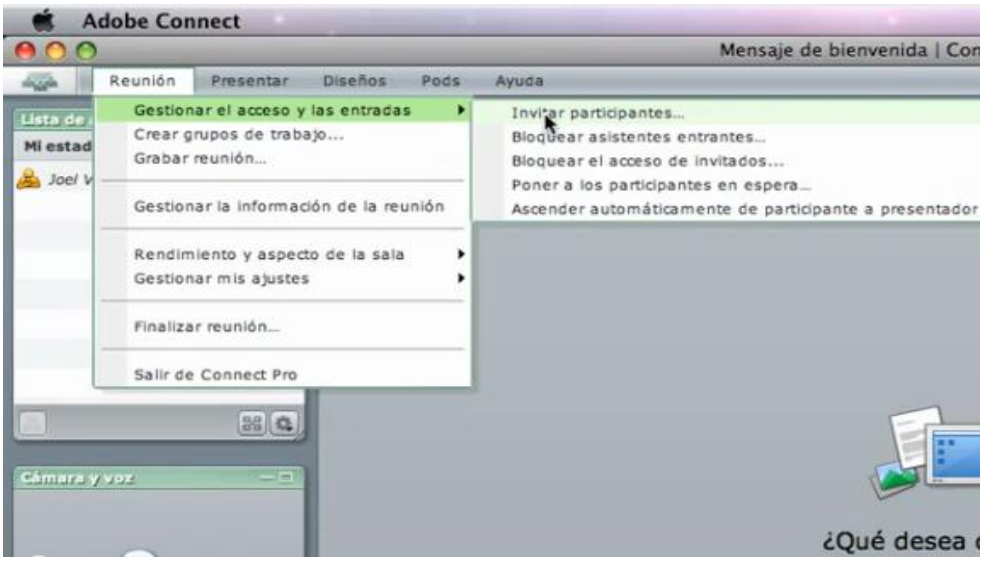


UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO

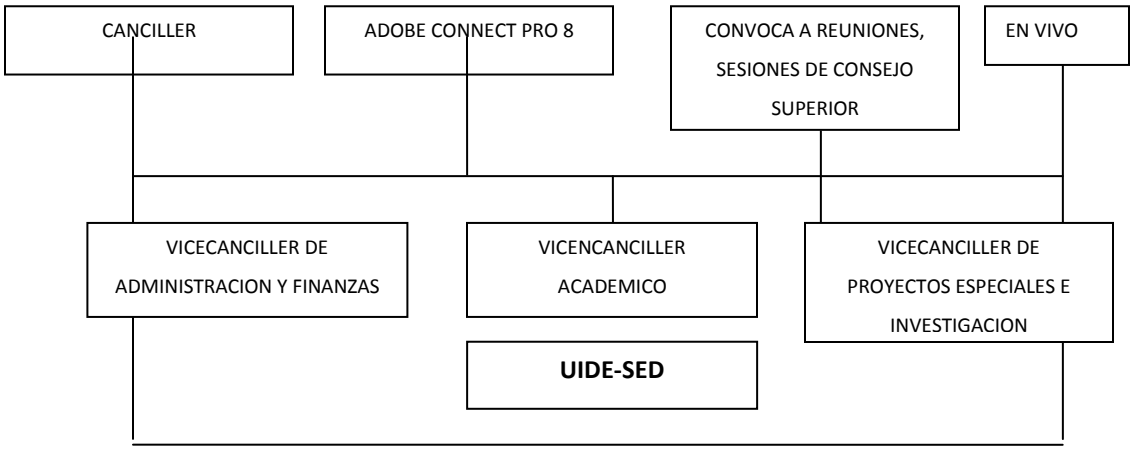


PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; INICIAR REUNION DE CONSEJO SUPERIOR O CONSEJO ACADÉMICO

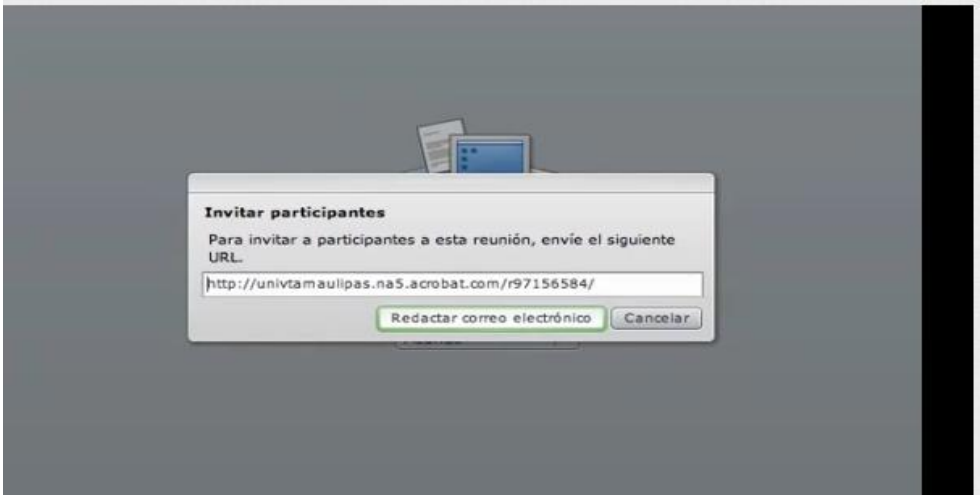


UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

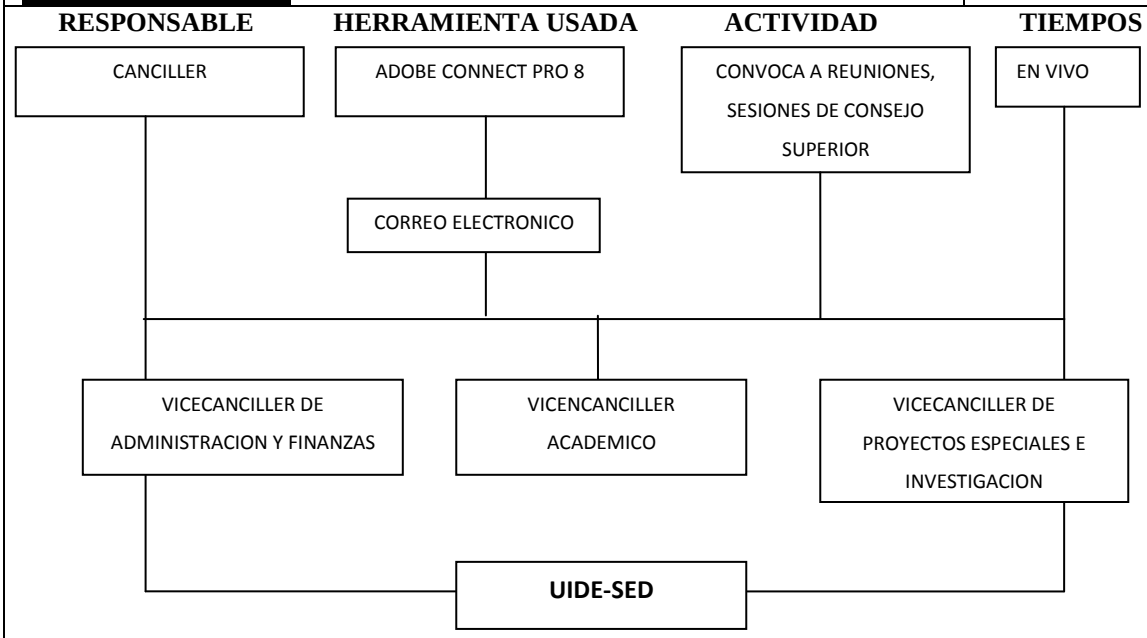
RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO



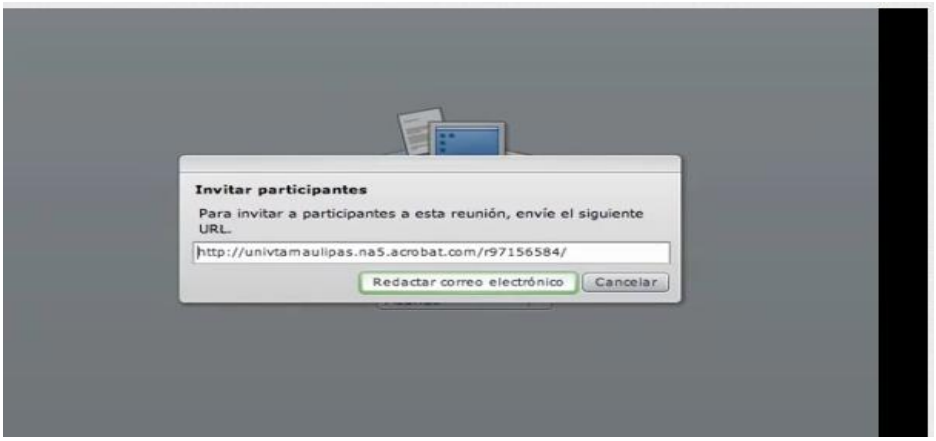
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; INVITANDO A VICENCANCILLERES A LA REUNIÓN



UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1



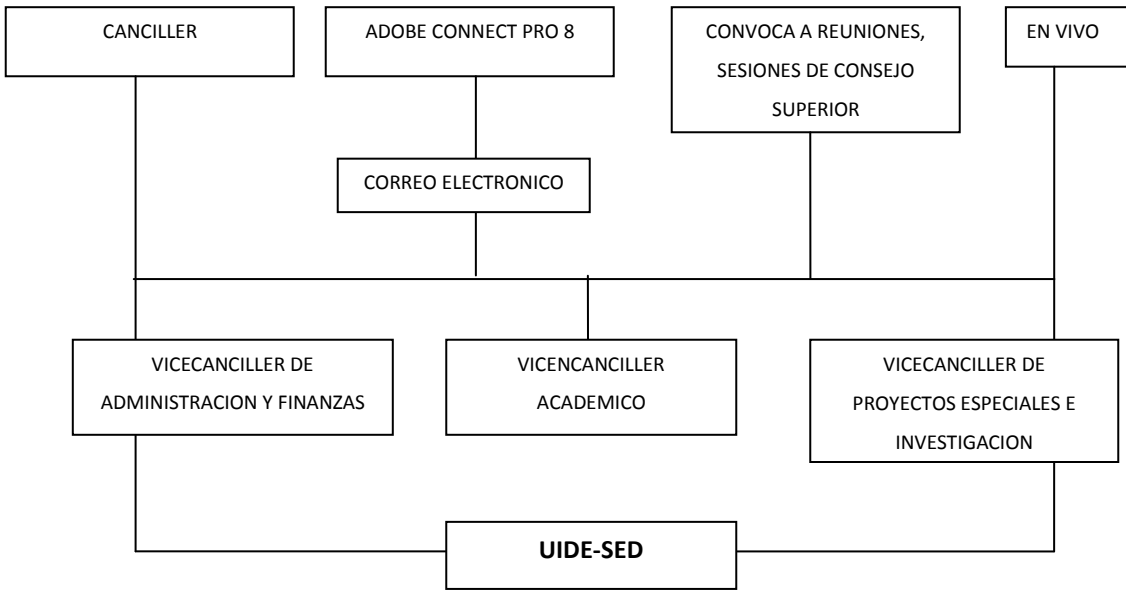
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; INVITANDO A VICENCANCILLERES A LA REUNIÓN



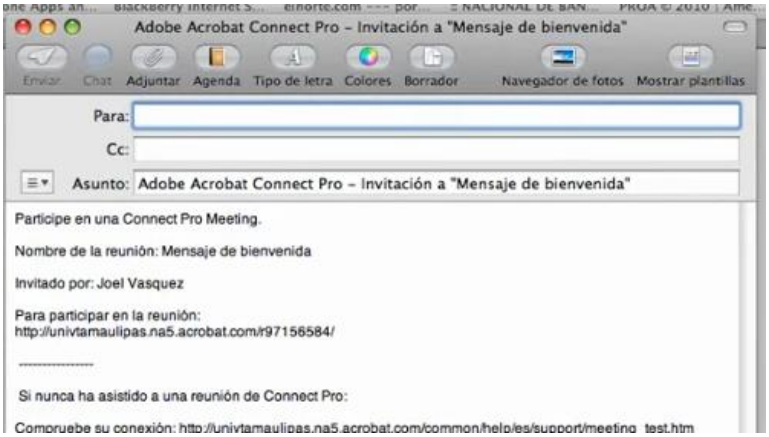
Clic en enviar correo electrónico

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO



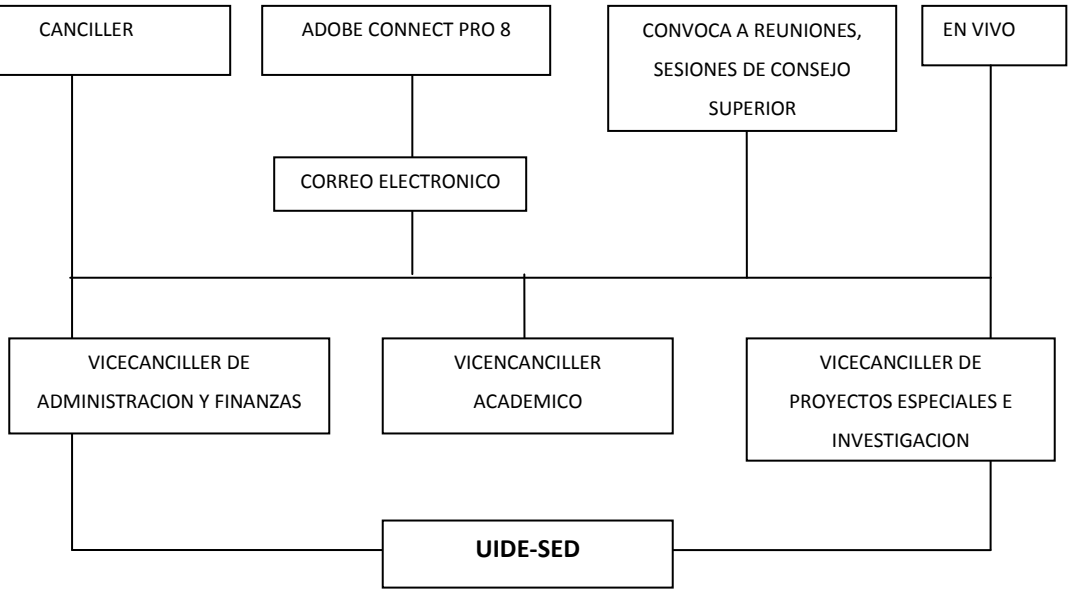
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; INVITANDO A VICENCANCILLERES A LA REUNIÓN



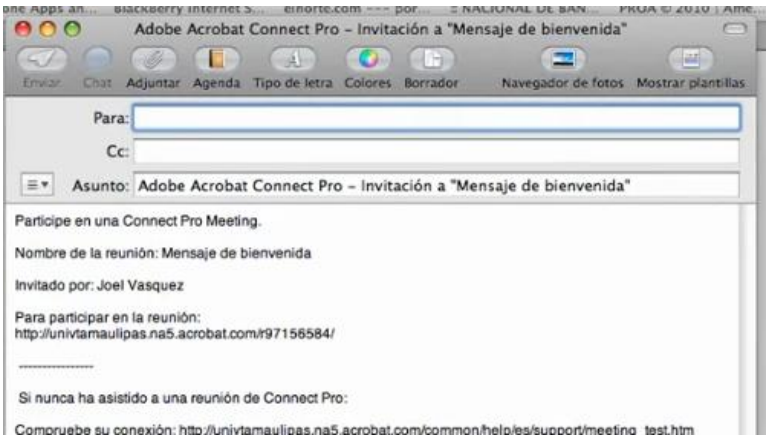
Ingresar dirección de email de cada vicecanciller

