



# Diagnóstico de la comunicación externa anual de las publicaciones en Facebook de la Universidad de las Américas Puebla

## Diagnosis of the annual external communication of Facebook publications of the University of the Americas Puebla

*Mariel García-Hernández*

PRIMER AUTOR Y AUTOR DE

CORRESPONDENCIA

CONCEPTUALIZACIÓN - CURACIÓN DE

DATOS, INVESTIGACIÓN - METODOLOGÍA

REDACCIÓN - VALIDACIÓN - SUPERVISIÓN

*mariel.garciah@udem.edu*

Universidad de Monterrey

San Pedro Garza García, Nuevo

León, México

ORCID: 0000-0003-3154-9728

*Marco Antonio Marín Álvarez*

SEGUNDO AUTOR

INVESTIGACIÓN

*marcomarin@azc.uam.mx*

Universidad Autónoma Metropolitana

Azcapotzalco

Azcapotzalco, Ciudad de México,

México

ORCID: 0000-0001-6267-6063

*Adriana Acero Gutiérrez*

TERCER AUTOR

INVESTIGACIÓN

*adag@azc.uam.mx*

Universidad Autónoma

Metropolitana-Azcapotzalco

Azcapotzalco, Ciudad de México,

México

ORCID: 0000-0003-4615-6812

Recibido: 18 de agosto de 2023

Aprobado: 12 de septiembre de 2023

Publicado: 1 de octubre de 2023

### Resumen

En este estudio se llevó a cabo un análisis cuantitativo de 786 publicaciones producidas a lo largo de un año en la Universidad de las Américas Puebla, centrándose en la gestión de la comunicación externa y las estrategias adoptadas en respuesta a la inesperada irrupción del SARS-CoV-2 (COVID-19). Las variables objeto de análisis abarcaron la presencia, respuesta, generación, sugerencia y tipología de las publicaciones. Los resultados revelan que las circunstancias desencadenadas por la pandemia condujeron a un aumento significativo en el número de seguidores de la institución educativa, sugiriendo una mayor necesidad de establecer una comunicación efectiva con la comunidad educativa en momentos de crisis. Se concluye la necesidad imperante de desarrollar una estrategia de comunicación integral, haciendo hincapié en la adaptación de elementos visuales específicos para cada segmento de la audiencia, la incorporación estratégica de *hashtags* y otros componentes esenciales para maximizar el impacto y la resonancia de las publicaciones. Este estudio proporciona una base para la planificación y ejecución de estrategias de comunicación más efectivas en entornos universitarios, especialmente en situaciones de crisis, con el objetivo de mantener una conexión sólida y significativa con la comunidad educativa y otros *stakeholders* clave.

**Palabras clave:** Comunicación externa, Facebook, publicaciones, institución educativa

### Abstract

*In this study, a quantitative analysis of 786 publications produced over a year at the University of the Americas Puebla was carried out. The study is focused on the management of external communication and the strategies adopted in response to the unexpected emergence of SARS-CoV-2 (COVID-19). The variables under analysis covered the presence, response, generation, suggestion and typology of the publications. The results reveal that the circumstances triggered by the pandemic led to a significant increase in the number of followers of the educational institution, suggesting a greater need to establish effective communication with the educational community in times of crisis. The prevailing need to develop a comprehensive communication strategy is concluded, emphasizing the adaptation of specific visual elements for each audience segment, the strategic incorporation of *hashtags* and other essential components to maximize the impact and resonance of the publications. This study provides a basis for the planning and execution of more effective communication strategies in university environments, especially in crisis situations, with the objective of maintaining a strong and meaningful connection with the educational community and other key stakeholders.*

**Keywords:** External communication, Facebook, publications, educational institution

## ◆ Introducción

La pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) cambió drásticamente la manera en cómo operaba el mundo y esto no fue la excepción para la forma en que las redes sociales incidieron en la vida cotidiana de sus usuarios. Dichas plataformas se volvieron imprescindibles para una sociedad que necesitaba información acerca del fenómeno que se padeció y de las acciones consecuentes que influyeron en diferentes aspectos, como la vida académica y estudiantil.

El presente trabajo de investigación hace un análisis en el caso de estudio de la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP), en donde se observa, a través de un análisis de contenido de 786 publicaciones, una intensificación de sus esfuerzos de comunicación en la red social Facebook. Además, este artículo de investigación exhibe una evaluación del contenido, el crecimiento de su presencia y la dirección de la comunicación que se manejaba en general.

A partir del 31 de diciembre de 2019, fecha en que se dio a conocer a nivel mundial el brote de SARS-CoV-2 (COVID-19) en Wuhan, China, la atención global se tornó hacia esta localidad, monitoreando el progreso y evolución del virus y su contingencia. A cuatro años de este suceso histórico, instituciones públicas continúan reportando acerca del virus, dando a conocer sus principales variantes, consecuencias y datos de propagación. Se han dado a conocer infinidad de plataformas de visualización de datos de forma interactiva trazando una imagen clara de la presencia del virus. El 28 de febrero de 2020 se declara el primer caso confirmado en México, el 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud hace la declaratoria de pandemia y el 18 de marzo se registra la primera defunción en México (Sáenz Guzmán, 2021).

Las acciones de contingencia y cumplimientos a las medidas precautorias (o cautelares) pautadas por el gobierno federal produjeron que el 17 de marzo cerraran algunas instituciones educativas en México. A partir de este momento, el número de contagios se fue incrementando y desafortunadamente se presentaron muchas pérdidas humanas. Los gobiernos locales, en coordinación con la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris), reaccionaron ante

la emergencia sanitaria de manera intuitiva y la comunicación internacional sobre el tema causó incertidumbre y paranoia entre la población, de acuerdo con lo que dictaba la mesa de salud establecida, causando algunos desacuerdos con respecto a lo que marcaba el gobierno federal.

El distanciamiento impidió la comunicación y atención en persona; las instituciones de autoridad optaron por la virtualidad y los medios digitales, y así como “en medio de este contexto surge la inquietud por la gestión de la comunicación de riesgo por parte de los gobiernos de América Latina” (Cárdenas Ruiz y Pineda Rodríguez, 2022, p. 75), también surgió, por parte de las instituciones educativas, la preocupación por mantenerse comunicadas para conducir, alertar y dirigir a los estudiantes, profesores, aspirantes y a la población en general desde la parte administrativa. Esa necesidad de mantener una conexión estaba latente y las redes sociales fueron el medio adecuado para llegar a múltiples usuarios con una sola emisión del mensaje.

### ◆ La comunicación externa

La comunicación externa es definida, según Esteban, García, Narros, Olarte, Reinares y Saco (2008), como la transferencia de información que se hace a públicos externos (*stakeholders*) y a aquellos agentes que están contenidos en su entorno y contexto social, los cuales son ajenos a la institución que la emite y dicho ejercicio se hace de manera masiva, con base en lo que plantea Portillo (2012). La comunicación externa es un ejercicio interno que está gestionado y planeado para ser lanzado al exterior.

El objetivo de este proceso de transmisión de información, según lo que señala Loza (2018), apunta a “establecer relaciones de calidad entre la institución y dichos *stakeholders*, buscando afianzar un tipo de reputación e imagen pública congruente con sus actividades y fines” (p. 32). Burgos y Miranda (2021) señalan que también dentro de este objetivo se busca crear, mantener y mejorar estas relaciones.

La comunicación externa de las instituciones juega un rol fundamental en la forma en que éstas se relacionan con el exterior, y también crea un puente de comunicación con quienes se encuentran fuera de las mismas, pero de alguna manera mantienen una relación con ellas. Este recurso se ha convertido en parte esencial del hacer comunicativo, y busca crear confianza, autoridad y, en gran parte, una respuesta a su responsabilidad social como instituciones públicas e inclusive en el ámbito privado como valores de marca.

#### **Comunicación externa de las instituciones educativas universitarias**

La comunicación externa que manejan las universidades, de acuerdo con Mujica (2020), es construir precisamente este puente que mencionamos en párrafos anteriores, pero algo interesante que cabe resaltar es que busca crear relaciones con alumnos, medios de comunicación y

padres de familia. Por otra parte, Simancas González y García López (2022) afirman que, a través de esta práctica, las universidades buscan transmitir la marca universitaria, priorizando como público al alumno. A partir de esto, podemos señalar que para las universidades el crear, nutrir y fomentar una relación con sus alumnos es una actividad prioritaria que se busca afianzar.

