Universidad de las Américas – Puebla
Decanatura de Ciencias Sociales
Departamento de Ciencias de la Comunicación

La finalidad de esta encuesta es con el propósito de realizar un proyecto de tesis, por lo cual te pedimos que seas lo más honesto posible. La información que aquí se recabe es de carácter confidencial y para uso exclusivo del estudio.

Área:_____ Puesto:_____

Antigüedad:_____

Bloque 1: (Identidad Corporativa) *Subraye o circule la respuesta según su criterio.*

1. Conozco el logotipo de la Secretaría de Turismo del Estado de Puebla (SECTUREP).
   a) Un tzenzontle estilizado
   b) Un quetzal estilizado
   c) Ambas
   d) No sé

2. El significado es:
   a) Cuatlicue.
   b) Tezcatlipoca
   c) Yacatecuhtli
   d) Tonatiuh

3. Conozco los colores institucionales, son:
   a) azul y blanco
   b) Azul y verde
   c) Azul, verde, blanco y rojo

4. Enuncie la misión de su dependencia:

   a) Nuestra **MISIÓN** es ser una Institución orientada al desarrollo económico y social del Estado; comprometida con el servicio a la comunidad, de manera dinámica, eficiente y confiable. Que busque coordinar y consensar los esfuerzos públicos y privados, llevando a cabo las acciones necesarias para consolidar a Puebla como un destino turístico.

5. Enuncie la visión de su dependencia:

   a) Somos un organismo de carácter público, cuya **VISIÓN** es unir y coordinar las acciones del sector turístico y entidades relacionadas, a través de programas sustentables para la promoción del destino y la creación de una cultura turística, con el objeto de convertir esta actividad en un factor detonante del desarrollo económico y social del Estado.

6. Tengo un manual de identidad corporativa en mi departamento.
    a) Sí y lo utilizo normalmente
    b) Sí y lo utilizo algunas veces
    c) Sí y no lo uso
    d) No

7. Mi distintivo para identificarme como miembro de la SECTUREP es:
    a) Mi vehículo
    b) Mi uniforme
    c) Mi credencial
    d) Mi pin / prendedor

Bloque 2: (Comunicación Formal) *Subraye o circule la respuesta según su criterio.*

1. Se convoca a juntas de departamento de manera ordinaria.
    a) De 1 a 2 veces por semana.
    b) De 1 a 2 veces por mes.
    c) Nunca.

2. Se convoca a juntas de departamento en forma extraordinaria
    a) De 1 a 2 veces por semana.
    b) De 1 a 2 veces por mes.
    c) Nunca.

3. ¿Cuánto tiempo destinan para una junta de departamento?
    a) Menos de 15 minutos.
    b) De 15 a 30 minutos.
    c) De 1 a 2 horas.
    d) No aplica.

4. La información que recibo en las juntas de departamento es:
    a) Útil y completa.
    b) Útil e incompleta
    c) Inútil e incompleta.
    d) No aplica.

5. Comúnmente recibo oficios o memorando:
    a) De 1 a 2 veces por semana.
    b) De 3 a 4 veces por semana.
    c) De 5 en adelante.
    d) No aplica.

6. Mi departamento envía oficios o memorando:
    a) De 1 a 2 veces por semana.
    b) De 3 a 4 veces por semana.

c) De 5 en adelante.
d) No aplica.

7. Conozco el formato para realizar un oficio o memorando:
   a) Si
   b) No
   c) No aplica

8. La información que recibo en un oficio o memorando es clara, sencilla y concisa.
   a) Si, generalmente.
   b) Si, ocasionalmente.
   c) No, no es la adecuada.
   d) No aplica

Bloque 2a: *Conteste con letra legible y de molde las siguientes preguntas:*

1. Mencione en que nivel jerárquico se encuentra el área en que labora dentro de esta dependencia.

   _____

   _____

2. Mencione la actividad fundamental del área en que labora.

   _____

   _____

3. Mencione tres de las funciones más importantes de su área en relación con los demás departamentos.

   _____

   _____

4. ¿Conoce el programa anual de su área?

   _____

   _____

5. ¿Considera que cumple los objetivos de su área?

   _____

   _____

6. ¿Conoce el manual de funciones de su área?

   _____

   _____

Bloque 3: (Comunicación Informal) *Subraye o circule la respuesta según su criterio.*

1. Durante el día las horas donde se acumula la carga de trabajo son:
   a) De 8 a 11 de la mañana
   b) De 11 a 2 de la tarde.

c) De 3 a 6 de la tarde.
d) Siempre es constante.

2. En mi tiempo libre dentro del trabajo:
a) realizo llamadas telefónicas
b) visito a mis compañeros en sus áreas de trabajo
c) tomo café o ingiero algún refrigerio
d) leo el periódico.
e) Chateo.

3. Comunico mis expectativas a mi jefe sobre los objetivos a cumplir
a) Si
b) Frecuentemente
c) En ocasiones
d) No

4. Me siento con libertad de comentar mis errores y aciertos laborales con mis compañeros
a) Si
b) Frecuentemente
c) En ocasiones
d) No

5. Me siento libre para comunicar a mi jefe las dificultades relativas al trabajo
a) Si
b) Frecuentemente
c) En ocasiones
d) No

6. Comento con los compañeros mis problemas personales.
a) Si
b) Frecuentemente
c) En ocasiones
d) No

7. Puedo plantear mis problemas personales como parte de mi comunicación a mis superiores.
a) Si
b) Frecuentemente
c) En ocasiones
d) No

8. Recibo comentarios sobre la vida personal y/ o laboral de mis compañeros.
a) Generalmente positivos.
b) Generalmente negativos.

9. Hago referencia de comentarios que me han sido confiados por mis compañeros con otros:
a) Si, frecuentemente
b) Si, en ocasiones

c) No

10. Las llamadas telefónicas normalmente son de índole:
    a) Laboral
    b) Social
    c) Ambas

11. Durante el día, me es difícil hacer una llamada durante:
    a) Mañana
    b) Medio día
    c) Tarde

12. Los mensajes que recibo por el messenger normalmente son:
    a) Laborales
    b) Sociales
    c) Ambos

13. La información que recibo por el messenger es clara, sencilla y concisa.
    a) Si
    b) No
    c) No aplica

Bloque 4: Calidad. *Conteste con letra legible y de molde las siguientes preguntas:*

1. Nombre la forma por la que comúnmente se entera de lo que sucede en la secretaría.

_____

_____

2. ¿Los medios de comunicación internos son accesibles a todos los empleados y satisfacen su necesidad de información? Sí – No y ¿por qué?

_____

_____

3. ¿Existe alguien en la secretaría que defienda los intereses o solicite lo que desean los empleados? Nómbrelo.

_____

_____

4. Dé 5 nombres de personas que laboren fuera de su departamento, con los cuales tenga mayor relación.

_____

_____

5. ¿Qué sugiere para que la comunicación de la dependencia sea más efectiva?

_____

_____

Bloque 5: *La ubicación de su área dentro del organigrama.*

Señale, dibuje y escriba (con letra de molde) la ubicación de su área y puesto en un organigrama que describe la relación de usted con sus jefes, subordinados y demás departamentos.

A continuación exponga una breve descripción de éste atrás de la hoja.

- *Gracias, por tu participación.*