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA** **CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO

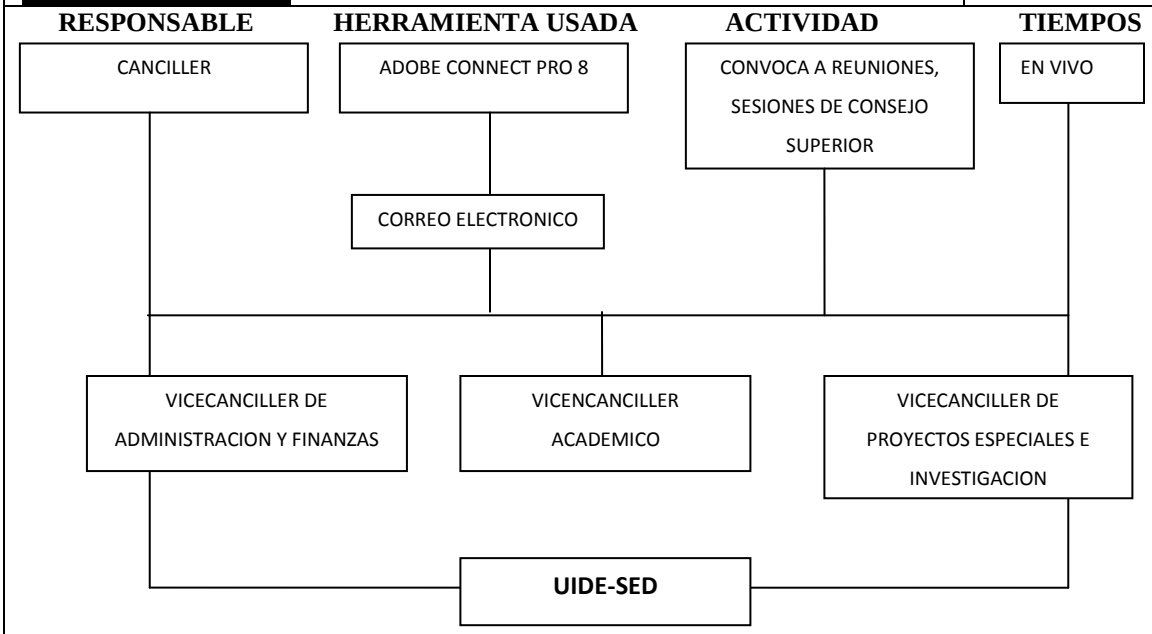


PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO INVITANDO A VICENCANCILLERES A LA REUNIÓN

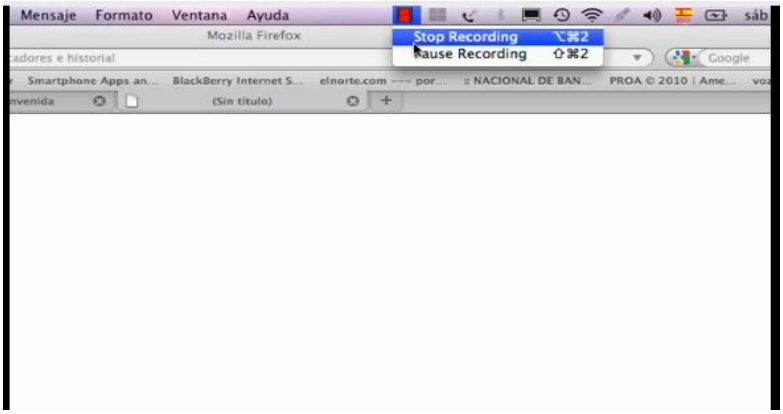


Ingresar dirección de email de cada vicecanciller y presionar "Enviar"

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

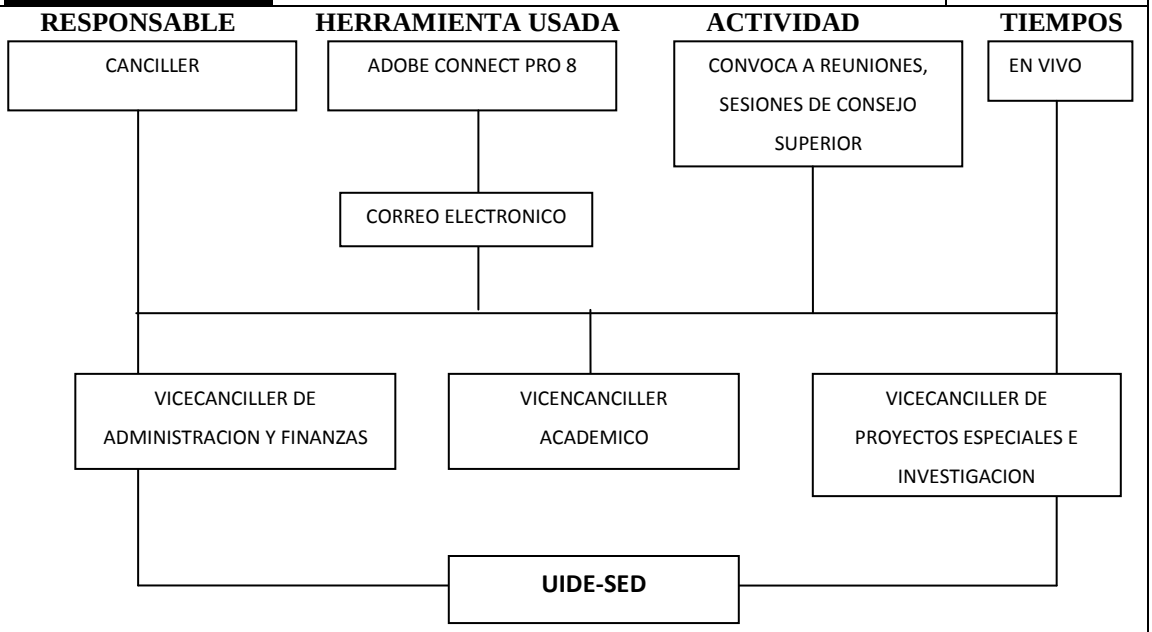


PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; INVITANDO A VICENCANCILLERES A LA REUNIÓN

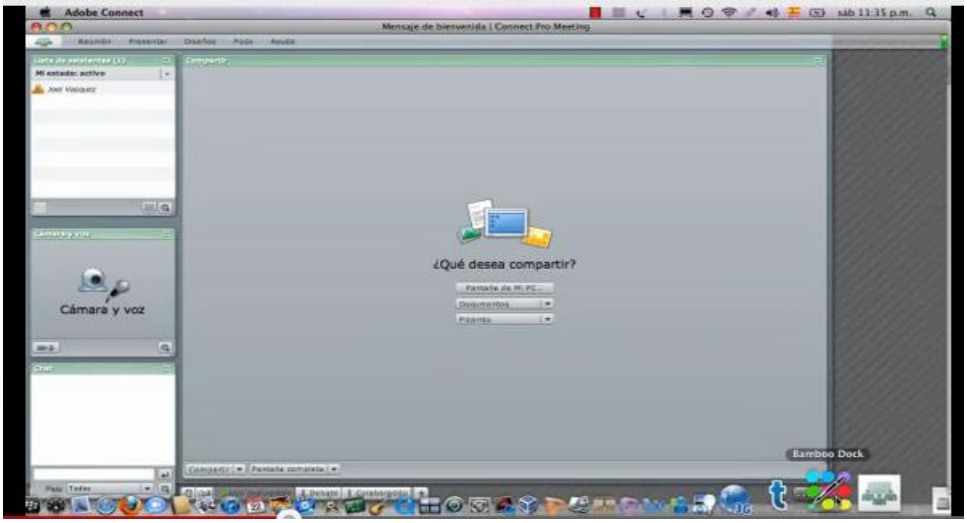


Clic para detener la grabación

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1



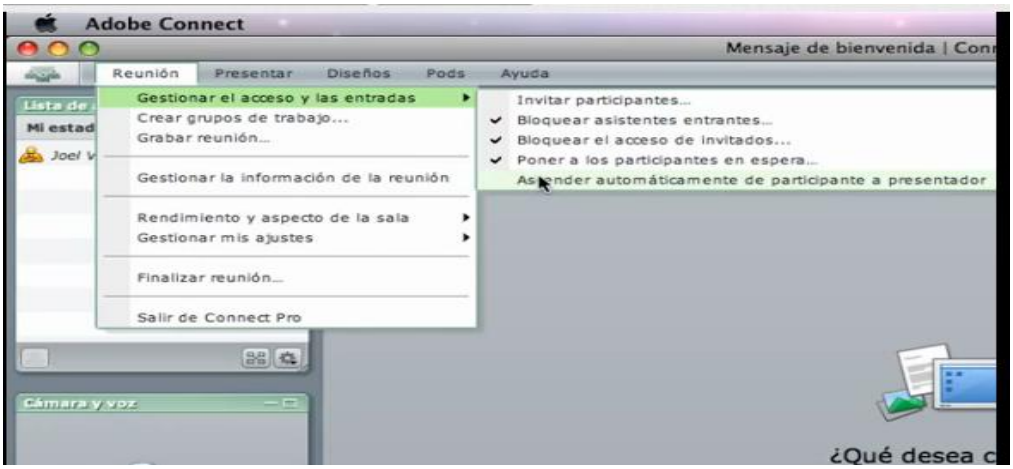
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; REALIZAR LA VIDEOCONFERENCIA CON VICECANCILLERES



UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO
	CORREO ELECTRONICO		
VICECANCILLER DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	VICENCANCILLER ACADEMICO	VICECANCILLER DE PROYECTOS ESPECIALES E INVESTIGACION	
	UIDE-SED		

PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; REALIZAR LA VIDEOCONFERENCIA CON VICECANCILLERES

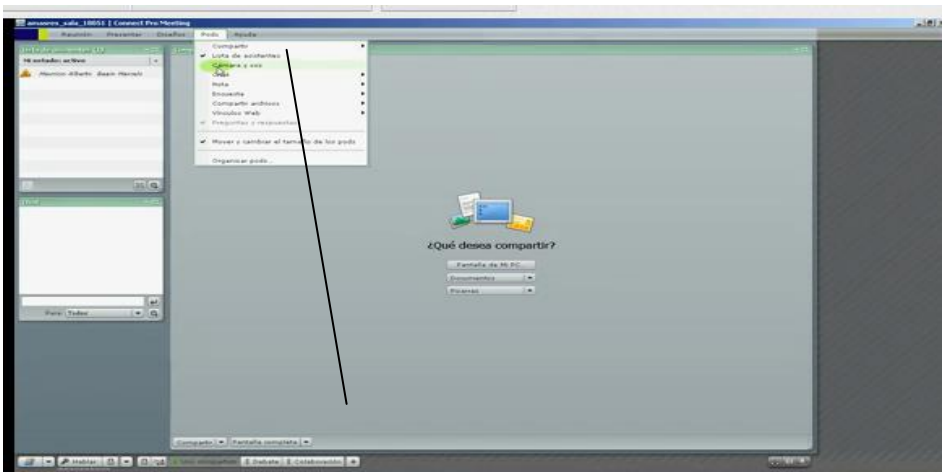


Clic para que Vicecancilleres también sean moderadores junto a Canciller (opcional)

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO
	CORREO ELECTRONICO		
	Chat — Cámara y voz		
VICECANCILLER DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	VICENCANCILLER ACADEMICO	VICECANCILLER DE PROYECTOS ESPECIALES E INVESTIGACION	
	UIDE-SED		

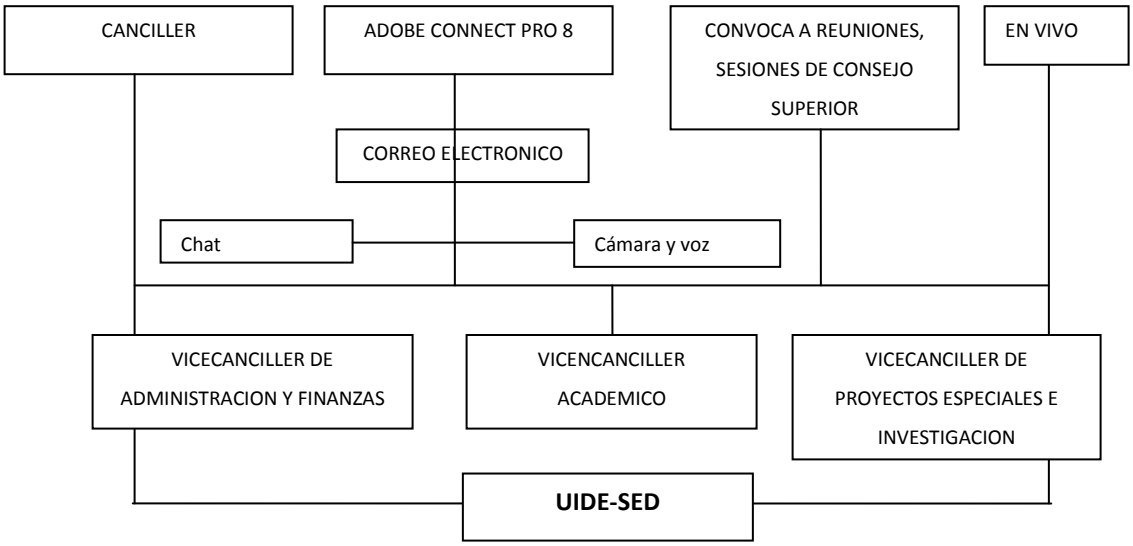
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; REALIZAR LA VIDEOCONFERENCIA CON VICECANCILLERES



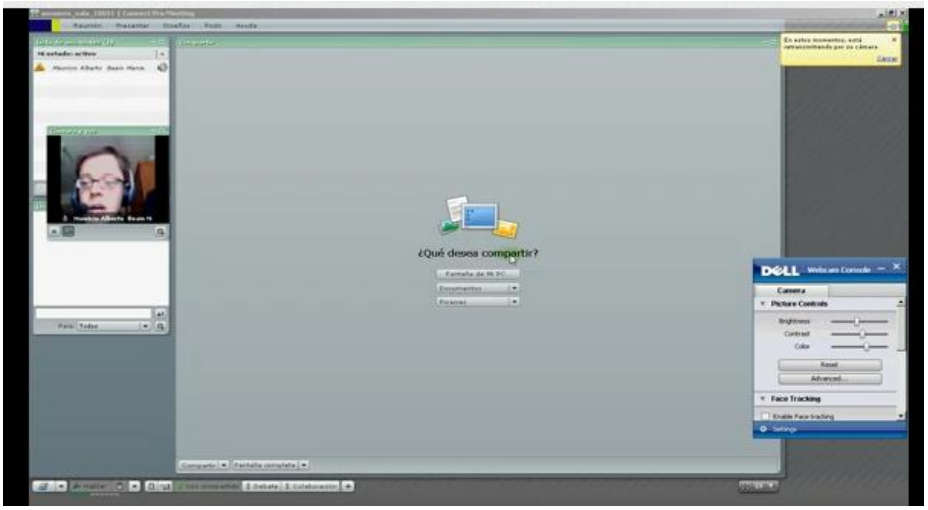
Clic en Pod para activar cámara y voz

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

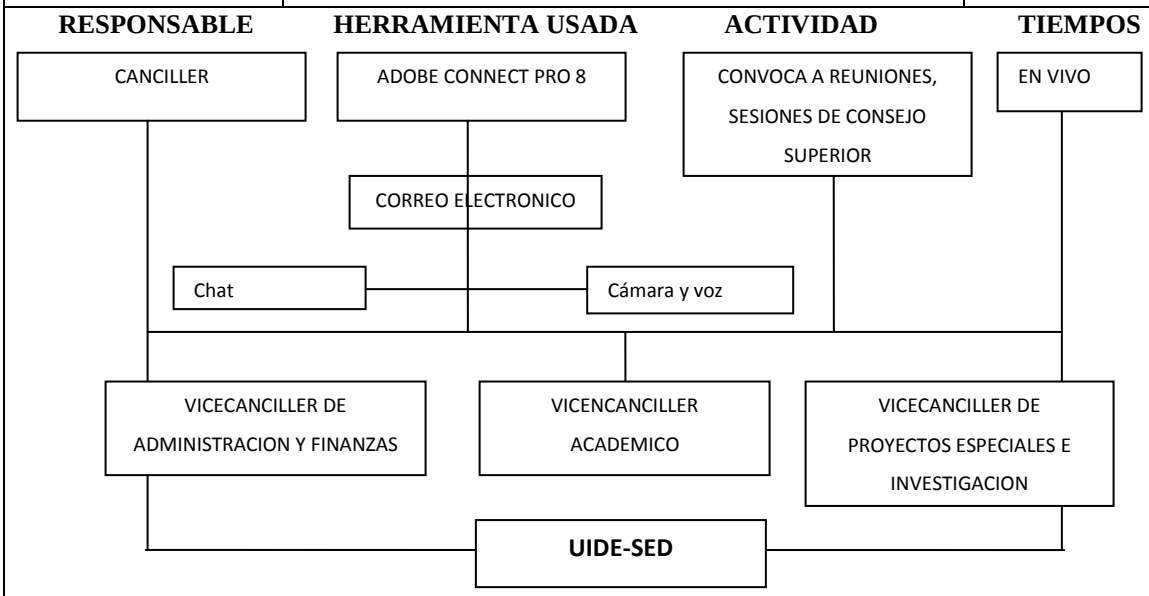
RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO



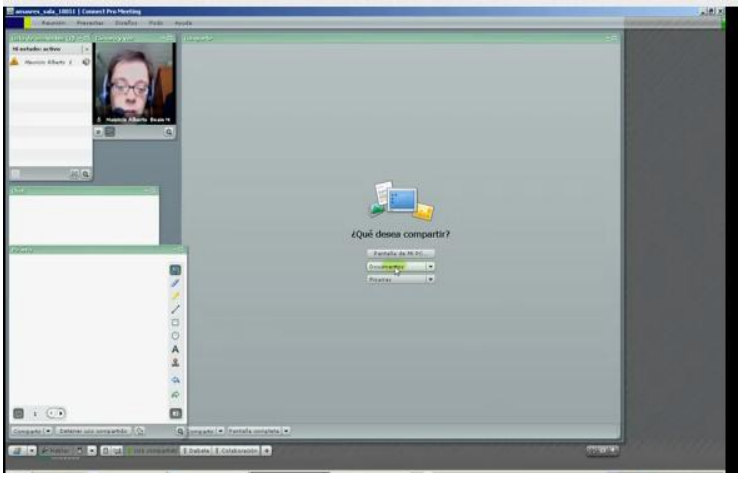
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; REALIZAR LA VIDEOCONFERENCIA CON VICECANCILLERES



UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1



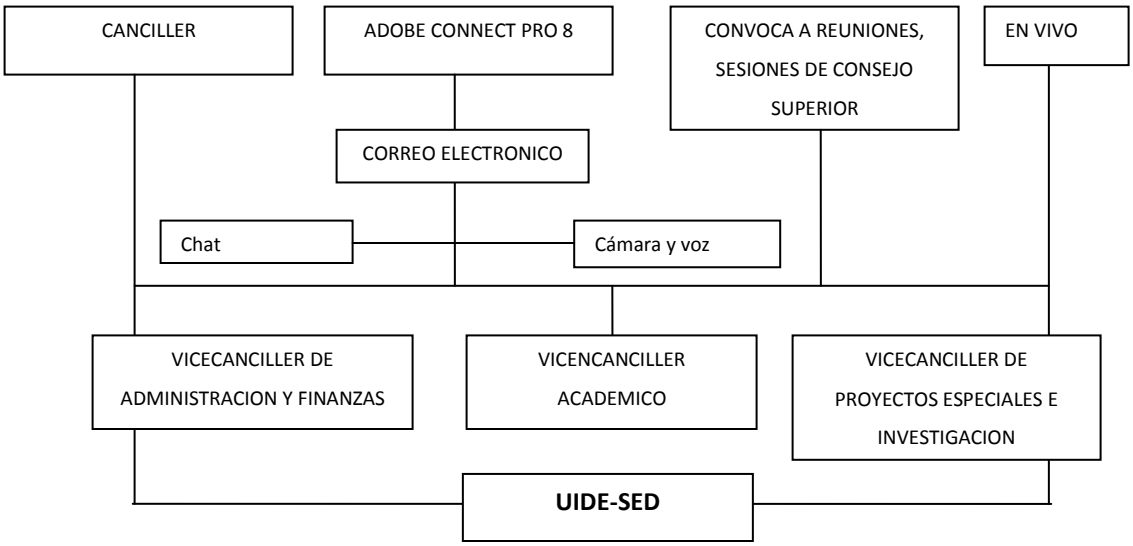
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; REALIZAR LA VIDEOCONFERENCIA CON VICECANCILLERES



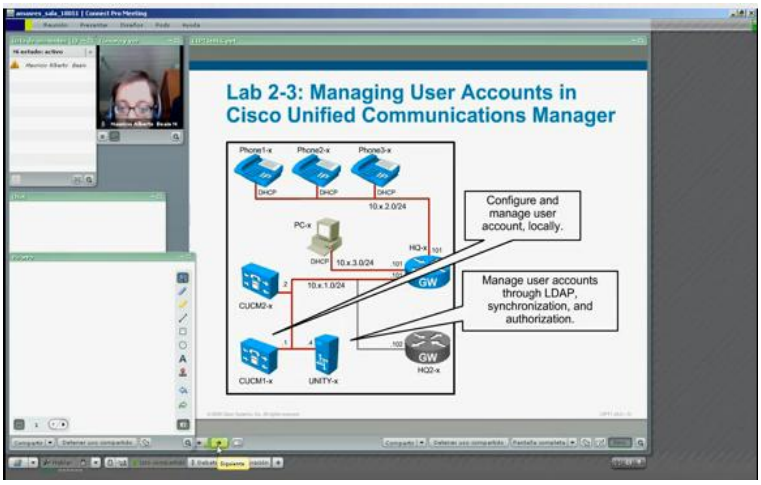
Cargando archivos para compartirlos en la reunión

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS

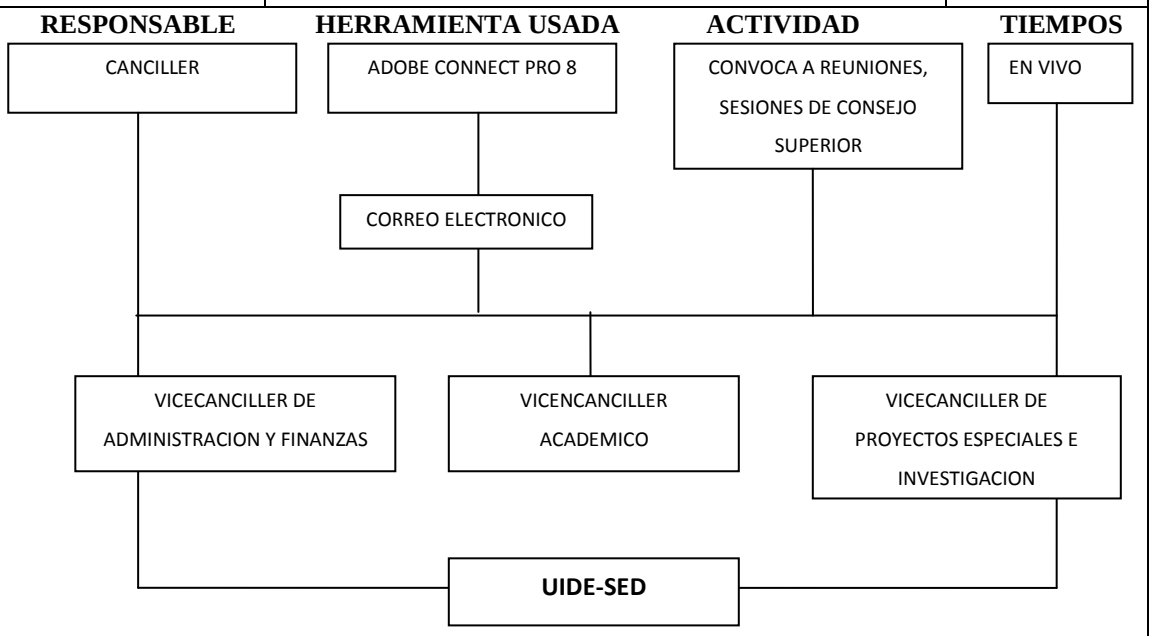


PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; REALIZAR LA VIDEOCONFERENCIA CON VICECANCILLERES

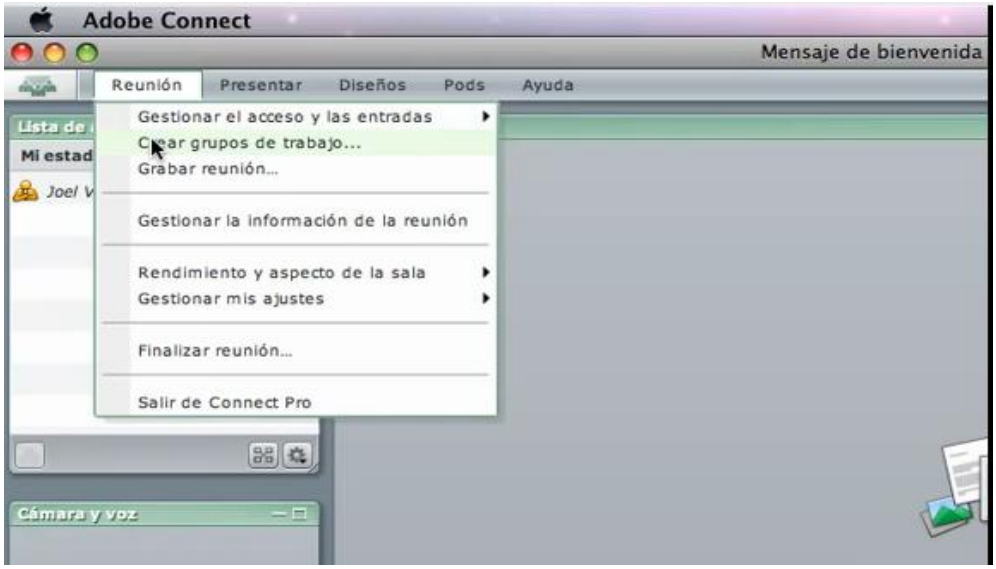


Comparte archivos para todos los vicecancilleres

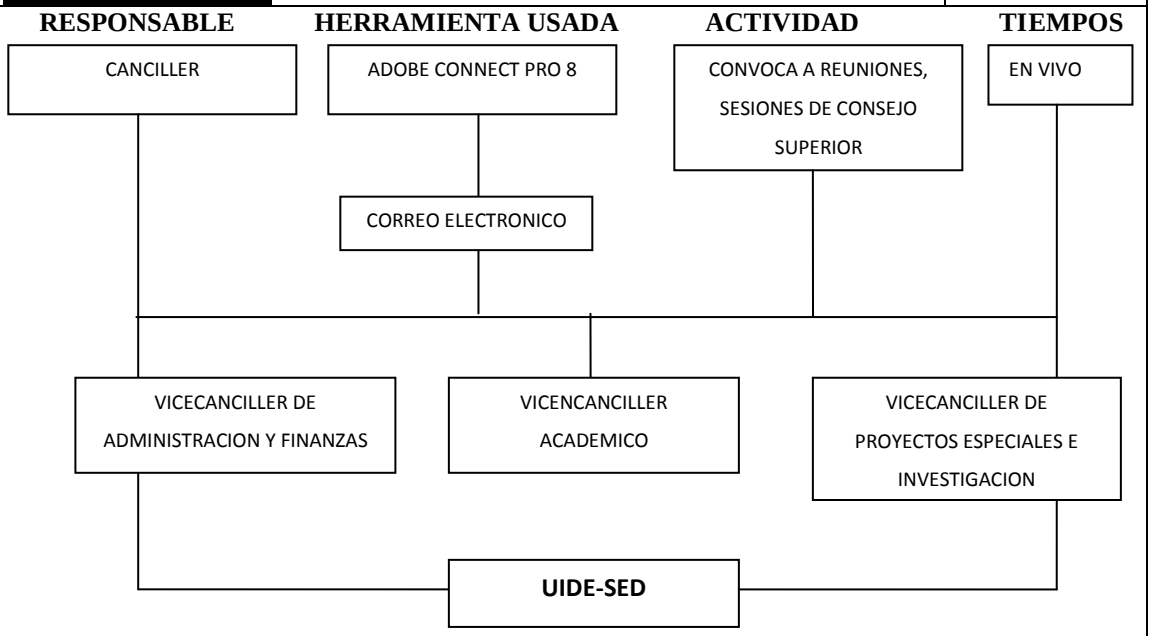
UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1



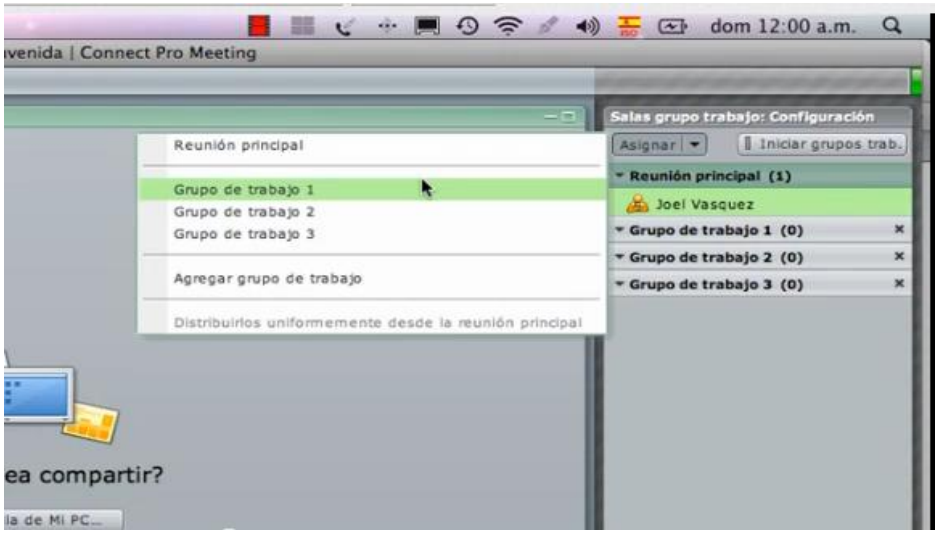
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; CREANDO GRUPOS DE TRABAJO CON VICECANCILLERES



UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

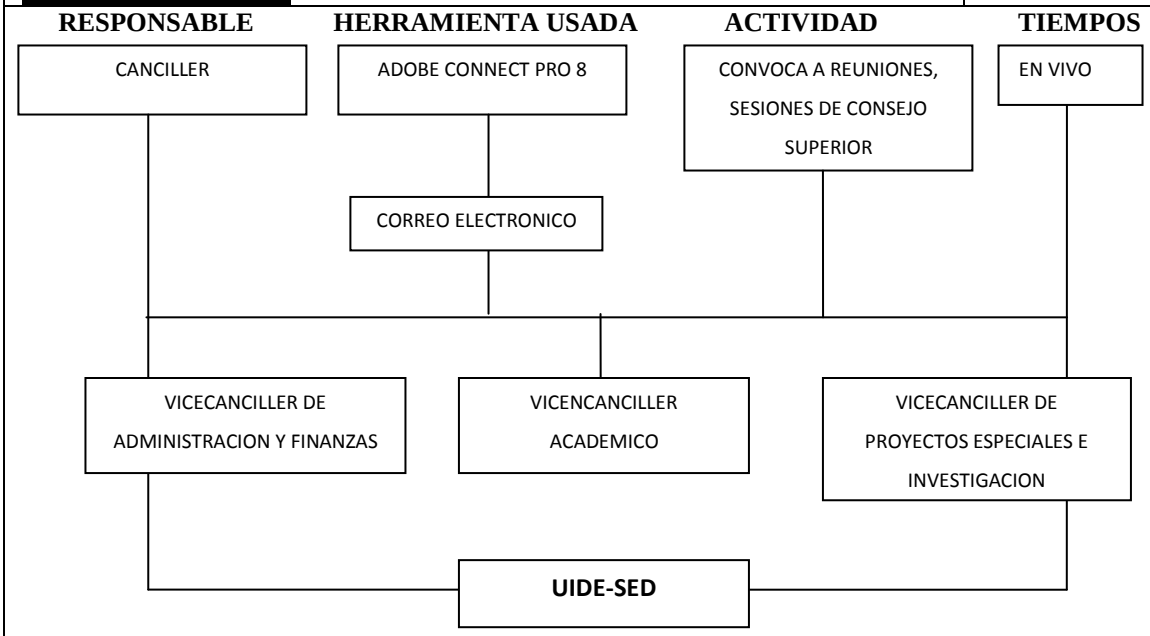


PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; CREANDO GRUPOS DE TRABAJO CON VICECANCILLERES

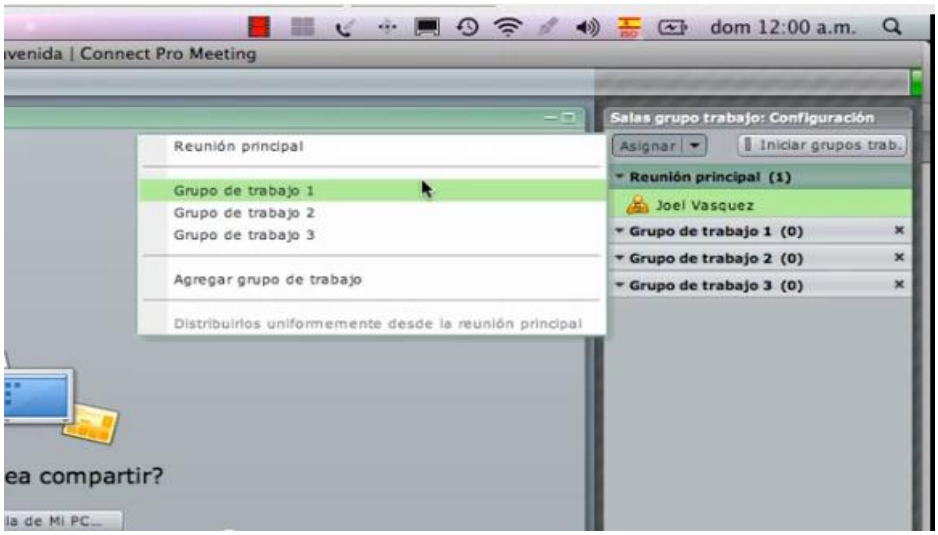


Distribuir a cada Vicecanciller a un grupo de trabajo o todos a un solo grupo

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1



PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; CERRANDO GRUPOS DE TRABAJO CON VICECANCILLERES



Terminado el trabajo en grupos, devolver a vicecancilleres a la reunión principal

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÉA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO

CORREO ELECTRONICO

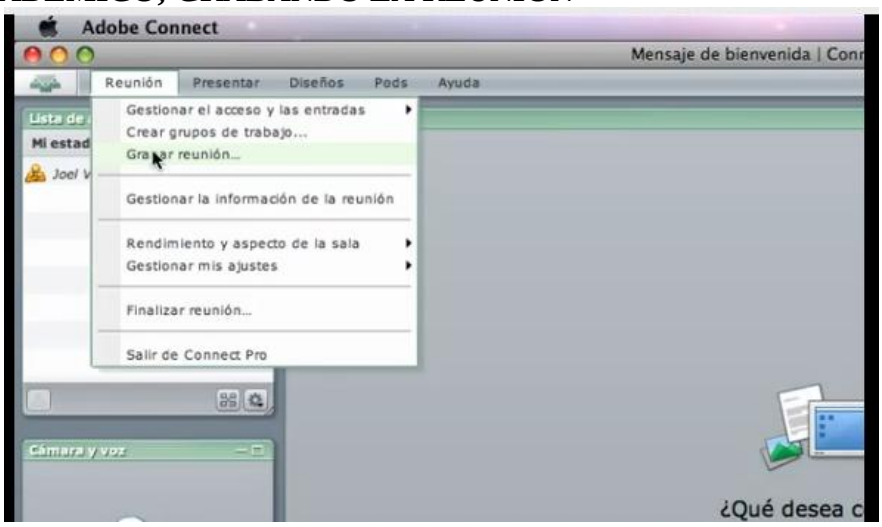
VICECANCILLER DE ADMINISTRACION Y FINANZAS

VICENCANCILLER ACADEMICO

VICECANCILLER DE PROYECTOS ESPECIALES E INVESTIGACION

UIDE-SED

PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; GRABANDO LA REUNION



UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA CANCILLERÍA** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
CANCILLER	ADOBE CONNECT PRO 8	CONVOCA A REUNIONES, SESIONES DE CONSEJO SUPERIOR	EN VIVO
	CORREO ELECTRONICO		
VICECANCILLER DE ADMINISTRACION Y FINANZAS	VICENCANCILLER ACADEMICO	VICECANCILLER DE PROYECTOS ESPECIALES E INVESTIGACION	
	UIDE-SED		

PASOS PARA COMUNICACIÓN CON VICECANCILLERÍAS
MOTIVO: REUNIONES DE CONSEJO SUPERIOR Y CONSEJO ACADÉMICO; GRABANDO LA REUNIÓN

Poner el nombre de la reunión

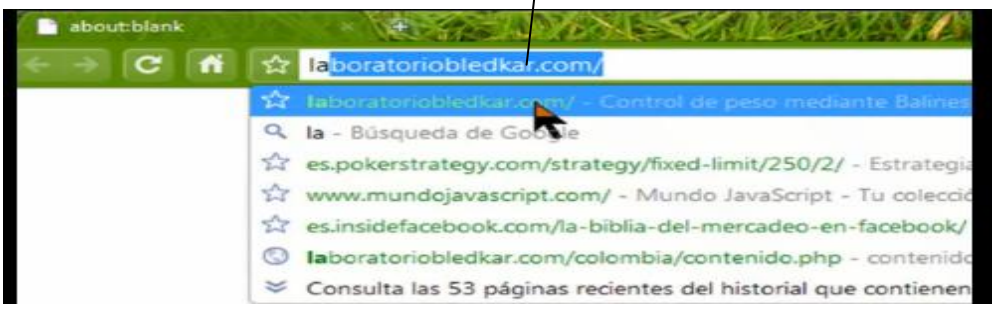
UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DECANOS Y DIRECTORES DE FACULTADES Y ESCUELAS** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
DECANOS DE FACULTADES Y DIRECTORES DE ESCUELAS, JEFES DE ÁREAS ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, DIRECTORES PROMOCIÓN, INVESTIGACIÓN, EXTENSIONES ENTRE OTROS.	ADOBE CONNECT PRO 8 MOODLE	PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE EVENTOS DE CAPACITACIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA CAPACITADORES PARA CADA GRUPO	EN VIVO

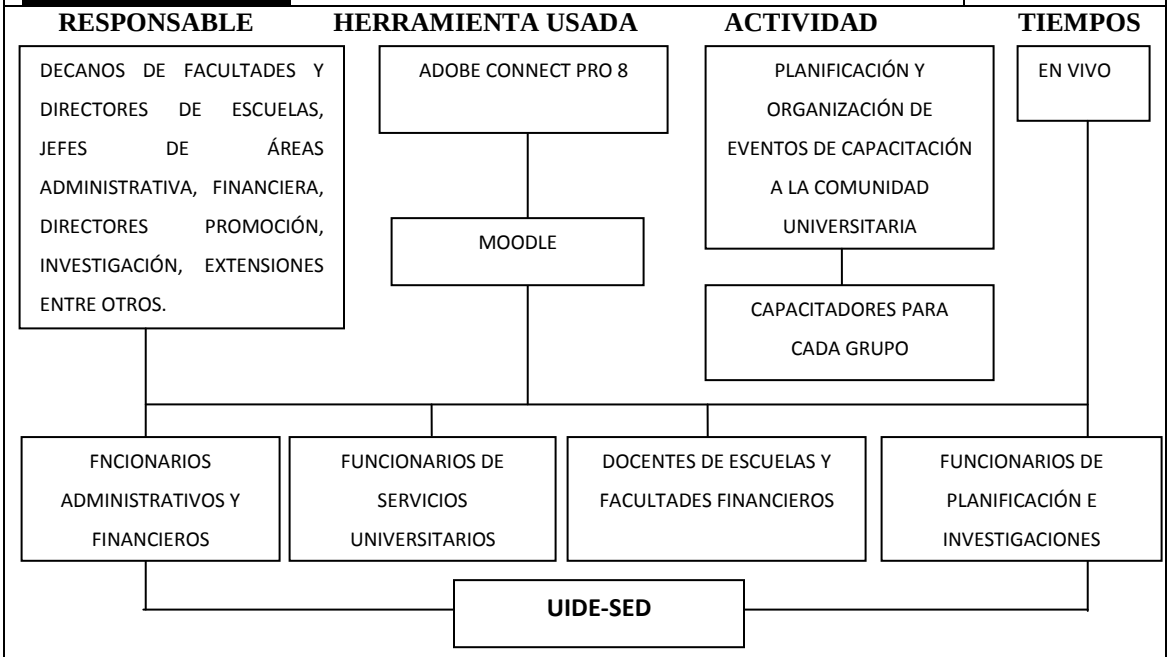
FNCIONARIOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS | FUNCIONARIOS DE SERVICIOS UNIVERSITARIOS | DOCENTES DE ESCUELAS Y FACULTADES FINANCIEROS | FUNCIONARIOS DE PLANIFICACIÓN E INVESTIGACIONES

UIDE-SED

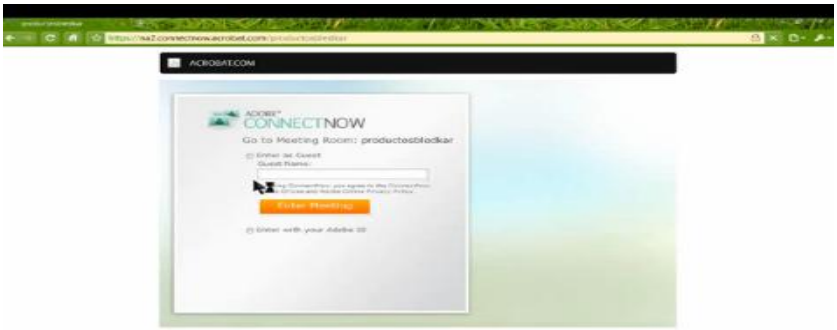
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON FUNCIONARIOS Y DOCENTES
MOTIVO: CAPACITACIÓN
INGRESANDO AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
Dirección de Página Web de la Universidad



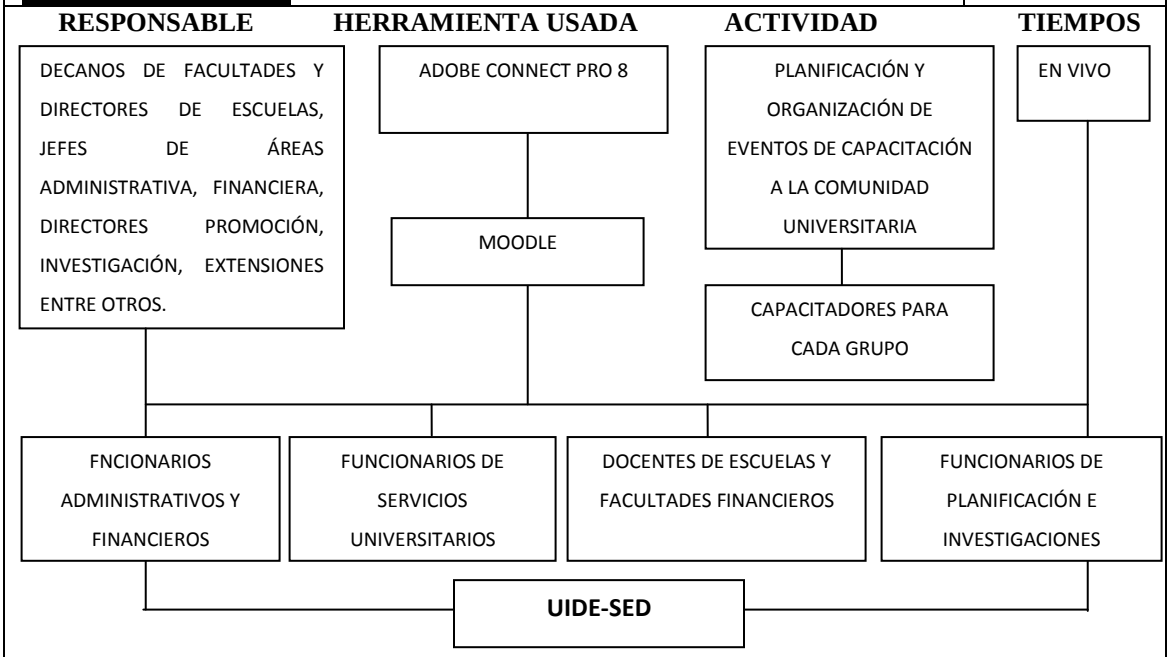
UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DECANOS Y DIRECTORES DE FACULTADES Y ESCUELAS** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1



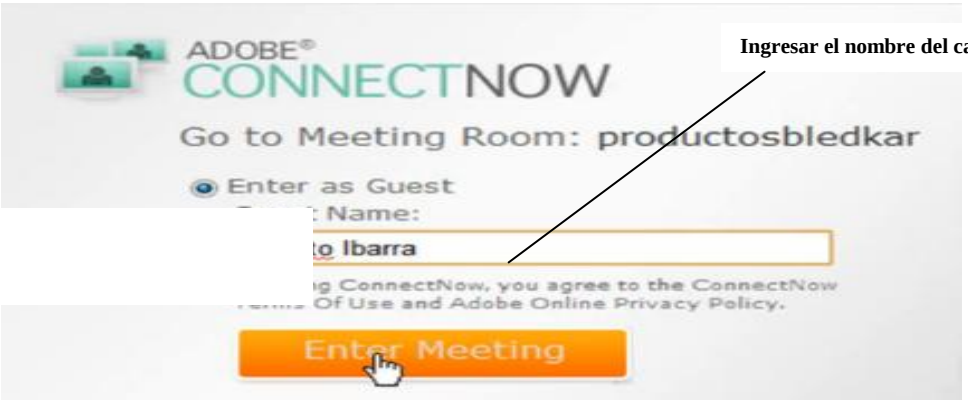
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON FUNCIONARIOS Y DOCENTES
MOTIVO: CAPACITACIÓN
INGRESANDO AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN



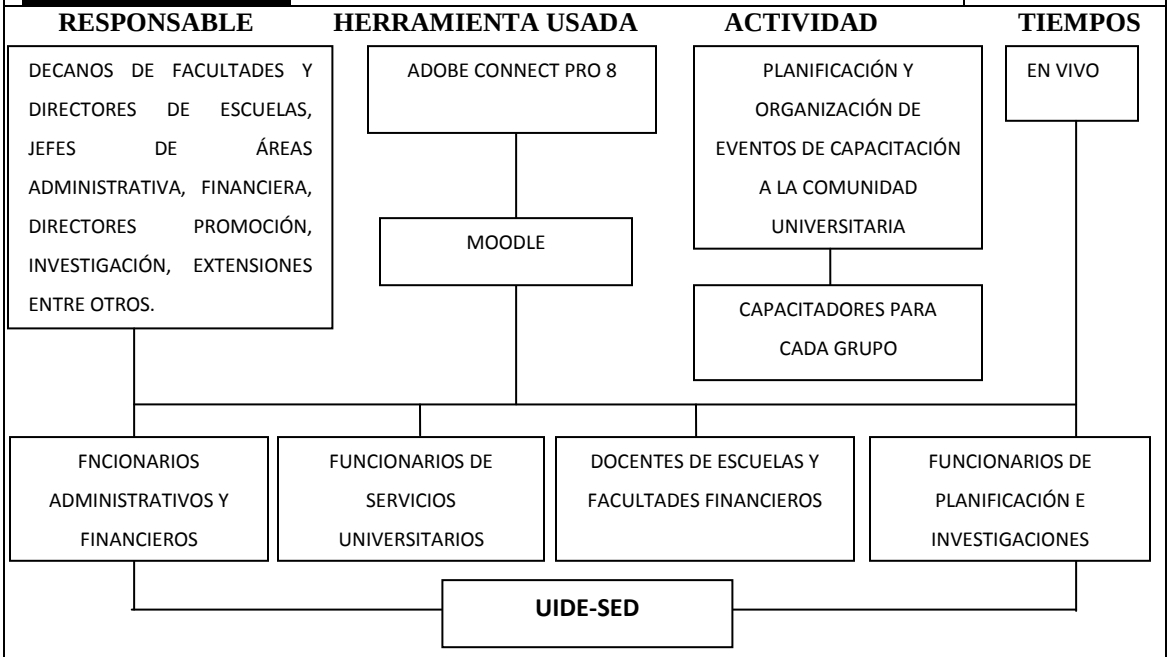
UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DECANOS Y DIRECTORES DE FACULTADES Y ESCUELAS** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1



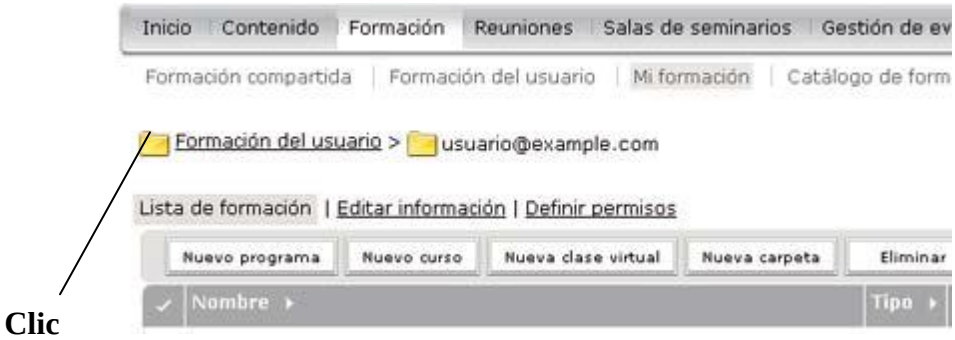
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON FUNCIONARIOS Y DOCENTES
MOTIVO: CAPACITACIÓN
INGRESANDO AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN



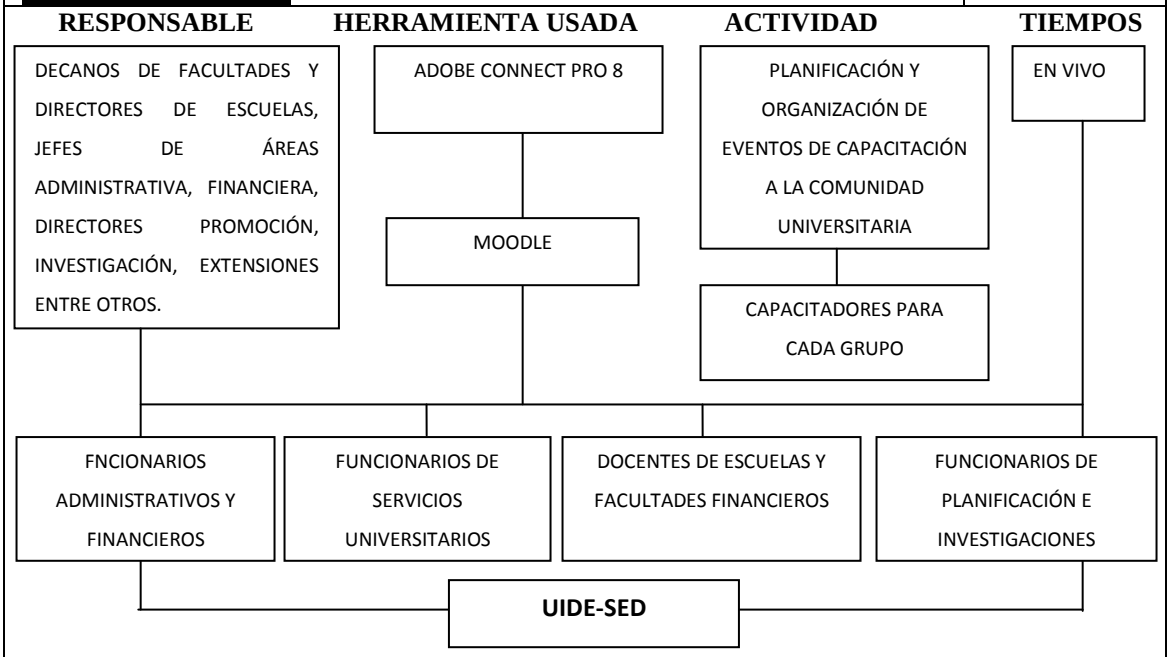
UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DECANOS Y DIRECTORES DE FACULTADES Y ESCUELAS** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1



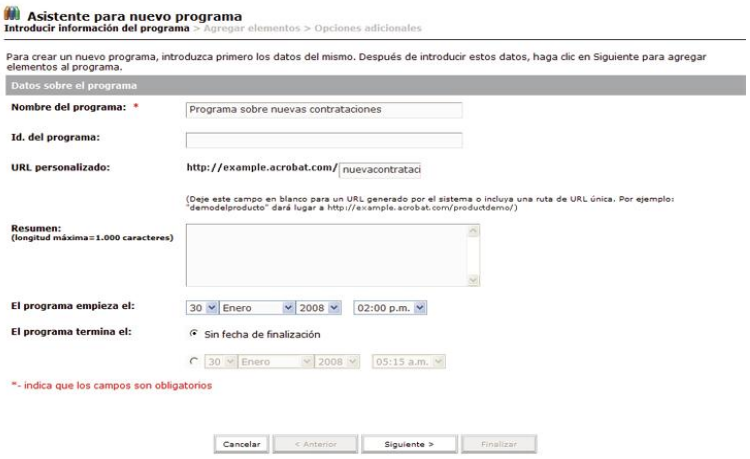
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON FUNCIONARIOS Y DOCENTES
MOTIVO: CAPACITACIÓN
BUSCANDO LA CARPETA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN



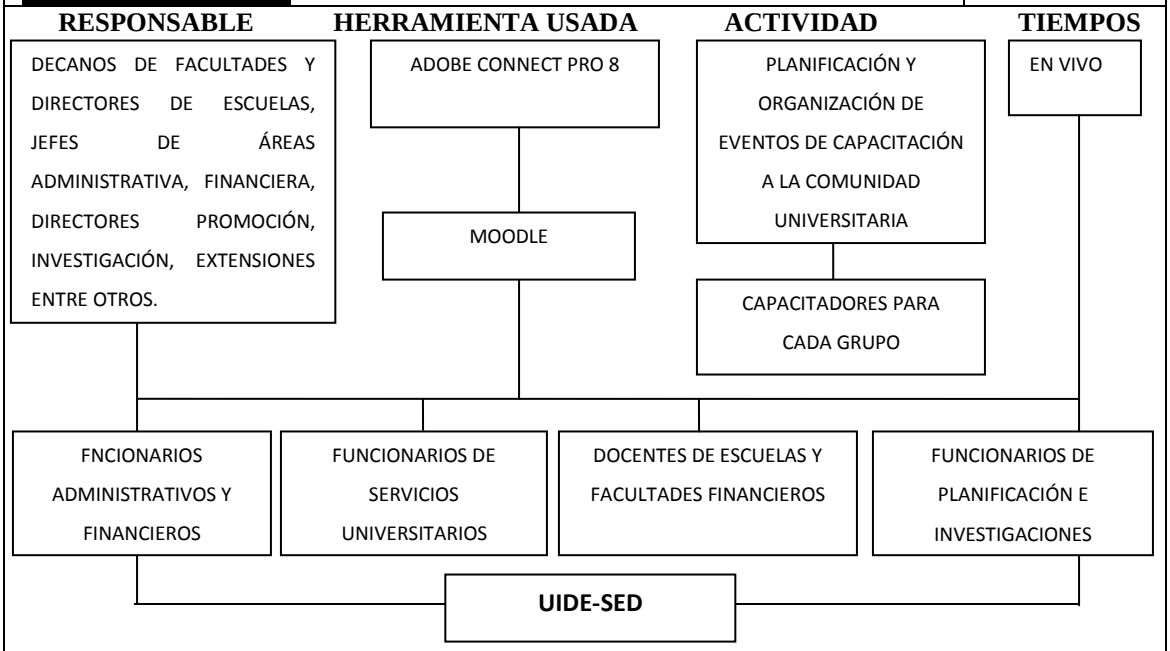
UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DECANOS Y DIRECTORES DE FACULTADES Y ESCUELAS** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1



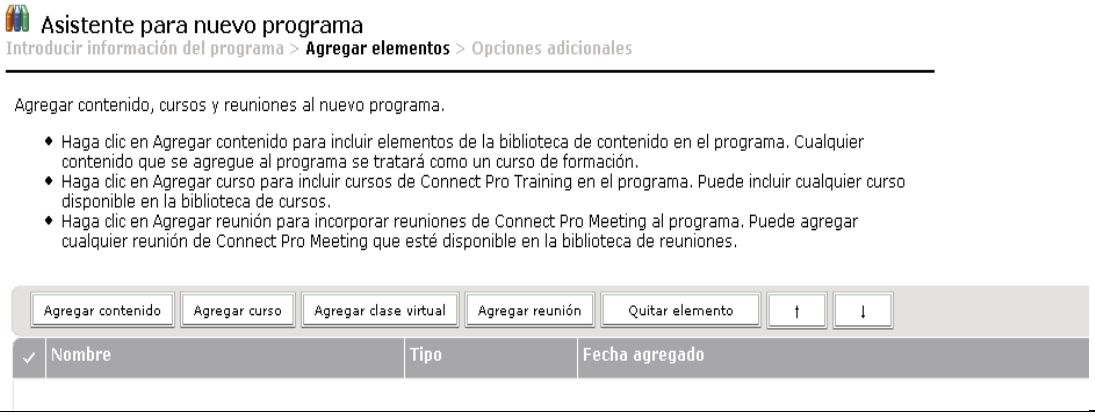
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON FUNCIONARIOS Y DOCENTES
MOTIVO: CAPACITACIÓN
ESCRIBIR INFORMACION DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN



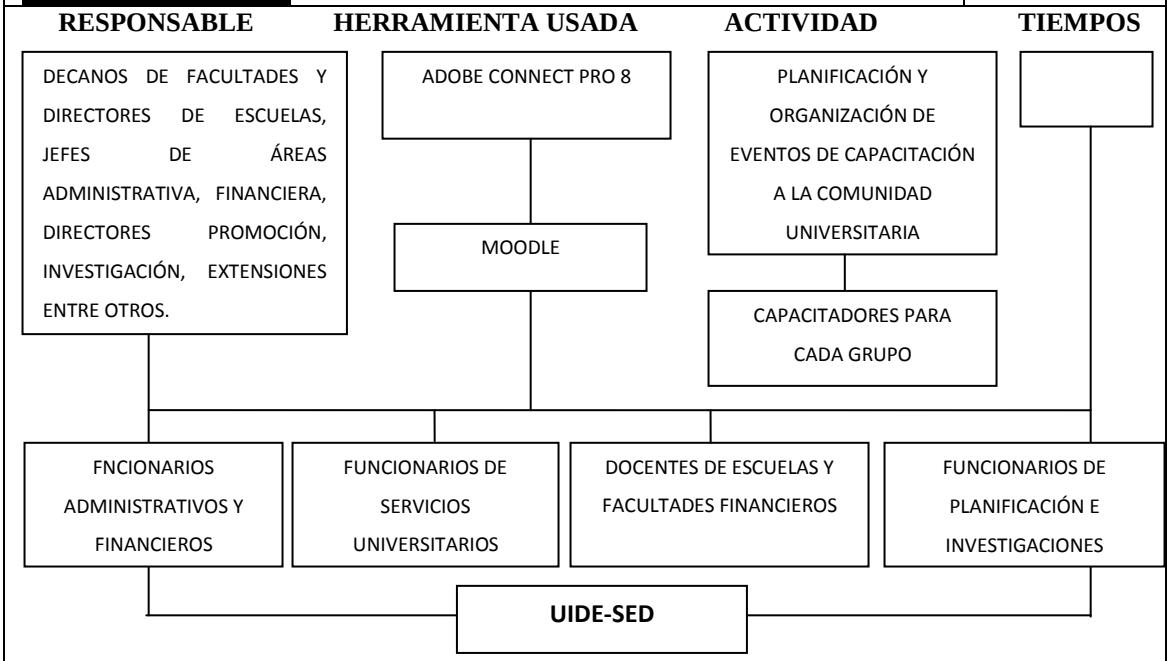
UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DECANOS Y DIRECTORES DE FACULTADES Y ESCUELAS** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1



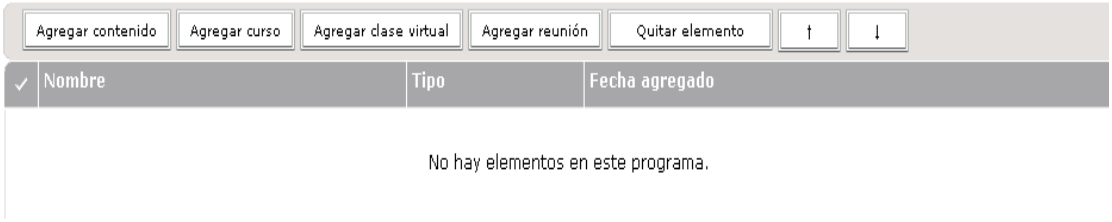
PASOS PARA COMUNICACIÓN CON FUNCIONARIOS Y DOCENTES
MOTIVO: CAPACITACIÓN
AGREGAR ELEMENTOS AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN



UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DECANOS Y DIRECTORES DE FACULTADES Y ESCUELAS** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1