En cuanto al objetivo que se plantea en el contexto de las instituciones educativas universitarias recae el establecer relaciones con los estudiantes, como habíamos señalado, pero también existe una intención de difundir la organización de eventos, transmitir noticias que giran en torno a la universidad y dar a conocer lo relacionado con las actividades académicas internas de la organización, como movimientos escolares, ya sean inscripciones, reinscripciones u otros. Con base en esto podemos observar que las universidades buscan usar esta práctica como medio de comunicación y mantener informados a los alumnos, principalmente, de lo que suscita dentro de ésta y de lo que podrían ser temas de interés para ellos.

Para poder llegar a la audiencia deseada y de la forma correcta, se deben seleccionar los instrumentos de comunicación prudentes para este fin. Entendemos a éstos, según Saló (2005), como aquellos que va a implementar la organización para desarrollar su acción comunicativa, los cuales, según Libaert (2005), serán seleccionados con base en tres elementos: 1) el mensaje, es decir, lo que se quiere comunicar, 2) el objetivo, lo que se quiere lograr, y 3) la audiencia, es decir, quien recibe el mensaje.

Por ello, como plantea Portillo (2012):

En este sentido, el desarrollo de una comunicación externa efectiva debe partir del uso estratégico de los instrumentos de comunicación los cuales favorecen al reconocimiento por parte de sectores externos del ambiente universitarios a los esfuerzos sociales desarrollados por estas organizaciones y la posibilidad de ser seleccionados dentro de la oferta académica de su región. (p. 1)

Por esta razón, las redes sociales proporcionan una manera diferente para poder emitir mensajes. Su nivel de asertividad se establecerá de acuerdo con su realización estratégica, que dependerá de si se considera el mercado al que van dirigidas, así como las posibilidades de comunicación e interacción.

### ***Redes sociales como vía de comunicación***

Las redes sociales son “un conjunto de herramientas informáticas en línea que permiten la administración de contactos” (Aguilar y Pérez, 2012, p. 3) y, por consiguiente, la emisión de mensajes y una interacción con ellos, así como con los administradores de cada red social.

Existen diversas redes sociales con enfoques principalmente hacia lo laboral o lo social, y con propuestas de interacción más o menos limitadas, pero en México, de acuerdo con Statista (2022), la red social más utilizada es WhatsApp, cuya principal limitante es que se requiere de un número de celular que se puede registrar como empresa o personal para poder generar interacción, que los envíos de información se vuelven más personales y su alcance no es tan amplio como la segunda red social más utilizada, que es Facebook, y ofrece un mayor número de formas para interactuar.

Gurevich (2016) plantea cinco puntos de análisis para Facebook:

- 1) El modo en que Facebook desde un modelo biográfico organiza nuestro tiempo como registro de la vida, [...] como un servicio de identidad personal,
- 2) El presente como tiempo rector de la plataforma, que propone una pedagogía de uso ligada a lo reciente, un *streaming* de publicaciones “en vivo” producidas de a momentos unitarios,
- 3) En una red principalmente visual, [...]
- 4) Pensamos las interacciones entre usuarios (gustar, comentar, compartir, etiquetar, mencionar) como modo en que las publicaciones logran perdurar en lo efímero, el modo en que el problema del tiempo se articula con él para la visibilidad de interacción,
- 5) Analizamos la página de Inicio como “lugar” donde convergen la actividad de los usuarios y la actividad de la interfaz como enunciador macro, y desde allí repensamos la relación plataforma-usuarios como relación de poder. (pp. 219-220)

Estos cinco puntos de análisis ayudan a plantear todas las bondades que Facebook proporciona a los administradores y usuarios, pues desde este registro de vida es que se han podido recuperar las publicaciones de las universidades desde el 17 de marzo de 2021 a 2022.

El tiempo presente define la temperatura del mensaje, entendiéndolo como la manera en que el contexto ayuda a plantear la forma de comunicar, siendo sensible al entorno; el que sea una red principalmente visual hace que exista un trabajo de diseño constante y muy probablemente exista un código gráfico para el tipo de mensajes a publicar; las interacciones que se espera provocar van desde un simple me gusta a que se comparta la información, generando una relación de poder, en donde el usuario tiene el poder de transmitir o compartir un mensaje con un sentimiento de estar al tanto de lo que sucede en el día a día y al hacerlo brinda poder al emisor porque emite mensajes importantes dignos de ser compartidos.

Por estas razones es que se han analizado las publicaciones que realizó la Universidad de las Américas Puebla durante el tiempo establecido para entender cómo emite información y las interacciones producidas.

La UDLAP es una universidad privada que radica en el pueblo mágico de Cholula en el estado de Puebla, México. Está dividida en cuatro vicerrectorías (Vicerrectoría Académica, Vicerrectoría Administrativa, Vicerrectoría de Asuntos Estudiantiles, Vicerrectoría de Finanzas y Desarrollo Institucional) y cinco direcciones (Dirección de Tecnologías de la Información, Dirección de Planeación y Gestión Institucional, Dirección de Difusión Cultural, Dirección de Seguridad y Dirección de Servicios Médicos). A su vez, las vicerrectorías y las direcciones se subdividen en diversas instancias. De manera oficial, la UDLAP gestiona diferentes páginas de Facebook para las dependencias, según se observa a continuación en la tabla 1:

Tabla 1. Páginas de Facebook de las diferentes dependencias de la UDLAP

Instancia UDLAP	Nombre de la página de Facebook
<b>Rectoría</b>	
Capilla del Arte	Capilla del Arte UDLAP
<b>Vicerrectoría Académica</b>	
Investigación y posgrados	Posgrados UDLAP
Intercambios	UDLAP Internacional
Vinculación con egresados	Comunidad de Egresados UDLAP
Desarrollo Profesional	Centro de Desarrollo Profesional UDLAP
Servicios Escolares	Servicios Escolares UDLAP
Fútbol Americano	Aztecas UDLAP
<b>Vicerrectoría de Finanzas y Desarrollo Institucional</b>	
Sorteo	UDLAP Consultores
UDLAP CONSULTORES	UDLAP Consultores
<b>Dirección General de Tecnologías de la Información</b>	
ServiceDesk	ServiceDesk



Instancia UDLAP	Nombre de la página de Facebook
Dirección General de Planeación y Gestión Institucional	
tv UDLAP	tv UDLAP
Conexión Universitaria	Conexión UDLAP

Fuente: Elaboración propia.

Estas páginas de Facebook se utilizan para puntualizar información relativa y específica a lo que a cada instancia concierne, sin abarcar información de interés para su audiencia en general, por lo que podemos decir que la página de Facebook que tiene más relevancia para su relación con el público externo es la que lleva por nombre Universidad de las Américas Puebla, que funge como la página principal de Facebook de la universidad.

### Metodología

Para fines de este estudio se analizó un periodo que abarca desde el 17 de octubre de 2020 al 17 de octubre de 2021, lapso que contempla un antes y después de la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) en México.

Las variables que se analizaron fueron aquellas que proponen Marín-Gutiérrez, I., & González, K. O. (2018) para conocer la efectividad y actividad de las marcas: presencia, respuesta, generación, sugerencia y el tipo de publicaciones que se hacen en la red social. Dichas variables son descritas por los autores de la siguiente manera:

1. Presencia: Se refiere al número de fans o seguidores con los que se cuenta en la página de la red social de la marca y al número de publicaciones que se tiene en dicha página
2. Respuesta: Esta variable aborda el número de la reacción me gusta o algunos gestos similares de los usuarios en las publicaciones de la página o perfil de red social que se está analizando.
3. Generación: La generación trata del número de comentarios que se han hecho en las publicaciones que se encuentran en la página de la red social.
4. Sugerencia: Dicha variable contempla el número de veces que una publicación fue compartida o se recomendó.
5. Tipo de publicaciones: Nos habla de la naturaleza del archivo que fue compartido en la página o perfil de red social de la marca, estos pueden ser imágenes, enlaces o videos.

En cuanto a esta variable, podemos observar que se puede clasificar también desde conceptos que hagan referencia a la clase de información que dichas publicaciones representan, en el caso de las universidades: eventos, vida académica, cursos, noticias de índole interno, etcétera.

Algo que creemos relevante para este trabajo de investigación es la manera en que algunas variables se relacionan entre sí. Dentro de la propuesta que se plantea, se considera la variable interacción, que se obtiene de la asociación de las variables presencia, respuesta, generación y sugerencia. Por otra parte, Gutiérrez *et al.* (2018), analizando a Castelló (2012), Oviedo-García, Muñoz-Expósito, Castellanos-Verdugo y Sancho-Mejías (2014) y Buhalis y Mamalakis (2015), proponen la fusión de las variables respuesta y generación para conocer lo que vendría siendo el engagement. La fórmula para poder conocer este atributo es la siguiente:

$$engagement = ni (nr + nc + nco)np$$

ni= número de interacciones del periodo analizado.<sup>1</sup>

nr= número de reacciones en las publicaciones del periodo analizado.

nc= número de comentarios en las publicaciones del periodo analizado.

nco= número de veces en que se compartieron las publicaciones del periodo analizado.

np= número de publicaciones totales del periodo analizado.

Al conocer el resultado derivado de la fórmula que se presenta podríamos obtener un número que funge como parámetro de comparación entre dos o más páginas o perfiles de redes sociales, de tal manera en que se puede tener un panorama de cuál de estas plataformas está siendo más efectiva para la empresa o la marca.

Otra perspectiva que se analizó en este trabajo de investigación fue cómo evolucionó la estrategia de comunicación de cada una de las universidades en relación con el contexto antes y durante la pandemia.

## Resultados *Análisis cuantitativo*

Para el análisis cuantitativo se realizó un conteo de las variables de respuesta, número de comentarios, generación, sugerencia, tipo de publicaciones con respecto al formato y con respecto al contenido en el periodo analizado

<sup>1</sup> Cuando hablamos de interacción nos referimos a la suma de las reacciones totales obtenidas, el número de comentarios y el número de Veces que fue compartido el contenido.



(conteo realizado al 22 de enero de 2022), mismos que se encuentran en la tabla 2.

Tabla 2. Análisis de las variables que conforman el engagement

	<b>VARIABLE: PRESENCIA (NP)</b>
	UDLAP
Número de publicaciones analizadas	786
<b>Número de seguidores</b>	19 367
	<b>VARIABLE: RESPUESTA (NR)</b>
Me gusta	80 076
Me encanta	31 626
Me importa	2 880
Me entristece	3 233
Me divierte	842
<b>Me asombra</b>	1 606
Me enoja	1 442
	<b>VARIABLE: NÚMERO DE COMENTARIOS (NC)</b>
<b>Comentarios totales</b>	10 335
	<b>VARIABLE: GENERACIÓN</b>
Comentarios favorables	8 154
Comentarios negativos	2 181
	<b>VARIABLE: SUGERENCIA (NCP)</b>
Veces totales en que se ha compartido el contenido	30 016
	<b>VARIABLE: TIPO DE PUBLICACIÓN</b>
Tipo de publicaciones (formato)	
Publicaciones con video	237
Publicaciones con imagen	549
Número de imágenes publicadas	588
Enlaces	365

Tipo de publicaciones (índole de la información)	
Docencia	88
Eventos	196
Cursos	81
Misma universidad	732
Efemérides	133
Contingencia	
<b>ENGAGEMENT</b>	41 566 344.31

Fuente: Elaboración propia.

Siguiendo con la fórmula propuesta en apartados anteriores, el *engagement* de la Universidad de las Américas Puebla del 17 de octubre de 2020 al 17 de octubre de 2021 resulta ser 41 566 344.31. Se puede observar que la forma más utilizada en cuanto a reacciones es me gusta, que los comentarios implican sólo una octava parte de la reacción de me gusta que es indudablemente intuitivo para los seguidores de esta red social universitaria. En ocasiones es más simple compartir una publicación que decir algo al respecto, ya que los números indican que es tres veces más frecuente que se realicen sugerencias a que se comente algo. También vale la pena mencionar que se utilizan más imágenes estáticas que video. Al respecto destaca que en este periodo las publicaciones giraron en torno a la misma universidad, seguida en numeralia por los eventos realizados por la universidad y, en tercer lugar, por efemérides.

### **Análisis cualitativo**

Para el análisis cualitativo se presentará una evaluación de lo que ha sucedido con las publicaciones con respecto a la variable respuesta con el mayor número de reacciones, la variable generación que observará los comentarios positivos y negativos y finalmente la variable sugerencia que corresponde a las veces compartidas.

Las variables que se analizaron se agrupan en siete categorías: respuesta, generación, presencia, sugerencia, tipo de publicación, clasificación de publicación de acuerdo con el contenido, y lineamientos en cuanto a la composición de la publicación, mismas que se presentarán a continuación.

### Variable respuesta

Para la variable *respuesta* se consideraron las tres publicaciones con más me gusta, me encanta, me entristece, me divierte, me asombra y me enoja, mismos que se presentarán a continuación.

Con respecto al mayor número de me gusta, la que obtuvo 3.1k se publicó el 29 de junio de 2021, con el texto: “La Universidad de las Américas Puebla, acerca de los acontecimientos de este día en su campus, informa.”; la segunda publicación obtuvo 2.6k y corresponde a la realizada el 19 de junio de 2021, con el texto: “La #UDLAP te invita al webinar de la presentación del libro ‘Iluminación natural a través de ventanas: Criterios de ventanas para climas de México’. Registra tu asistencia en [www.udlap.mx/webinarseditorial](http://www.udlap.mx/webinarseditorial)”; y la tercera publicación con 2.3k hace referencia a “La manifestación en las inmediaciones de la Universidad, demuestra la fortaleza de la comunidad UDLAP y su interés en retornar al campus. #YoSoyUDLAP” y se publicó el 30 de agosto de 2021 con 2.3k

**UDLAP.**

**San Andrés Cholula, Puebla, a 29 de junio de 2021**

**A la opinión pública.**

Esta mañana, con el uso de la fuerza pública armada, las instalaciones del campus de la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) fueron tomadas en un sistema de imponer a un nuevo patronato en la institución exhortado por la Junta para el Cuidado de las Instituciones de Asistencia Privada del Estado de Puebla. Esto representa un acto de arbitrariedad absoluta indolente en un país democrático y respetuoso del Estado de derecho, que se desprende de un proceso legal que se sigue en contra de la Fundación Mary Street Jenkins (FMSJ), más no así en contra de la Fundación Universidad de las Américas Puebla. Este acto de despojo en contra de la comunidad UDLAP será denunciado como tal ante las autoridades.

Con fecha 4 de mayo de 2021, en un ejercicio preventivo ante posibles actos de molestia o intento de privación de bienes y derechos, la UDLAP promovió ante el Juzgado Primero de Distrito un juicio de Amparo que fue concedido radicado con el número 613/2021 y otorga la suspensión provisional, vigente hasta el día de hoy, dando certidumbre a efectos que no sean removidos los patronos, asimismo para que está no intervenga en su administración, en su contabilidad o en cualquier acto de despojo o de privación de bienes y derechos.

Sin respetar la suspensión emitida por un juez federal contra este tipo de actos y haciendo evidente la absoluta ilegalidad de este acto y del despojo contra UDLAP, quienes se ostentan como un nuevo patronato de la Fundación Mary Street Jenkins y la policía estatal invadieron nuestras instalaciones, impidiendo el acceso al campus de estudiantes y empleados y los obligaron a desahuciar la totalidad de los espacios de la UDLAP.

Asimismo, y sin imponer el compromiso que la institución ha demostrado permanentemente con la comunidad, las cuentas bancarias de la universidad han sido ilegalmente bloqueadas, con la finalidad de apoderarse de los recursos financieros de la institución.

Durante esta mañana, tras el bloqueo de los accesos al campus por parte de fuerzas de seguridad estatal armadas, los estudiantes y empleados que se encontraban al interior de la universidad, pudieron abandonar las instalaciones de forma segura gracias al personal de seguridad de nuestra institución. Queremos enfatizar que la invasión de nuestras instalaciones se realizó adicionalmente, violando todas las medidas y protocolos que hemos implementado para proteger a nuestra comunidad ante la pandemia de COVID-19.

La UDLAP y la Fundación Mary Street Jenkins (FMSJ) son instituciones independientes, personas morales diversas con personalidad jurídica y patrimonio propios, por lo que de ninguna manera se pueden ni deberían afectar sus circunstancias, actividades y problemáticas de manera indiscriminada. Señalamos que la UDLAP no está sujeta a ningún proceso, ni juicio ni administrativo, y confía en que las autoridades respeten la ley y permitan que la operación de la institución continúe con normalidad.