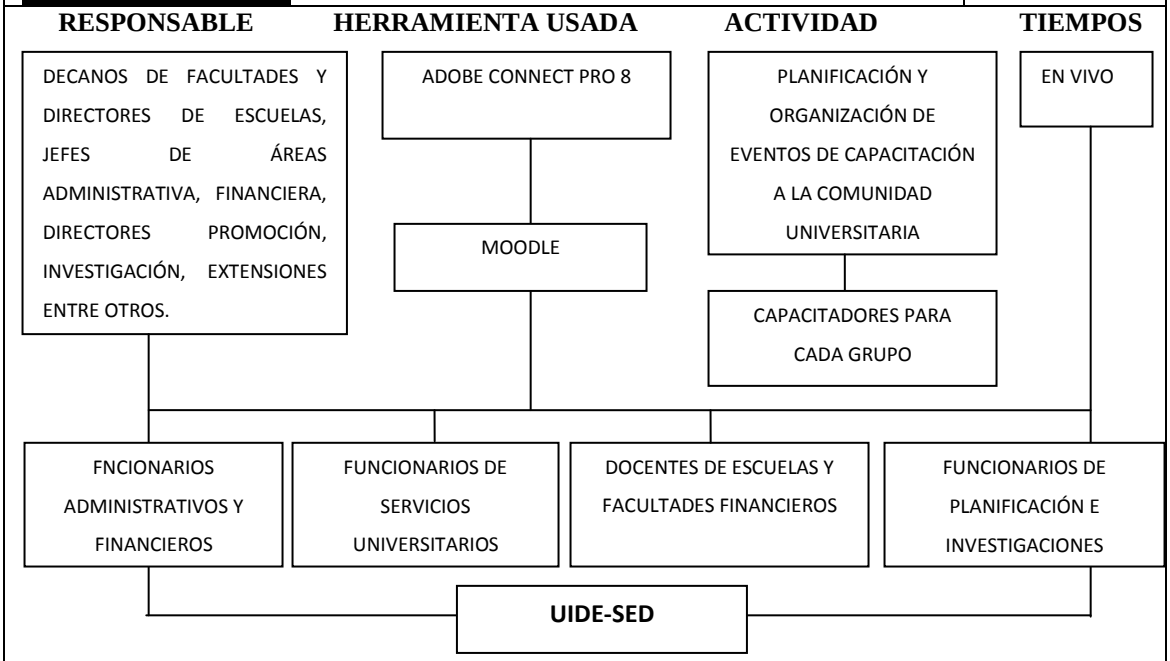


PASOS PARA COMUNICACIÓN CON FUNCIONARIOS Y DOCENTES
MOTIVO: CAPACITACIÓN
ESCOGER ELEMENTOS AL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

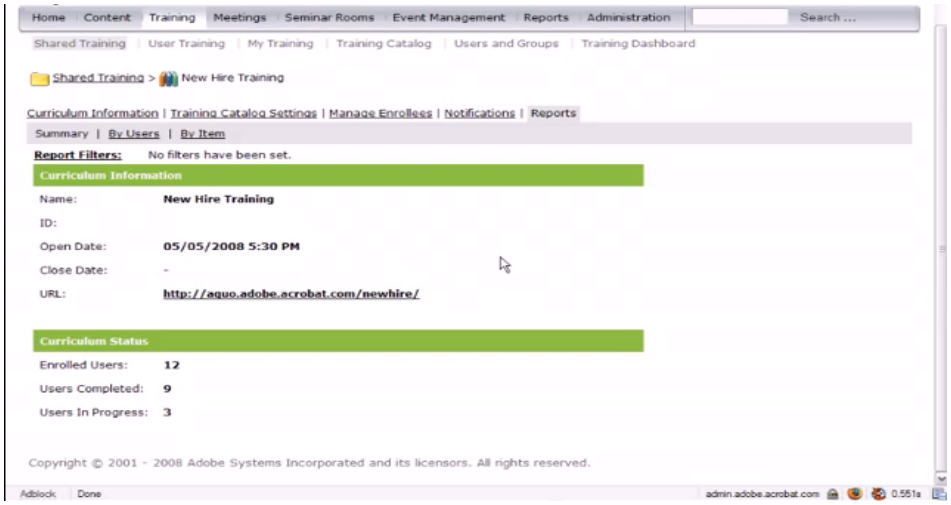


Escoger clase virtual

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DECANOS Y DIRECTORES DE FACULTADES Y ESCUELAS** **Supervisado por: Comité de Comunicaciones**	**Código PC** Pág.: 1



PASOS PARA COMUNICACIÓN CON FUNCIONARIOS Y DOCENTES
MOTIVO: CAPACITACIÓN
VISUALIZAR INFORMACIÓN DEL ESTADO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN



4.4. Flujograma de comunicación para la educación a distancia en la UIDE-SED

UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SISTEMA EDUCATIVO A DISTANCIA (SED)**	**Código PC** Pago: 1

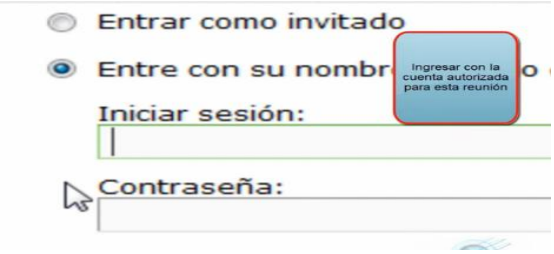
RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
Director Académico a Distancia	Servidor Web CT	Control y supervisión del servidor.	2 días por cada carrera
Administradores	Servidor Web CT, Portal Web del estudiante	Crear y administrar cuentas de usuario para acceder al SED	3 días
Docentes	Web CT, Portal Web del estudiante	Carga cursos de la materia dictada.	3 días

4.4.1. Flujograma de comunicación en educación a distancia usando Adobe Connect Pro 8

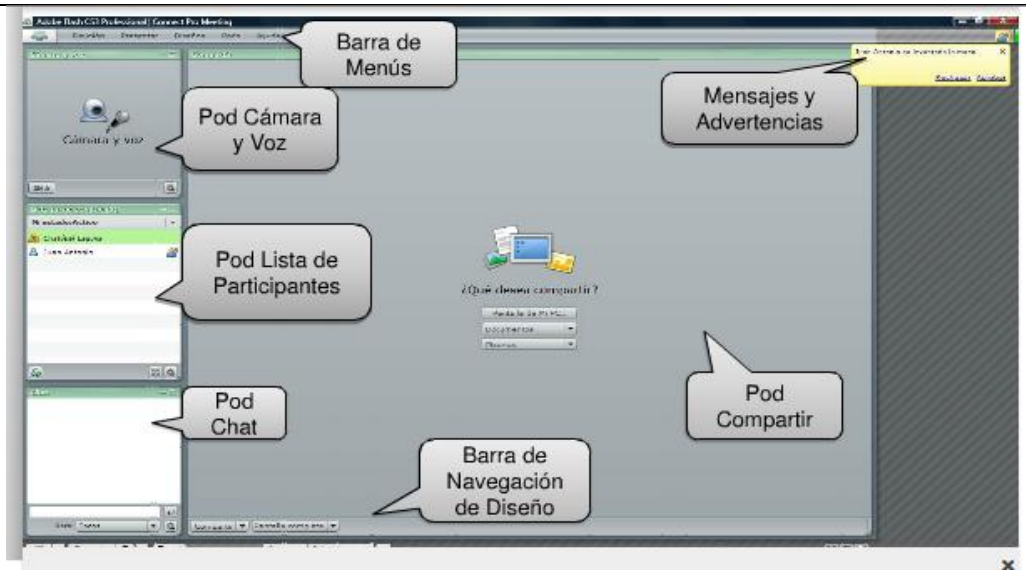
UIDE UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR	**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SISTEMA EDUCATIVO A DISTANCIA (SED)**	**Código PC** Pago: 1

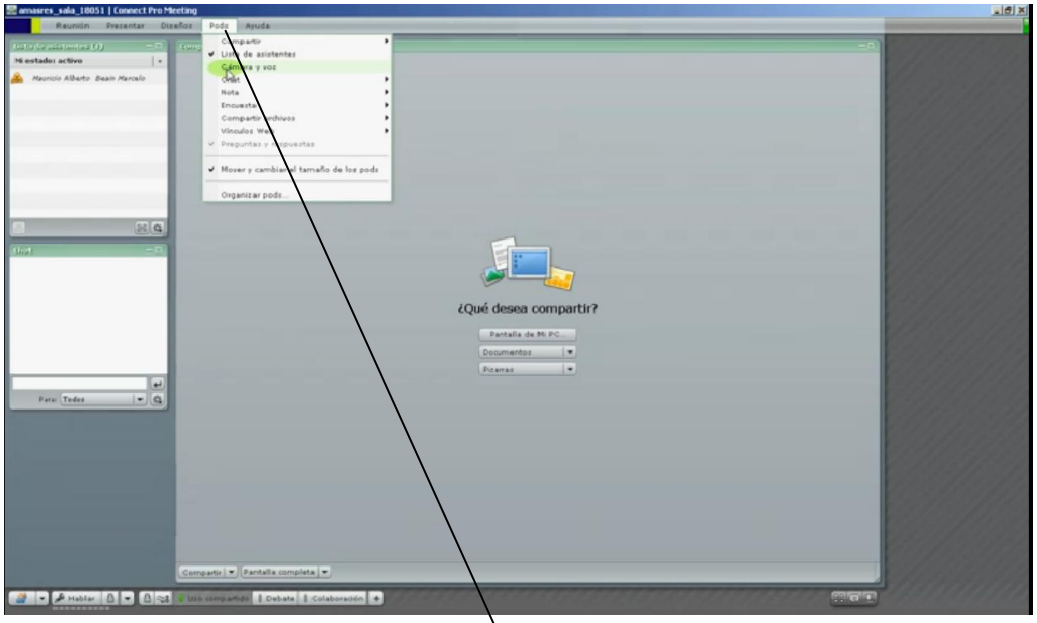
RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
DIRECTOR ACADÉMICO A DISTANCIA	ADOBE CONNECT PRO 8	PRESENTAR POR VIDEOCONFERENCIA EL PROGRAMA EDUCATIVO A LOS ESTUDIANTES MATRICULADOS	EN VIVO

PASOS PARA COMUNICACIÓN CON ALUMNOS
MOTIVO: PRESENTAR LA CARRERA Y CLASES ONLINE
REALIZAR LA VIDEOCONFERENCIA CON ESTUDIANTES MATRICULADOS EN EL SED

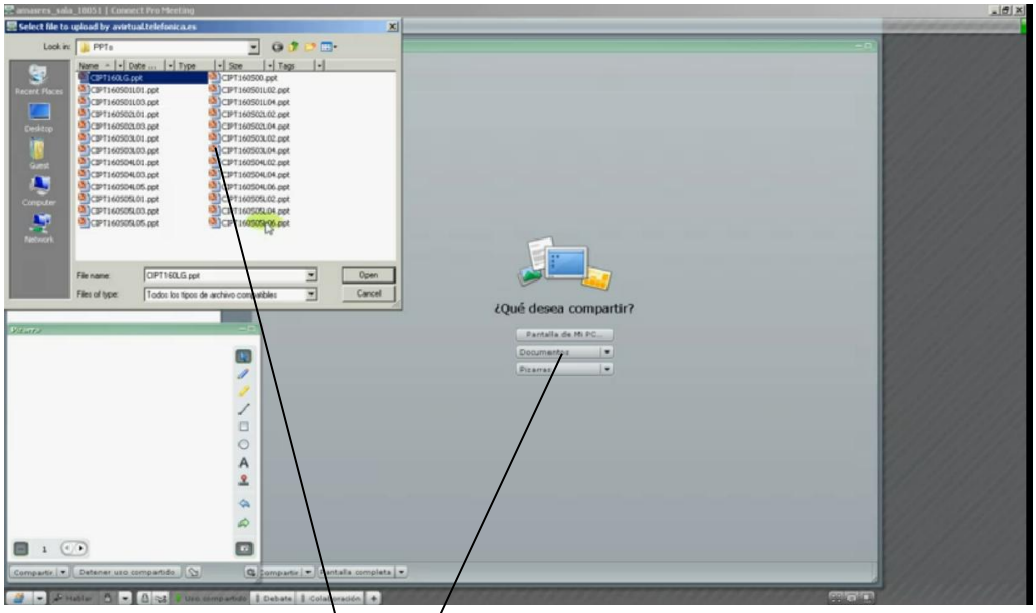


Ingresar a Adobe Connect Pro con nombre y contraseña

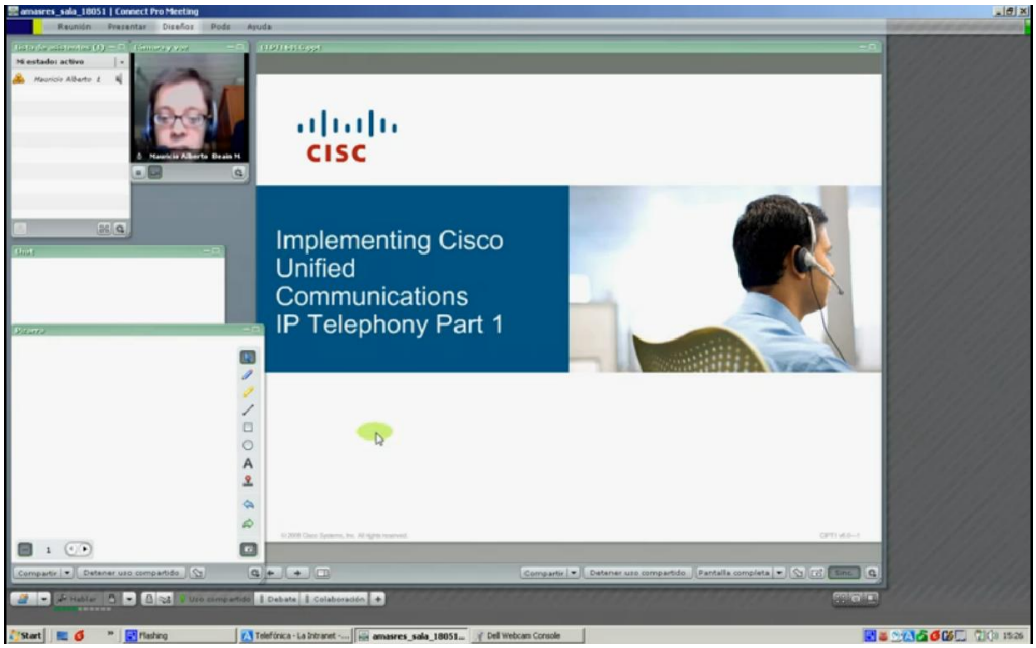




Activar cámara y voz



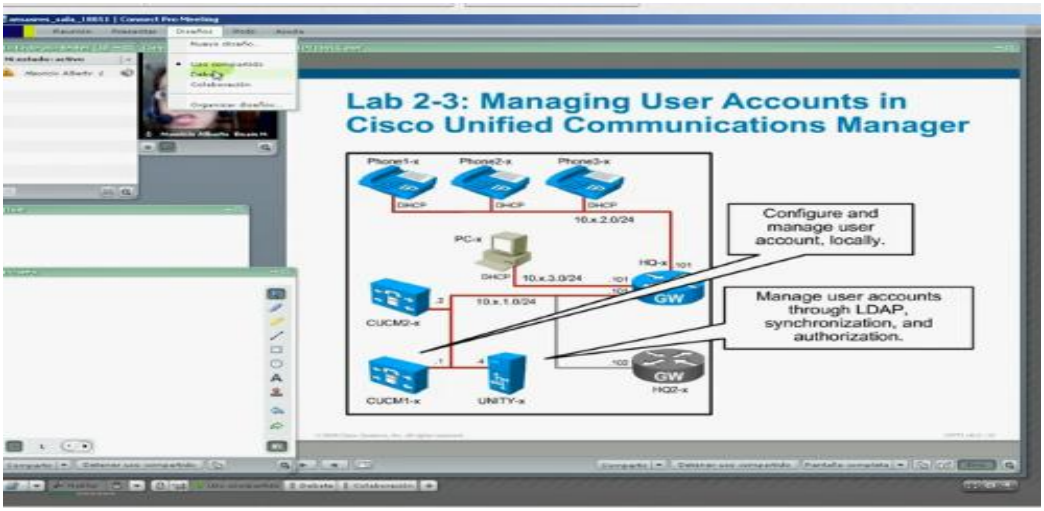
Hacer clic en documentos y descargar de las carpetas del sistema la presentación de la carrera y curso online a los estudiantes a distancia matriculados.



	PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SISTEMA EDUCATIVO A DISTANCIA (SED)	Código PC Pago: 2

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
ADMINISTRADORES	ADOBE CONNECT PRO 8	CARGAR LA CLASE ONLINE Y CURSOS DE FORMACIÓN PARA LOS ESTUDIANTES	EN VIVO

PASOS PARA ADMINISTRAR LA CLASE ONLINE Y CARGAR LOS CURSOS
MOTIVO: PRESENTAR LA CARRERA Y CLASES ONLINE
CARGAR LA CLASE ONLINE Y CURSOS



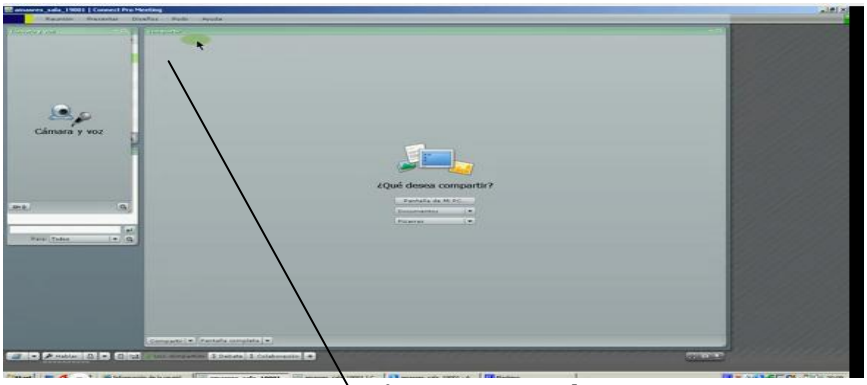
Clic en Diseño y escoger uso compartido

GRABAR LA SESIÓN

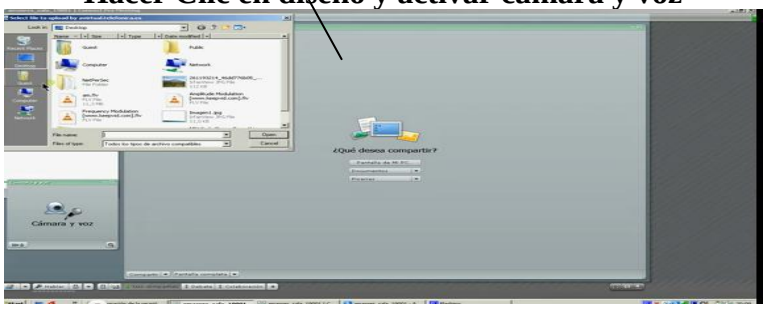
	PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SISTEMA EDUCATIVO A DISTANCIA (SED)	Código PC Pago: 3

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
DOCENTES	ADOBE CONNECT PRO 8	DICTAR CLASES ONLINE Y CURSOS DE FORMACIÓN A LOS ESTUDIANTES CONECTADOS	EN VIVO

PASOS PARA DICTAR CLASES Y CURSOS ONLINE
MOTIVO: EDUCACION A DISTANCIA PARA ALUMNOS DE LA UIDE
REALIZAR LA VIDEOCONFERENCIA DE LA CLASE/CURSO ONLINE



Hacer Clic en diseño y activar cámara y voz



Cargar el archivo que contiene la clase o curso

	PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SISTEMA EDUCATIVO A DISTANCIA (SED)	Código PC Pago: 4

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
DOCENTES	ADOBE CONNECT PRO 8	DICTAR CLASES ONLINE Y CURSOS DE FORMACIÓN A LOS ESTUDIANTES CONECTADOS	EN VIVO

PASOS PARA DICTAR CLASES Y CURSOS ONLINE
MOTIVO: EDUCACION A DISTANCIA PARA ALUMNOS DE LA UIDE
REALIZAR LA VIDEOCONFERENCIA DE LA CLASE/CURSO ONLINE

Docente activa pantalla compartida con estudiantes

Estudiantes levantan la mano para participar de la clase

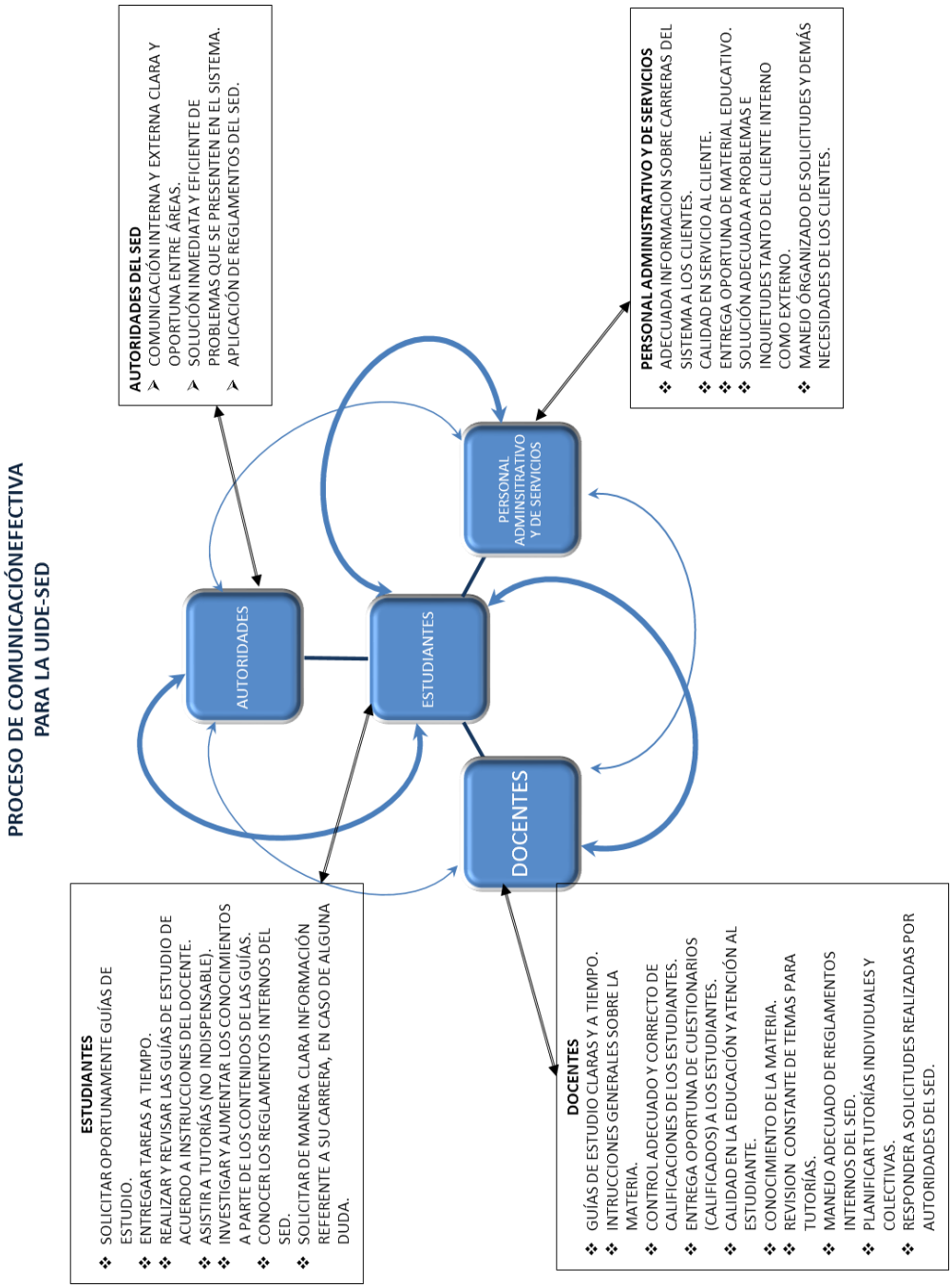
	PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL SISTEMA EDUCATIVO A DISTANCIA (SED)	Código PC Pago: 5

RESPONSABLE	HERRAMIENTA USADA	ACTIVIDAD	TIEMPOS
DOCENTES	ADOBE CONNECT PRO 8	DICTAR CLASES ONLINE Y CURSOS DE FORMACIÓN A LOS ESTUDIANTES CONECTADOS	EN VIVO

PASOS PARA DICTAR CLASES Y CURSOS ONLINE
MOTIVO: EDUCACION A DISTANCIA PARA ALUMNOS DE LA UIDE
REALIZAR LA VIDEOCONFERENCIA DE LA CLASE/CURSO ONLINE

Docente aprueba o desaprueba la participación de los estudiantes

4.4.2 PROCESO DE COMUNICACIÓN EFECTIVA



INDICADORES DE GESTIÓN DE COMUNICACIÓN CON EL USO DE

ADOBE ACROBAT CONNECT 8

OBJETIVO: Estructurar el Plan de Comunicación Organizacional con Adobe Connect Pro 8, de forma que obtenga un desarrollo sostenible hasta el año 2016				
Supervisor del objetivo: Comité de Comunicaciones				
ACTIVIDADES	**RESPONSABLE**	**INDICADORES**	**RECURSOS**	**OBSERVACIONES**
Identificar las herramientas de comunicación anteriores que usaba la UIDE	Comité de Comunicación	Despliegue de información Funcionalidad Contenido Audio y Video Velocidad de conexión	Encuestas a autoridades y docentes de la UIDE Sistema Excel 2007	
Elaborar el flujograma de comunicación interna anterior de la UIDE	Comité de Comunicación	Estructura Planificacion Control	Bibliogra ficos y Documen tales de la UIDE	
Analizar la situación actual de la infraestructura tecnologica de la UIDE	Servicios de Informática	Eficiencia Eficacia Integración Soporte Desarrollo sostenible hasta 2016	Bibliogra ficos y documen tales de la UIDE	
Describir las ventajas para las autoridades de la UIDE, del uso de Adobe Connect Pro 8 en la UIDE	Autora: Elizabeth Campaña Karolys	Economía Rentabilidad Desempeño laboral Motivación Desarrollo personal	Recursos Web, Bibliogra ficos. Software Adobe Connect Pro 8	
Elaborar el Plan de Comunicación Interna con Adobe Connect 8 y Flujograma de comunicacion	Autora: Elizabeth Campaña Karolys	Eficiencia Eficacia Integración Cooperación Retroalimentación de información-feedback	Recursos Web, Bibliograficos	
OBJETIVO: Desarrollar formas de comunicación virtuales que permitan realizar conferencias web a nivel de universidades del país.				
Supervisor del objetivo: Comité de Comunicaciones				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS	OBSERVACIONES
Activar el módulo	Decanos,	Eficiencia	Software	

Adobe Connect Meeting	Directores y docentes de Escuelas y Facultades de la UIDE		Adobe Connect Pro 8	
Cargar Universal Audio Voice	Decanos, Directores y docentes de Escuelas y Facultades de la UIDE	Eficiencia	Software Adobe Connect Pro 8	
Crear un perfil de audio	Decanos, Directores y docentes de Escuelas y Facultades de la UIDE	Eficiencia	Software Adobe Connect Pro 8	
Creación de la conferencia y el perfil de audio	Decanos, Directores y docentes de Escuelas y Facultades de la UIDE	Eficiencia	Software Adobe Connect Pro 8	
OBJETIVO: Desarrollar formas de comunicación virtuales que permitan realizar reuniones Web entre el Consejo Superior, Cancillería y Consejo Académicos, para tratar asuntos de alta prioridad en lo referente a la Dirección y Control Universitario.				
Supervisor del objetivo: Comité de Comunicaciones				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS	OBSERVACIONES
Activar el módulo Adobe Connect Meeting	Canciller	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Elaborar la creación y asistencia de participantes de la comunidad universitaria a las reuniones	Canciller	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	

Actualizar las reuniones	Canciller	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Visualizar información acerca de las reuniones	Canciller	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Compartir contenido durante la reunion	Canciller	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Gestión d elos asistentes	Canciller	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Grabar reuniones	Canciller	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con	

			Google Android	
OBJETIVO: Desarrollar formas de comunicación virtuales que permitan realizar reuniones Web dirigidas por los miembros del Consejo Académico hacia los niveles de Vicecancillería, y reuniones Web, con estos y los Decanos de Facultades, Decano del Sistema de Educación a Distancia y Directores de Escuelas.				
Supervisor del objetivo: Comité de Comunicaciones				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS	OBSERVACIONES
Activar el modulo Adobe Connect Meeting	Vicecancilleres, Decanos, Directores de la UIDE			
Elaborar la creación y asistencia de participantes de la comunidad universitaria a las reuniones	Vicecancilleres, Decanos, Directores de la UIDE	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Actualizar las reuniones	Vicecancilleres, Decanos, Directores de la UIDE	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Visualizar información acerca de las reuniones	Vicecancilleres, Decanos, Directores de la UIDE	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Compartir contenido durante la reunion	Vicecancilleres, Decanos, Directores de la	Control Calidad Eficiencia	Software Adobe Connect Pro 8	

	UIDE	Eficacia Funcionalidad	Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Gestión d elos asistentes	Vicecancilleres, Decanos, Directores de la UIDE	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Grabar reuniones	Vicecancilleres, Decanos, Directores de la UIDE	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
OBJETIVO: Facilitar la capacitación en línea en tiempo real para el personal que trabaja en el Área Académica (docentes), Administrativa, Área Financiera, Área de Bienestar Universitario, Promoción y Centro de Investigación y Proyectos, en temas relacionados con su formación profesional y pedagógica.				
Supervisor del objetivo: Comité de Comunicaciones				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS	OBSERVACIONES
Activar el modulo Adobe Connect Pro Training	Jefes del Area Administrativa, Financiera, Docentes, Jefes de Promociones y Proyectos	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Crear el curso de capacitación	Jefes del Area Administrativa,	Control Calidad Eficiencia	Software Adobe Connect Pro 8	

	Financiera, Docentes, Jefes de Promociones y Proyectos	Eficacia Funcionalidad	Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Crear el programa de capacitación	Jefes del Area Administrativa, Financiera, Docentes, Jefes de Promociones y Proyectos	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Crear las clases virtuales	Jefes del Area Administrativa, Financiera, Docentes, Jefes de Promociones y Proyectos	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Control de la capacitación con informes	Jefes del Area Administrativa, Financiera, Docentes, Jefes de Promociones y Proyectos	Control Calidad Eficiencia Eficacia Funcionalidad	Software Adobe Connect Pro 8 Moodle Correo electronico Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
OBJETIVO: Permitir la conectividad de este sistema de comunicación virtual con el uso de dispositivos electrónicos como IPhone, IPad y otros sistemas operativos de telefonía celular que se adapten a Acrobat Connect 8.				
Supervisor del objetivo: Comité de Comunicaciones				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES	RECURSOS	OBSERVACIONES
Instalar Adobe Acrobat Connect Pro Mobile V 1.0	Canciller y Comunidad universitaria	Control Calidad	Software Adobe Connect Pro 8 Telefonos mobiles: Ipod,	

			Blackberry con Google Android	
Configurar el teléfono para Adobe Connect	Canciller y Comunidad universitaria	Control Calidad	Software Adobe Connect Pro 8 Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	
Establecer formas de comunicación: Chat, Pantalla, Camara	Canciller y Comunidad universitaria	Control Calidad	Software Adobe Connect Pro 8 Telefonos mobiles: Ipod, Blackberry con Google Android	

Elaborado por: Elizabeth Campaña K.