La UDLAP es una universidad privada con prestigio y reconocimiento académico en México y a nivel internacional. Cuenta con licenciaturas, maestrías y doctorados acreditados por FRIEPES y el organismo internacional SACSCOC. Al año egresan más de 1,700 ciudadanos comprometidos con el país. El compromiso institucional está presente, permanentemente, en los rankings nacionales e internacionales en los que figura desde hace más de 10 años.

Lamentamos profundamente esta situación arbitraria e ilegal y el momento de incertidumbre que como consecuencia enfrentan nuestros estudiantes, profesores, empleados administrativos, y miembros del equipo de seguridad UDLAP. Responsabilizamos a las personas que han tomado ilegalmente el campus y a las autoridades estatales de cualquier daño o perjuicio que se cause a las instalaciones, recursos, documentos de la institución, así como los bienes personales empleados administrativos y académicos.

Exigimos a las autoridades del estado la liberación inmediata de nuestras instalaciones, el respeto a nuestros derechos y el respeto a la dignidad de la comunidad UDLAP.

La UDLAP hace un llamado a los miembros de nuestra comunidad, a la sociedad civil, los organismos académicos y estudiantiles, el sector privado, nuestros representantes en los congresos estatal y federal, así como a todos los ciudadanos, a pronunciarse en contra de este acto arbitrario que hemos sufrido por parte del Estado, cuyo único objeto ha sido imponer un acto ilegal infundado e injustificado a través del uso de fuerza pública desmedida en contra de nuestros estudiantes y empleados.

México no puede aceptar que se impongan la impunidad y la violación arbitraria de los leyes.

[www.udlap.mx](http://www.udlap.mx)

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS PUEBLA

EDITORIAL UDLAP PRESENTA

**ILUMINACIÓN NATURAL A TRAVÉS DE VENTANAS**  
CRITERIOS DE DISEÑO PARA CLIMAS DE MÉXICO  
Dra. Abigail Chi Pool

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS PUEBLA  
(FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS)

**PRESENTAN:**  
Mtro. Mario Saitelli  
Universidad Nacional de Tucumán, Argentina  
Dra. Paula Esquivias Fernández  
Universidad de Valladolid, España  
Dra. Doris Abigail Chi Pool  
Universidad de las Américas Puebla, México (autora del libro)

**MIÉRCOLES · 23 JUNIO 17:00 H**

DURACIÓN: 60 MINUTOS  
CUPO LIMITADO

**¡REGÍSTRATE!**  
[www.udlap.mx/webinarseditorial](http://www.udlap.mx/webinarseditorial)

**UDLAP.**



Figura 1. Las tres publicaciones con más me gusta de la UDLAP. Fuente: Página de Facebook de la UDLAP, 29 de junio de 2021, 19 de junio de 2021 y 30 de agosto de 2021.

Tal vez algo que puede producir un sesgo en las publicaciones de la UDLAP es la situación interna que se vivió con respecto a la toma de las instalaciones por un grupo armado, pues dos de las publicaciones con una mayor respuesta hacen referencia a este suceso, mientras que la tercera publicación es más académica y trata de la presentación de un libro.

Para el mayor número de me encanta (con 2k), la UDLAP publicó el 10 de mayo de 2021 lo siguiente: “Después de 415 días cerrados, llegó el momento de abrir nuestras puertas. Hoy damos la bienvenida a nuestra comunidad en este #RegresoSeguroAlCampus”; la segunda nota (con 1.3k) fue publicada el 3 de julio de 2021, con el texto: “UDLAP significa prestigio institucional. Somos la mejor universidad privada de México y de las más importantes en América Latina, gracias a nuestros programas académicos acreditados, profesores de excelencia, experiencia internacional y egresados exitosos #YoSoyUDLAP #OrgulloUDLAP”, en donde se enfatiza el sentido de pertenencia, y en tercer lugar (con 1.2k) se encuentra la misma publicación que tiene el tercer lugar con más me gusta. Las tres están enfocadas en el amor y en las acciones por la universidad.



Figura 2. Las tres publicaciones con más me encanta de la UDLAP. Fuente: Página de Facebook de la UDLAP, 10 de mayo de 2021, 3 de julio de 2021 y 30 de agosto de 2021.



Con respecto a los me importa, la UDLAP obtuvo 159 el 12 de julio de 2021 con un comunicado cuyo texto dice: "A la opinión pública y la comunidad UDLAP"; 153 con un texto publicado el 5 de mayo de 2021, que decía: "A la comunidad universitaria, Con respecto al regreso de actividades presenciales, informamos lo siguiente: https://bit.ly/3upMDvV"; y con 136 en el siguiente texto publicado el 20 de agosto de 2021: "A la comunidad universitaria". Es evidente que a la comunidad que sigue el Facebook de la universidad le importa mucho lo que sucede en ella.



San Andrés Cholula, Puebla, a 12 de julio de 2021

A la opinión pública y a la comunidad UDLAP:

El estatuto orgánico de la Fundación Universidad de las Américas Puebla establece en su artículo 11 que es posible nombrar un Rector interino en coordinación con el Consejo Empresarial de la Institución y que éste no será por un plazo mayor a un año.

En complemento, en su artículo 7 establece que los candidatos a Rector serán seleccionados por el Consejo Empresarial mediante la creación ex profeso de un comité de búsqueda.

Toda vez el incumplimiento de dichas cláusulas resulta improcedente el nombramiento del Sr. Armando Ríos Piter dado que el proceso de designación no ha cumplido con la normatividad vigente.

Para mayor información sobre el estatuto orgánico de la institución consultar: <https://www.udlap.mx/estatuto/>

Atentamente,

Fundación Universidad de las Américas Puebla

Fundación Universidad de las Américas Puebla  
Ex hacienda Sta. Catalina Mártir, 72100, San Andrés Cholula, Puebla, México.  
Comunicador +52 222 229 20 00 - 800 22 77 400  
[www.udlap.mx](http://www.udlap.mx)



San Andrés Cholula, Puebla, a 5 de mayo de 2021

A la comunidad universitaria:

El 14 de abril de 2021 la Secretaría de Educación del Estado de Puebla emitió los «Lineamientos para la reanudación de actividades académicas prácticas en las Instituciones de Educación Superior (IES)», donde fueron informados de la necesidad de presentar información para que el retorno sea autorizado de acuerdo a las siguientes condiciones:

1. En **semestre rojo** todas las actividades se continuarán realizando en modalidad a distancia.
2. En **semestre naranja** se abren los laboratorios de Ciencias de la Salud y Biología, siempre y cuando las IES atiendan a todos los criterios señalados en los protocolos sanitarios correspondientes a los lineamientos que para dicho efecto emitió la autoridad educativa estatal.
3. En **semestre amarillo** se abren los laboratorios de las diversas licenciaturas que por su naturaleza requieren de realización de prácticas o talleres (como en Ingeniería, Turismo, etc.) que tengan condiciones sanitarias para ello.
4. En **semestre verde** se inician las clases presenciales en todas las licenciaturas, atendiendo a los diversos protocolos que se especifican en la sección correspondiente. En este proceso es importante considerar las condiciones de las y los estudiantes y de las IES, además de priorizar modos de educación (semipresencial, híbrido y otros) que permitan brindar respuestas pertinentes a los estudiantes.

El trabajo desarrollado en los últimos meses nos permitió integrar el expediente solicitado por las autoridades, incluyendo la documentación de todos los protocolos y de las adecuaciones físicas necesarias para evitar la propagación de la COVID-19. Los días 27 y 28 de abril recibimos en el campo a las autoridades de la Secretaría de Educación del Estado de Puebla, encargadas de validar el cumplimiento a los lineamientos definidos, a día de hoy nos encontramos en la etapa final del proceso de aprobación para el regreso escalonado al campo bajo el modelo híbrido UDLAP.

El Sistema de Monitoreo Regional del Estado de Puebla aún muestra a San Andrés Cholula en **semiforo naranja**, por lo que, de acuerdo con los lineamientos definidos por las autoridades para la reanudación de actividades académicas prácticas en su primera etapa, podrán regresar **los estudiantes que cursan laboratorios de ciencias de la salud y ciencias biológicas, así como a la facultad responsable de los insumos y personal administrativo que será requerido.**

Los estudiantes que voluntariamente podrán regresar al campo serán informados por correo electrónico y, por este mismo medio, se les indicarán los requisitos que deberán cumplir para su retorno al campus. Es importante resaltar que sólo aquellos estudiantes que reúnan el correo, podrán regresar en esta primera etapa.

Una vez recibida la autorización para el regreso al campo, se activarán de inmediato los protocolos de ingreso, apertura de Colegios Residenciales y servicios de apoyo para la comunidad universitaria. A los estudiantes tendremos los saludos con fines de salud hasta que el día de su regreso sea informado. Cualquier solicitud de información se hará únicamente a través del correo institucional y los datos serán tratados de acuerdo a la Ley de protección de datos personales en promedio de tiempo.

Conforme el semáforo epidemiológico vaya cambiando, iremos informando a la comunidad universitaria sobre su regreso a actividades presenciales en el campus, tal como se indica en los lineamientos publicados por la autoridad educativa del Estado.

Nuestro compromiso es contar con las condiciones para un retorno ordenado y seguro en beneficio de toda la comunidad UDLAP por lo que es indispensable mantenerse informados a través de los canales de comunicación institucionales de los pasos que seguiremos para lograr UDLAP Informa, correo electrónico y redes sociales, o bien a través de la [página www.udlap.mx/regresoalcampus](http://www.udlap.mx/regresoalcampus)

En la UDLAP estamos SÍ, lo único que falta es TÚ

Atentamente,

Oficina de Rectoría



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS PUEBLA



San Andrés Cholula, Puebla, a 20 de agosto de 2021

A la comunidad universitaria:

El Patronato de la FUDLAP respalda y otorga un voto de confianza a favor del Dr. Luis Ernesto Derbez Bautista, Mtra. Mónica Ruiz Huerta, Mtro. Mario Vallejo Pérez y Mtro. Jesús Salvador Mijangos Patiño, quienes han solicitado licencia en el ejercicio de sus funciones y se les autoriza para que respondan a los señalamientos que se han formulado en su contra, y se aboquen al esclarecimiento de los hechos que se les atribuyen en lo personal.

Por tal motivo, el Patronato de la FUDLAP, encabezado por su Presidenta Margarita Jenkins de Landa, en coordinación con el Consejo Empresarial de la Institución, con fundamento en el Estatuto Orgánico de la Fundación Universidad de las Américas Puebla, ha tenido a bien nombrar con efecto inmediato a la Dra. Cecilia Anaya Berríos como Rectora Interina de la Universidad de las Américas Puebla.

El Patronato legítimo encabezado por su Presidenta Margarita Jenkins de Landa, confía en que el Dr. Luis Ernesto Derbez Bautista, su equipo directivo y los abogados, podrán demostrar su inocencia ante los tribunales competentes, de quienes exigimos resoluciones prontas e imparciales.

Atentamente,

Patronato de la Fundación Universidad de las Américas Puebla.

Fundación Universidad de las Américas Puebla  
Ex hacienda Sta. Catalina Mártir, 72100, San Andrés Cholula, Puebla, México.  
Comunicador +52 222 229 20 00 - 800 22 77 400  
[www.udlap.mx](http://www.udlap.mx)

Figura 3. Las tres publicaciones con más me importa de la UDLAP. Fuente: Página de Facebook de la UDLAP, 12 de julio de 2021, 5 de mayo de 2021 y 20 de agosto de 2021.

Entre las publicaciones de la UDLAP con más me entristece destaca una con 527, publicada el 7 de octubre de 2021, la cual menciona: “A nuestros jugadores, comunidad universitaria y afición Azteca”, acompañada visualmente por un comunicado sobre el retiro del equipo de fútbol americano de la temporada 2021 de la ONEFA. También se encuentra una publicación con 404 me entristece, se trata de una nota sin imagen que se publicó el 2 de julio de 2021 y decía: “El respeto a nuestra casa de estudios es nuestro mayor objetivo, necesitamos recuperar la casa de toda la #ComunidadUDLAP #YoSoyUDLAP”; y otra con 383, publicada el 29 de junio de 2021, con el texto: “A la comunidad universitaria, acerca del periodo de Verano II, se le informa lo siguiente”, la cual se apoya en la imagen que dice “se suspenden actividades presenciales para salvaguardar a la comunidad estudiantil y académica durante el periodo de verano”.

**UDLAP**

San Andrés Cholula a 29 de junio de 2021

**A la comunidad universitaria:**

Los acontecimientos que sucedieron el día de hoy en el campus de la universidad son un completo acto de arbitrariedad a partir de un proceso legal que no es en contra de la Fundación Universidad de las Américas Puebla. La UDLAP no está sujeta a ningún proceso judicial o administrativo: por lo que podemos continuar prestando nuestros servicios educativos. Además de que recientemente la autoridad educativa nos otorgó la autorización para reanudar las actividades académicas prácticas presenciales, como se ha informado en comunicados previos.

Sin embargo, nuestra obligación es salvaguardar a nuestra comunidad estudiantil y académica que participará en el periodo de Verano II, el cual inicia este miércoles 30 de junio. Por lo que la institución ha decidido **suspender las actividades académicas prácticas presenciales y continuar bajo la modalidad en línea**, durante todo el periodo antes mencionado. Por lo anterior, los estudiantes que inscribieron cursos académicos con modalidad *Hybrid* con salón asignado, serán impartidos en línea; los laboratorios remediales y los laboratorios de integración por el momento se suspenden hasta nuevo aviso.

Les solicitamos mantenerse informados a través de los canales de comunicación institucionales: UDLAP Informa, correo electrónico y redes sociales, o bien, a través del siguiente enlace:

[www.udlap.mx/regresoalcampus](http://www.udlap.mx/regresoalcampus)

Atentamente,  
Oficina de Rectoría



**UDLAP**

San Andrés Cholula, Puebla, a 7 de octubre de 2021

**A nuestros jugadores, comunidad universitaria y afición Azteca:**

A lo largo de más de 45 años de historia deportiva, la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) ha encaminado sus esfuerzos para consolidar un programa de excelencia en la formación de estudiantes deportistas y, con ello, contribuir al desarrollo del deporte universitario en nuestro país.

La trayectoria de uno de los equipos más emblemáticos de nuestra institución ha estado marcada por campeonatos y subcampeonatos, por generaciones de jugadores aguerridos que nos han llenado de gloria y han dejado en el Templo del Dolor pasión y entrega en cada temporada; por el corazón de una afición de sangre verde comprometida con la tribu Azteca.

Durante el periodo de confinamiento y hasta el día de hoy, nuestros jugadores, entrenadores y staff de apoyo han trabajado incansablemente para alcanzar los objetivos deportivos y estar preparados para participar en una temporada que, a pesar de las condiciones adversas originadas por la pandemia de COVID-19, está por comenzar en las próximas semanas.

Actualmente nos enfrentamos a la difícil e inaceptable situación de no tener la posesión física de nuestro campus y con ello se ve comprometida la realización de diversas actividades que afectan directamente el desarrollo del programa deportivo de Fútbol Americano.

Por lo anterior, y en concordancia con los valores de la UDLAP, informamos con gran pesar que al no tener las condiciones necesarias para salvaguardar la integridad física de nuestros estudiantes deportistas y ofrecer los servicios requeridos para la realización de los encuentros deportivos, la institución ha declinado la participación del equipo representativo Aztecas de Fútbol Americano en la Temporada 2021 de la Organización Nacional Estudiantil de Fútbol Americano, A.C. (ONEFA).

Lamentamos profundamente que, bajo las circunstancias actuales, quienes conformamos la comunidad universitaria y la afición del fútbol americano universitario no tengamos la oportunidad de presenciar los encuentros de los Aztecas UDLAP en esta temporada. Hoy más que nunca agradecemos su apoyo para mantenernos unidos como la gran familia Azteca que hemos conformado a lo largo de estas décadas.

Reiteramos nuestro compromiso de seguir luchando para recuperar nuestro campus. Confiamos en que la legalidad prevalecerá y que pronto estaremos en condiciones para retomar las actividades universitarias en beneficio de la comunidad UDLAP y de la gran afición Azteca.

Atentamente,  
Oficina de Rectoría



Figura 4. Las imágenes de las dos publicaciones con más me entristece de la UDLAP.

Fuente: Página de Facebook de la UDLAP, 7 de octubre de 2021 y 29 de junio de 2021.