4.5. PRESUPUESTOS

HARDWARE				
PRODUCTO	**DESCRIPCIÓN**	**CANTIDAD**	**PRECIO UNITARIO**	**VALOR TOTAL**
Web Cam	Creative Labs - Live! Cam Optical Pro Cámara web Modelo: VF0380 - Sensor de 1.3MP que captura videos digitales e imágenes fijas de hasta 1280 x 960; velocidad de cuadros de video de hasta 30cps; fotografías de **5.0 megapíxeles.**	200	9.50	1.900,00
Micrófonos para computador	Headphone Genius HP-04B - El micrófono amplificado con cancelación de ruido asegura que su voz se escuche con claridad	200	11.50	2.300,00
Impresora	HP - Photosmart Impresora inalámbrica multifuncional/ Copiadora/ Escáner **Modelo: AIO D110A**	20	118	2.360,00
Laptop	Dell Inspiron N4110 -Procesador Intel Core 2.1 GHZ. 4 GB de DDR3 Memoria.	2	702	1.404,00
SUBTOTAL				7.964,00
IVA				955.68
TOTAL				**8.919,68**

SOFTWARE				
PRODUCTO	**DESCRIPCIÓN**	**CANTIDAD**	**PRECIO UNITARIO**	**VALOR TOTAL**
Adobe Connect Pro 8	Adobe Acrobat Connect Profesional realiza reuniones, conferencias y clases virtuales en vivo, con más de 100 asistentes, a través de su plataforma Adobe Hosted.	5	165	825
SUBTOTAL				$ 736.60
IVA				$ 88.40
TOTAL				$ 825.00

TOTAL PRESUPUESTO 2012-2016 9,744.68 USD

Elaborado por: Elizabeth Campaña K

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

5.1.1. Relativas al Problema investigado:

Las causas de la alta deserción tienen raíces profundas que van más allá de la administración y la comunicación. Es un problema cultural que se evidencia en la idea fija de las principales autoridades de hacer de la UIDE una universidad de élite y en Distancia, necesariamente es popular.

5.1.2. Referentes a los objetivos de la investigación:

El objetivo general se cumple ampliamente en la presente investigación toda vez que logra el Diseño de un Plan de Comunicación multimedia bajo plataforma e-learning síncrono para la estructura organizacional y sistema de educación, el mismo que se evidencia en el Capítulo V.

Los objetivos específicos se cumplen metodológicamente lo que permitió arribar al objetivo general.

5.1.3. Relacionadas con el Impacto social y viabilidad

Esta investigación logra un importante impacto social toda vez que contribuye a la Universidad para que tome decisiones acertadas en temas de comunicación las mismas que permitirán lograr un incremento sistemático de la población estudiantil sin afectar la calidad si se implementa el Plan diseñado.

5.1.4. Concernientes con la Idea a Defender

La Idea a Defender (hipótesis de laboratorio) planteada para esta investigación fue: "**Si** se diseña un Modelo de Comunicación multimedia bajo plataforma e-learning síncrono para la estructura organizacional y Sistema de Educación a Distancia de la Universidad Internacional del Ecuador, de Quito, 2012 que garantice una efectiva comunicación hacia el estudiante para evitar los altos índices de deserción y mejorar la calidad académica, **entonces**, se pueden desarrollar sistemas avanzados de educación que facilite un alto crecimiento de la población estudiantil". Esta se cumple en su totalidad ya que consta el diseño; se selecciona la plataforma e-learning; se incorpora el e-learnig síncrono, se diseñan los canales y formas de comunicación en todos los estamentos universitarios y termina con el diseño de la comunicación centrada en el alumno, razón de ser, principio y fin de toda entidad educativa. Las herramientas están dadas.

5.1.5. Inherentes al Marco teórico

La investigación bibliográfica es amplia así como las consultas realizadas a centros informáticos de alta tecnología y vienen a constituir (su selección) en una contribución para profundizar el conocimiento de la Educación a Distancia y las diferentes herramientas informáticas de comunicación universitaria enfocada en el alumno.

5.1.6. Relativas con el Marco Referencial

La Historia de la Universidad consta en diferentes libros y en links informáticos.

La presente tesis contribuye para conocer objetivamente la realidad del Sistema de Educación a Distancia donde las fortalezas educativas son evidentes pero la infraestructura, especialmente tecnológica es totalmente insuficiente.

Llama la atención, y el estudio lo evidencia, que fue necesario que pasen cinco directores académicos (Desde el año 2003 hasta el año 2006) por el sistema para que recién empiece a operar en abril de 2007. Todo indica, se iniciaron actividades contra todo pronóstico.

5.1.7. Referentes al Diagnóstico

La investigación de campo realizada en la Facultad de Estudios a Distancia, realmente se inicia en el año 2010 desde la vieja casona de la av. Colombia y culmina en febrero del 2012, en las nuevas instalaciones de la Av. Eloy Alfaro.

La investigación se centró en alumnos que abandonaron sus estudios; en profesores, seleccionados los más representativos, la experiencia de la autora como alumna, conversatorios informales con personal administrativos y finalmente una entrevista formal al Decano.

Los resultados son francamente desalentadores: mala atención al estudiante, una nula presencia de herramientas TICs, escaso apoyo de las principales autoridades de la Universidad y un mal entendido propósito de querer encasillar sistemas y controles que funcionan en Presencial pero no considera las particularidades del Sistema de Educación a Distancia.

La comunicación interna y externa es cuestionada. Hay evidencias de que en el último año se ha intentado corregir, pero falta mucho por hacer. Esta tesis contribuye a mejorar la comunicación interna, externa, vertical y horizontal de la Institución SED.

5.1.8. Relacionadas con la propuesta

Esta investigación entrega como un aporte directo, objetivo, posible, concreto el "Plan de Comunicación con sistemas multimedia interactivos en entornos E-learning síncrono para la estructura organizacional del SED".

La propuesta diseñada es técnica y profesional. Cuenta con el respaldo de tecnología avanzadas de Adobe.

La estructura comunicacional propuesta es vertical, donde compromete en mayor grado a los principales directivos (propietarios) de la Universidad bajo la premisa que si ellos no lo permiten, nada será posible.

La comunicación es horizontal, porque es una propuesta plana que pone en el mismo nivel a administrativos, docentes y estudiantes para garantizar canales fluidos de transmisión de conocimiento en doble dirección.

Los mecanismos de comunicación serán posibles en la medida que el ser humano se comprometa seriamente a fluir en entendimientos, análisis, propuestas orientadas al bien común; en este caso, el estudiante.

5.2. RECOMENDACIONES

- Plan de implementación: Se sugiere socializar entre las autoridades esta propuesta para que tomen la decisión de compra de las herramientas TICs básicas para

instrumentalizar un sistema controlado, medible de comunicación.

- Realizada la compra, siguiendo el Plan propuesto, iniciar un proceso de capacitación de uso de estas TICs así como talleres motivacionales que despierten un genuino interés por comunicarnos mejor.

- Evaluar permanentemente los resultados de las nuevas formas de comunicación propuestas con el uso de indicadores que constan en el Capítulo V de esta investigación.

BIBLIOGRAFIA

1. ADOBE CONNECT TRAINING - e-learning. 2011
2. BARBERÁ, Elena *"APRENDER E-LEARNING" – 2008* - 1era Edición - Editorial Paidós - Barcelona.
3. BARRETO, Rodrigo – *APUNTES DE CLASE*-Comunicación- Año 2010.
4. BERNÁRDEZ, Mariano.- *"DISEÑO, PRODUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE E-LEARNING"*. 1era Edición, Editorial AuthorHouse - Buenos Aires. 2004.
5. BUSTOS, Atilio. *ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS PARA EL USO DE TIC'S EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA PRESENCIAL*. Pontificia Universidad Católica de Valparaiso – Chile 2005
6. CABERO, Julio.- *"LA FORMACIÓN EN INTERNET: GUÍA PARA EL DISEÑO DE MATERIALES DIRECTOS"* – 2005 - 1era Edición - Editorial MAD Eduforma - Madrid.
7. CENTRO DE EXELENCIA DE SOFTWARE LIBRE, Estudio de herramientas de e-learning Pág. 9 Castilla la Mancha.
8. FUENTES, Sandra, *COMUNICACIÓN: EJE ESTRATÉGICO PARA LA GESTIÓN DEL CAMBIO EDUCATIVO*, Pontificia Universidad Javeriana Bogotá Colombia 2005.
9. GARRIDO, Francisco "COMUNICACIÓN ESTRATEGICA, Edición Gestión 2000 – España 2004.
10. GONZALES, Raquel. *NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS*, 1era Edición - Editorial Ideas propias S.L – Madrid. 2005.
11. HOLMES, Bryn.- *"E-LEARNING: CONCEPTOS Y PRÁCTICA"* - 1era Edición Ilustrada Reimpresa - Editorial SAGE – México 2006.
12. LAVIÑA, Jaime. *LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES EN LA GESTIÓN DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS*, Colección EOI Tecnología e innovación. Graficas Muriel -España 2005

13. LOZADA, Carlos. *GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES*, Ariel Comunicación Barcelona 2004.
14. MANTILLA, Yolanda- APUNTES DE CLASE. Administración General. Año 2010.
15. MIÑO, Paola. *APUNTES DE CLASE*. Planificación de Medios. Año 2010.
16. MONDY, Robert.- *"ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS"* – 2005 - 9na edición - Editorial Pearson Educación - México.
17. ORIHUELA, José/ SANTOS, María. *INTRODUCCIÓN AL DISEÑO DIGITAL. CONCEPCIÓN Y DESARROLLO DE PROYECTOS DE COMUNICACIÓN INTERACTIVA*, Anaya Multimedia 2000.
18. PÉREZ, Rafael, *ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN*. Ariel Ediciones. Barcelona 2001.
19. PONCE, Juan Pablo – *APUNTES DE CLASE* – Ofimática III. Año 2010.
20. RODRIGUEZ, Gisela. *EL E-LEARNING COMO MEDIO EDUCATIVO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL PARA LAS ORGANIZACIONES* Gisela Lourdes Rodríguez Gómez Corrientes – Trabajo final de aplicación para Licenciatura - Argentina 2006
21. REBELI, Antonieta/ RUIZ, Celia. *EL PODER DE LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES*, Plaza y Valdez 1998.
22. ROMERO, Moraima. Programa de Comunicación Integral como Estrategia Gerencial para los Directores de Escuela. Barquisimeto. Venezuela. 2000.
23. ROSENBERG, Marc.- *"E-LEARNING" ESTRATEGIAS PARA DESARROLLAR CONOCIMIENTOS EN LA ERA DIGITAL* – 2001 - 2da Edición - Editorial McGrawHill - Bogotá.
24. RUÍZ, María.- "LAS TIC, UN RETO PARA NUEVOS APRENDIZAJES" – 2004 - 1era Edición - Ediciones Narcea - Buenos Aires.
25. SARRATE, María Luisa.- *"LA EDUCACIÓN DE PERSONAS ADULTAS"* - 2005 1era Edición - Editorial Dykinson - Madrid.
26. SOTELO, Carlos. *INTRODUCCIÓN A LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL*. Ariel Comunicación – Barcelona 2001.

27. SOUTO, Alejandra.- *"FORMADOR DE TELEFORMADORES. CLAVES PARA DISEÑAR, ELABORAR Y APLICAR UN PROGRAMA DE E- LEARNING CON ÉXITO"* -1era Edición - Editorial Ideaspropias S.L - Madrid 2006.
28. WENGER, Etienne.- *"COMUNIDADES DE PRÁCTICA: APENDIZAJE, SIGNIFICADO E IDENTIDAD"* – 2003 - Volumen 38 de Cognición y Desarrollo Humano - Editorial Paidós - Buenos Aires.
29. UIDE. Campus-Coordinación Académica y SED. 2011.
30. UNIVERSIDAD JAVERIANA-Comunicación para construír lo público, Congreso Latinoamericano de estudiantes de Comunicación Social

ANEXOS

CUADRO DE RESULTADOS DE PORTER				
No	**PREGUNTA**	EVALUACION	% SI	% NO
1	Hay un gran número potencial de proveedores?	POSITIVO	87%	13%
2	Los docentes y administrativos de Educación Superior que necesita incorporar la Institución son fáciles de conseguir ?	POSITIVO	87%	13%
3	Las compras a sus proveedores de bienes y servicios son gran parte del negocio de ellos?	POSITIVO	27%	73%
4	Sería difícil para el docente reemplazar las funciones de la Unviersidad frente a los estudiantes?	POSITIVO	20%	80%
5	Puede cambiar fácilmente de proveedores de bienes y servicios (no académicos) al sustituir los productos con los proporcionados por otras empresas?	POSITIVO	80%	20%
6	Está la Universidad bien informada acerca de sus proveedores de productos y del mercado?	POSITIVO	67%	33%
7	Tiene suficientes alumnos como para que el perder a uno no sea algo crítico?	POSITIVO	23%	77%
8	Su oferta académica representa un gasto pequeño para sus clientes?	POSITIVO	67%	33%
9	Están los estudiantes adecuadamente informados acerca de la oferta académica en función de la demanda del mercado?	POSITIVO	53%	47%
10	La oferta académica de la UIDE a Distancia es un producto único?	POSITIVO	17%	83%
11	Sería difícil para los estudiantes y docentes integrarse hacia atrás en la cadena de suministro, pasarse a otra Unviersidad que compite directamente con la suya?	POSITIVO	83%	17%
12	Es difícil para sus clientes cambiar de su producto a los productos de sus competidores?	POSITIVO	17%	83%
13	Tiene la UIDE-SED un proceso único que esté protegido?	POSITIVO	23%	77%
14	La UIDE-SED tiene fidelizados a los estudiantes?	POSITIVO	50%	50%
15	Hay altos costos para ampliar la oferta académica en Provincias?	POSITIVO	60%	40%
16	Son los activos necesarios para gestionar la oferta de Estudios a Distancia?	POSITIVO	60%	40%
17	Existe un proceso o un procedimiento fundamental en el desarrollo de Educación a Distancia?	POSITIVO	63%	37%
18	Un nuevo competidor tendría dificultades para la incursionar exitosamente en Educación a Distancia?	POSITIVO	17%	83%
19	Un nuevo competidor tendría alguna dificultad para obtener estudiantes?	POSITIVO	23%	77%
20	Sería muy difícil para otra Universidad el obtener los recursos suficientes para competir de manera eficaz?	POSITIVO	27%	73%
21	Tiene su oferta académica posibles sustitutos equivalentes?	NEGATIVO	93%	7%
22	Es costoso para sus clientes a cambiarse a otra Universidad?	POSITIVO	17%	83%
23	Son los estudiantes fieles a la Institución con la oferta existente?	POSITIVO	53%	47%
24	Existe un pequeño número de competidores?	POSITIVO	27%	73%
25	Existe un claro líder en su mercado?	POSITIVO	87%	13%
26	Está su mercado en crecimiento?	POSITIVO	27%	73%
27	Tiene bajos costos fijos?	POSITIVO	87%	13%
28	Puede suspender el servicio para abrirlo luego en mejores condiciones?	POSITIVO	10%	90%
29	Persiguen sus competidores una estrategia de bajo crecimiento?	POSITIVO	17%	83%
30	La oferta académica del SED-UIDe es única en el mercado?	POSITIVO	7%	93%
31	Es fácil para los competidores eliminar la oferta académica de Distancia?	POSITIVO	7%	93%
32	Es difícil para los estudiantes cambiarse de Universidad?	POSITIVO	87%	13%

Elaborado por: VERONICA CEVALLOS