Las publicaciones con más me divierte de la UDLAP son las siguientes: una con 84, publicada el 26 de febrero de 2021, que indica: “A la comunidad universitaria, con respecto al regreso de actividades presenciales, informamos lo siguiente”, ésta enlaza con la imagen que refiere a posponer el regreso a clases. También está una publicación con 66, la cual se realizó el 24 de septiembre del 2021, con el texto: “Para la UDLAP lo más importante es el bienestar de nuestra comunidad 🙌🏻 Mantente informado a través de los canales de comunicación institucional”; y otra con 56, la publicación del 7 de abril de 2021, con el texto: “A la comunidad universitaria, Con

respecto al regreso de actividades presenciales, informamos lo siguiente”, la cual enlaza con la imagen que menciona la decisión de concluir el periodo de primavera en línea.

**UDLAP.**

San Andrés Cholula, Puebla, a 26 de febrero de 2021

**A la comunidad universitaria:**

Como es de su conocimiento, desde el inicio de la emergencia sanitaria en marzo de 2020, la institución ha estado atenta a las disposiciones que las autoridades Federales y Estatales han dado a conocer para el regreso a clases seguras. El pasado 22 de febrero del presente, la Secretaría de Educación del Estado de Puebla, en su boletín No.027, informó que únicamente cuando el semáforo epidemiológico esté en verde habrá clases presenciales y que actualmente en el estado no hay condiciones para el retorno a las aulas.

Ante estos señalamientos y manteniendo la decisión institucional de privilegiar la seguridad y salud de la comunidad universitaria y respetar las disposiciones de las autoridades de educación federal y estatal sobre cualquier otra consideración, la Universidad de las Américas Puebla comunica a toda su comunidad que a pesar de contar con las instalaciones y procedimientos requeridos para garantizar un regreso seguro al campus, ha decidido posponer el retorno a clases presenciales hasta el lunes 12 de abril de 2021.

Por lo anterior, la modalidad de enseñanza en línea continuará como se detalla a continuación:  
 Primavera 2021 (semestral): hasta el 9 de abril de 2021.  
 Primavera II 2021 (trimestral): hasta el 10 de abril de 2021.

Informamos también a la totalidad de la facultad y a todos los empleados administrativos que no están asignados en teletrabajo, que su regreso al campus se pospone hasta el mes de abril de 2021. Les solicitamos tomar nota de que deberán estar disponibles para las diversas actividades que se realizarán durante el semestre de Primavera y la planeación del Verano 2021.

La universidad se mantendrá atenta a los cambios al semáforo sanitario por parte de las autoridades de salud del Estado de Puebla, y de educación estatal y federal, dejando en claro que el regreso al campus podría adelantarse si el semáforo epidemiológico cambia a verde y las autoridades de educación estatal y federal autorizan el regreso a clases presenciales antes de la fecha mencionada en este comunicado.

La universidad informará en su oportunidad cualquier modificación a la fecha de apertura del campus previo al 12 de abril de 2021 a través de los medios institucionales: UDLAP Informa, correo electrónico y redes sociales, así como en la liga [www.udlap.mx/regresoalcampus](http://www.udlap.mx/regresoalcampus)

Atentamente,  
 Oficina de Rectoría

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS PUEBLA

**UDLAP. UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS PUEBLA**

**SEGUIMOS CON CLASES EN LÍNEA**

Su seguridad y educación son lo más importante

**UDLAP.**

San Andrés Cholula, Puebla, a 7 de abril de 2021

**A la comunidad universitaria:**

La universidad se ha mantenido atenta a las disposiciones que las autoridades federales y estatales han definido sobre el regreso a clases. A pesar de nuestra preparación para el retorno seguro al campus, el pasado martes 6 de abril, el gobierno del Estado de Puebla ratificó el semáforo sanitario en naranja ello manifestando que aún no existen las condiciones para un regreso a clases presenciales.

Manteniendo la decisión institucional de respetar las disposiciones de las autoridades de educación federal y estatal, y ante la ratificación del gobierno estatal del semáforo naranja que nos impide el retorno al campus en la fecha que habíamos programado, la Universidad de las Américas Puebla comunica a su comunidad que hemos tomado la decisión de concluir el periodo de Primavera 2021 bajo la modalidad de enseñanza en línea. Como está definido en el calendario escolar, las fechas para terminar los periodos, semestral y trimestral, serán:

Primavera 2021 (semestral): viernes 14 de mayo de 2021.  
 Primavera II 2021 (trimestral): sábado 12 de junio de 2021.

Informamos también a la totalidad de la facultad y a todos los empleados administrativos que no están asignados temporalmente en teletrabajo, que su regreso al campus se pospone hasta nuevo aviso. Les solicitamos tomar nota de que deberán estar disponibles para las diversas actividades que se realizarán durante el Verano 2021 y la planeación del semestre de Otoño 2021.

La universidad se mantendrá dispuesta y lista para el retorno presencial al campus. En cuanto el semáforo sanitario sea considerado verde por las autoridades del gobierno del Estado de Puebla, informaremos a la comunidad de la apertura inmediata de nuestro campus y actividades en él mismo. Por ello se encarece a todos nuestros estudiantes, académicos, administrativos y demás miembros de la comunidad universitaria a estar atentos de cualquier modificación del semáforo sanitario de las autoridades, ya que, posterior a dicho anuncio, reanudaríamos actividades a la brevedad posible. Esta comunicación se realizará a través de los medios institucionales: UDLAP Informa, correo electrónico y redes sociales, así como en la liga [www.udlap.mx/regresoalcampus](http://www.udlap.mx/regresoalcampus).

Atentamente,  
 Oficina de Rectoría

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS PUEBLA

Figura 5. Las tres publicaciones con más me divierte de la UDLAP. Fuente: Página de Facebook de la UDLAP, 26 de febrero de 2021, 24 de septiembre de 2021 y 7 de abril de 2021.

Con respecto a me asombra, la UDLAP obtuvo 511, con la publicación del 10 de mayo que había obtenido el mayor número de me encanta; 162 con la publicación del 22 de octubre de 2020, con el texto: “Reiteramos nuestro agradecimiento al trabajo realizado por la Guardia Nacional en todas sus instancias, en especial a las acciones realizadas por el Centro Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos”; y 98 con la publicación del 29 de junio de 2021, con el texto: “La Universidad de las Américas Puebla, acerca de los acontecimientos de este día en su campus, informa”, que enlaza con un comunicado respecto a la toma armada de la universidad.





### UDLAP.

San Andrés Cholula, Puebla, a 29 de junio de 2021

#### A la opinión pública.

Esta mañana, con el uso de la fuerza pública armada, las instalaciones del campus de la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) fueron tomadas en un intento de imponer un nuevo patrón de la institución encabezado por la Junta para el Gobierno de las Instituciones de Asesoría Privada del Estado de Puebla. Esto representa un acto de arbitrariedad absoluta inadmisible en un país democrático y respetuoso del Estado de derecho, que se desprende de un proceso legal que se sigue en contra de la Fundación Mary Street Jenkins (FMSJ), más no en su contra de la Fundación Universidad de las Américas Puebla. Este acto de despojo en contra de la comunidad UDLAP será denunciado como tal ante las autoridades.

Con fecha 4 de mayo de 2021, en un ejercicio preventivo ante posibles actos de molestia o intento de privación de bienes y derechos, la UDLAP promovió ante el Juzgado Primero de Distrito un juicio de Amparo que fue concedido mediante el número 610/2021 y otorgó la suspensión provisional, según hasta el día de hoy, dando certeza a efectos que no sean removidos los patrones, asimismo para que esta no intervenga en su administración, en su contabilidad o en cualquier acto de molestia o de privación de bienes y derechos.

Sin respetar la suspensión emitida por un juez federal contra este tipo de actos y haciendo evidente la absoluta ilegalidad de este acto y del despojo contra UDLAP quienes se enfrentan como un nuevo patrón de la Fundación Mary Street Jenkins y la policía estatal invadieron nuestras instalaciones, impidiendo el acceso al campus de estudiantes y empleados y los obligaron a abandonar la totalidad de las instalaciones de la UDLAP.

Asimismo, y sin importar el compromiso que la institución ha demostrado permanentemente con la comunidad, las cuentas bancarias de la universidad han sido legalmente bloqueadas, con la finalidad de apoderarse de los recursos financieros de la institución.

Durante esta mañana, tras el bloqueo de los accesos al campus por parte de fuerzas de seguridad estatal armada, los estudiantes y empleados que se encuentran al interior de la universidad, podemos abandonar las instalaciones de forma segura gracias al personal de seguridad de nuestra institución. Queremos enfatizar que la invasión de nuestras instalaciones se realizó adicionalmente violando todas las medidas y protocolos que hemos implementado para proteger a nuestra comunidad ante la pandemia de COVID-19.

La UDLAP y la Fundación Mary Street Jenkins (FMSJ) son instituciones independientes, personas morales diversas con personalidad jurídica y patrimonio propios, por lo que de ninguna manera se pueden ni deberían afectar sus circunstancias, actividades y problemáticas de manera indiscriminada. Señalamos que la UDLAP no está sujeta a ningún proceso, ni judicial ni administrativo, y confiamos en que las autoridades respeten la ley y permitan que la operación de la institución continúe con normalidad.

La UDLAP es una universidad privada con prestigio y reconocimiento académico en México y a nivel internacional. Cuenta con licenciaturas, maestrías y doctorados acreditados por FIMEP y el organismo internacional SACSCOC. Al año ingresan más de 1,700 estudiantes comprometidos con el país. El compromiso institucional está presente, permanentemente, en los rankings nacionales e internacionales en los que figura desde hace más de 10 años.

Lamentamos profundamente esta situación arbitraria e ilegal y el momento de incertidumbre que como consecuencia enfrentan nuestros estudiantes, profesores, empleados administrativos, y miembros del equipo de seguridad UDLAP. Responsabilizamos a las personas que han tomado ilegalmente el control y a las autoridades estatales de cualquier daño o perjuicio que se cause las instalaciones, recursos, documentos de la institución, acciones los bienes personales empleados administrativos y académicos.

Exigimos a las autoridades del estado la liberación inmediata de nuestras instalaciones, el respeto a nuestros derechos y el respeto a la dignidad de la comunidad UDLAP.

La UDLAP hace un llamado a los miembros de nuestra comunidad, a la sociedad civil, los organismos académicos y estudiantiles, el sector privado, nuestros representantes en los congresos estatal y federal, así como a todos los ciudadanos, a pronunciarse en contra de este acto arbitrario que hemos sufrido por parte del Estado, cuyo único objetivo ha sido imponer un acto ilegal infundado e injustificado a través del uso de fuerza pública desmedida en contra de nuestros estudiantes y empleados.

México no puede aceptar que se impongan la impunidad y la violación arbitraria de la ley.

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS PUEBLA

### UDLAP.

San Andrés Cholula, Puebla, a 22 de octubre de 2020

La Universidad de las Américas Puebla valora el trabajo realizado por la Guardia Nacional en todas sus instancias. En esta ocasión, la institución agradece muy especialmente las acciones realizadas por el Centro Nacional de Respuesta a Incidentes Cibernéticos (CERT-MX) de la Dirección General Científica de la Guardia Nacional, encabezada por el Dr. Luis Rodríguez Bucio, comandante de la Guardia Nacional, por su intervención que permitió evitar un ataque cibernético a nuestros sistemas de tecnología de la información. El trabajo coordinado que hemos realizado para la tarea de prevención de un ataque de denegación de servicio, permitió que se mantuviera la seguridad de la información y el quehacer diario de nuestros sistemas en beneficio de toda la comunidad UDLAP.

Con su trabajo y la labor conjunta entre nuestras instituciones, hemos podido comprobar la calidad profesional y capacidad tecnológica de la Guardia Nacional, ambas instrumentales en la protección y defensa del Estado de derecho en nuestro país. Todo ello como corresponde al mandato presidencial que dio origen a la institución en favor y defensa de todos los ciudadanos de México.

Reiteramos nuestro agradecimiento al gobierno de la república y a la administración de la Guardia Nacional por esta acción, y reiteramos nuestro compromiso en trabajar conjuntamente con ellos en la construcción de un mejor país.

Atentamente,  
Oficina de Rectoría

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS PUEBLA

Figura 6. Las tres publicaciones con más me asombra de la UDLAP. Fuente: Página de Facebook de la UDLAP, 10 de mayo de 2021, 22 de octubre de 2020 y 29 de junio de 2021.

La UDLAP tiene 155 me enoja en la publicación del 3 de julio de 2021, con el texto: “Estudiantes se han organizado en diferentes actos de protesta pacíficos para demandar al gobierno estatal la liberación del campus con los hashtags: #YoSoyUDLAP, #CampusLibre y #apoyoamirector”; 148 en la publicación del 23 de agosto de 2021, que dice: “A la comunidad universitaria” e introduce a un comunicado en donde se expresa que las clases continuarán en línea, y las posibles fechas para el regreso; y 108 en una publicación posterior, del 24 de septiembre de 2021, pero relacionada con la anterior, con el texto: “Para la UDLAP lo más importante es el bienestar de nuestra comunidad. Mantente informado a través de los canales de comunicación institucional.”



**UDLAP.**

San Andrés Cholula, Puebla, a 23 de agosto de 2021

**A la comunidad universitaria:**

El pasado 19 de agosto el Gobierno del Estado de Puebla informó que, debido al número creciente de casos de contagios y defunciones registrados en los últimos días, el nivel de riesgo cambió a nivel máximo. Privilegiando la seguridad y salud de la comunidad universitaria sobre cualquier otra consideración, y al no contar con las condiciones para garantizar el cumplimiento de los protocolos de sanidad en el campus, las clases continuarán en **modalidad de enseñanza en línea**, con el posible regreso al campus bajo el sistema Hybrid UDLAP, de la siguiente manera:

**Licenciaturas y doctorados: lunes 27 de septiembre de 2021 (Otoño 2021)**

**Maestrías: jueves 14 de octubre de 2021 (inicio del periodo Otoño II 2021)**

Es importante recordar que, una vez que se den las condiciones para un retorno seguro al campus, el sistema Hybrid UDLAP ofrece la opción de continuar en línea o de forma presencial.

Informamos también a la totalidad de la facultad y a todos los empleados administrativos que no estarán asignados en teletrabajo, que su regreso al campus se pospone hasta el 27 de septiembre de 2021, si existen las condiciones adecuadas para así hacerlo.

Nuestro compromiso es contar con las condiciones para un retorno ordenado y seguro en beneficio de toda la comunidad UDLAP, por lo que es indispensable mantenerse informados a través de los canales de comunicación institucionales de los pasos que seguiremos para lograrlo. UDLAP informa, correo electrónico y redes sociales o bien, a través de la liga [www.udlap.mx/regresoalcampus](http://www.udlap.mx/regresoalcampus)

Atentamente,

Oficina de Rectoría



Figura 7. Las tres publicaciones con más me enoja de la UDLAP. Fuente: Página de Facebook de la UDLAP, 3 de julio de 2021, 23 de agosto de 2021 y 24 de septiembre de 2021.

*Variable generación*

Para la variable generación se tomaron en cuenta la mayor frecuencia de comentarios favorables y los comentarios negativos, de tal manera que la publicación del 29 de junio de 2021 obtuvo 872 comentarios favorables en contraposición con 49 comentarios negativos y corresponde a una de las tres publicaciones con más me asombra.



San Andrés Cholula, Puebla, a 29 de junio de 2021

**A la opinión pública.**

Esta mañana, con el uso de la fuerza pública armada, las instalaciones del campus de la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) fueron tomadas en un intento de imponer un nuevo patronato en la institución nombrado por la Junta para el Cuidado de las Instituciones de Asistencia Privada del Estado de Puebla. Esto representa un acto de arbitrariedad absoluta cometido en un país democrático y respetuoso del Estado de derecho, que se desenvuelve de un proceso legal que se sigue en contra de la Fundación Mary Street Jenkins (FSJ), más no así en contra de la Fundación Universidad de las Américas Puebla. Este acto de despojo en contra de la comunidad UDLAP será denunciado como tal ante las autoridades.

Con fecha 4 de mayo de 2021, en un ejercicio preventivo ante posibles actos de violencia o intento de privación de bienes y derechos, la UDLAP promovió ante el Juzgado Primer de Distrito un juicio de Amparo que fue concedido (indicado con el número 433/2021) y otorgó la suspensión provisional, vigente hasta el día de hoy, dando carta a efecto que no sean removidos los patronos, asimismo para que esta no intervenga en su administración, en su contabilidad o en cualquier otro de materia o de privación de bienes y derechos.

Sin respetar la suspensión emitida por un juez federal contra este tipo de actos y haciendo evidente la absoluta ilegalidad de este acto y del despojo contra UDLAP, quienes se ostentan como un nuevo patronato de la Fundación Mary Street Jenkins y la policía estatal invadieron nuestras instalaciones, impidiendo el acceso al campus de estudiantes y empleados y los obligaron a desahuciar la totalidad de los equipos de la UDLAP.

Además, y sin respetar el compromiso que la institución ha demostrado permanentemente con la comunidad, las cuentas bancarias de la universidad han sido ilegítimamente bloqueadas, con la finalidad de apoderarse de los recursos financieros de la institución.

Durante esta mañana, tras el bloqueo de los accesos al campus por parte de fuerzas de seguridad estatal armadas, los estudiantes y empleados que se encontraban al interior de la universidad, pudieron abandonar las instalaciones de forma segura gracias al personal de seguridad de nuestra institución. Queremos enfatizar que la invasión de nuestras instalaciones se realizó adicionalmente violando todas las medidas y protocolos que hemos implementado para proteger a nuestra comunidad ante la pandemia de COVID 19.

La UDLAP y la Fundación Mary Street Jenkins (FSJ) son instituciones independientes, personas morales distintas con personalidad jurídica y patrimonio propios, así lo que de ninguna manera se pueden ni deberían afectar sus circunstancias, actividades y problemáticas de manera indiscriminada. Señalamos que la UDLAP no está sujeta a ningún proceso, ni judicial ni administrativo, y confía en que las autoridades respeten la ley y permitan que la operación de la institución continúe con normalidad.

La UDLAP es una universidad privada con prestigio y reconocimiento académico en México y a nivel internacional. Cuenta con licenciaturas, maestrías y doctorados acreditados por FIMEP y el organismo internacional SACSCOC. Al año egresan más de 1700 ciudadanos comprometidos con el país. El compromiso institucional está presente, permanentemente, en los rankings nacionales e internacionales en los que figura desde hace más de 10 años.

Lamentamos profundamente esta situación arbitraria e ilegal y el momento de incertidumbre que como consecuencia enfrentan nuestros estudiantes, profesores, empleados administrativos, y miembros del equipo de seguridad UDLAP. Responsabilizamos a las personas que han tomado ilegítimamente el campus y las autoridades estatales de cualquier delito y perjuicio que se cause a las instituciones, recursos, documentos de la institución, así como los bienes personales empleados administrativos y académicos.



Exigimos a las autoridades del estado la liberación inmediata de nuestras instalaciones, el respeto a nuestros derechos y el respeto a la dignidad de la comunidad UDLAP. La UDLAP hace un llamado a los miembros de nuestra comunidad, a la sociedad civil, los organismos académicos y estudiantiles, el sector privado, nuestros representantes en los congresos estatal y federal, así como a todos los ciudadanos, a pronunciarse en contra de este acto arbitrario que hemos sufrido por parte del Estado, cuyo único objetivo ha sido imponer un acto legal entorpecido e injustificado a través del uso de fuerza pública desmedida en contra de nuestros estudiantes y empleados.

México no puede aceptar que se impongan la impunidad y la violación arbitraria de las leyes.



Figura 8. Publicación con el mayor número de comentarios favorables. Fuente: Página de Facebook de la UDLAP, 29 de junio de 2021.

Algunos de los comentarios favorables o en apoyo a la publicación son los siguientes:

- ❖ Apoyo total y absoluto a la comunidad UDLAP
- ❖ Apoyo total UDLAP 
- ❖ Exigimos respeto y libertad a las Universidades y escuelas Públicas y Privadas. #apoyouDLAP
- ❖ Todo el apoyo UDLAP  #UDLAP #Libre
- ❖ #apoyocomunidadUDLAP Mi apoyo a la UDLAP, a los estudiantes y comunidad educativa.
- ❖ UDLAP estamos contigo! Si tenemos que juntar firmas, post, hablar, exigir, etiquetar al gobierno. Estoy dispuesto como exa-UDLAP a levantar la voz a favor de la educación y a defender a TANTOS estudiantes y comunidad UDLAP que está siendo afectado actualmente.

Mientras que algunos de los comentarios negativos son los siguientes:

- ❖ Me gustaría que así como llegaron hoy a la UDLAP, llegaran a donde están los delincuentes (asaltantes, violadores, secuestradores...), pero ya sabemos qué es lo que les falta a las autoridades en Puebla. Soy egresado de la buap y apoyo sinceramente a la UDLAP en este momento difícil.

- ❖ Este tipo de situaciones demerita el prestigio de la Universidad y sobre todo hace dudar de los valores con que forman a sus alumnos. Ojalá arreglen su situación en casa y no ventilen sus trapitos al sol.
- ❖ No puede ser que el Gobierno atente contra las instalaciones educativas Privadas de esta forma, de la UDLAP egresan muchos de los mejores profesionistas de México, están atentando contra el futuro de México.

Una de las publicaciones obtuvo 200 comentarios negativos con 89 comentarios favorables y fue publicada el 1 de julio de 2021.

**UDLAP**

San Andrés Cholula a 1 de julio de 2021.

**A quien corresponda:**

En relación a la solicitud que hicieron los denominados «nuevos patronos» de la Fundación Universidad de las Américas Puebla, específicamente el señor Horacio Magaña Martínez, en el sentido de sostener una reunión en nuestro carácter de vicerrectoras de la institución y en el entendido de que existen diversos procesos jurídicos en trámite, que definirán quiénes son los miembros patronos del Patronato de la Universidad; aunado a que tal y como ya se ha manifestado públicamente existen suspensiones provisionales y definitivas que impiden la formación e integración de un nuevo patronato, se hace imposible el poder sostener una reunión con quien o quienes, con tal carácter se ostentan, en donde se traten temas que únicamente conciernen al patronato legalmente constituido, ya que de otra forma violaríamos el secreto y la confidencialidad que, como funcionarias de la institución, debemos guardar.

En esa tesitura, la voluntad de las suscritas siempre será la de apoyar y respaldar al patronato legalmente constituido en términos de ley, de ahí que una vez que la autoridad competente decreta, sustentada en derecho, quiénes son los miembros del patronato y cómo se conforma éste, actuaremos en consecuencia.

En tanto eso sucede, y al no existir resolución judicial que reconozca a un nuevo patronato, ni a sus miembros, seguiremos rindiendo cuentas al rector legalmente designado hasta el día de hoy y al patronato legalmente nombrado y reconocido.

Atentamente,

  
Dra. Cecilia Añaya Berrios  
Vicerrectora Académica

  
Mtra. María del Carmen Palafox Ramos  
Vicerrectora de Asuntos Estudiantiles

Fundación Universidad de las Américas Puebla  
Ex hacienda Sta. Catalina Mártir, 72810, San Andrés Cholula, Puebla, México.  
Commutador +52 221 229 20 00 • 800 22 77 406  
[www.udlap.mx](http://www.udlap.mx)



Figura 9. Publicación con el mayor número de comentarios negativos.  
Fuente: Página de Facebook de la UDLAP, 01 de julio de 2021.

Algunos de los comentarios negativos son los siguientes:

- ❖ Antes no pasaban estas situaciones. Me viene a la mente ver como bajaba el rector Enrique Cardenas de un camión Cholula/4 Caminos 😞. Todos los estimabamos un chingo!. Luego llegó Nora, y al poco rato los demás... y con ellos un cúmulo de



problemas legales. Eran tan chido ver el escudo original en la entrada principal. Tan chingón ver la bandera de México y la de la Uni en la plaza de las banderas.

- ❖ Al poner en duda su integridad organizacional, también entró en duda si seguir apoyándolos en los sorteos que ayudan a becas estudiantiles. Porque me pregunto si verdaderamente llega a su propósito mi esfuerzo. No soy ex de la universidad pero siempre me gusta apoyar esas causas que ahora lamentablemente ponen en duda con pleitos de vecindad. No propios de una institución de esa magnitud.
- ❖ ¿Pero qué pasa cuando 3 miembros de ese patronato legalmente constituido del que hablan tienen órdenes de aprehensión desde hace ya tres meses? ¿Qué es lo que significa realmente "#apoyaralaUDLAP" en un caso así? ¿Apoyar a la UDLAP es apoyar a un patronato que tiene órdenes de aprehensión precisamente por haber desfalcado a la Fundación Mary Street Jenkins (de la que bebe la universidad, y otras escuelas también), llevándose a Barbados 720 millones de dólares pertenecientes a dicha Fundación? Desde mi perspectiva, no. Eso no es apoyar a la UDLAP. Asesorarse para ver si la propia Universidad puede conformar legalmente un nuevo patronato, y buscar un nuevo rector (si éste resulta implicado en el desfalco, tal como parece), es lo que habría que hacer para realmente apoyar a la UDLAP. Y sí, también #yosoyUDLAP
- ❖ Pero quién está haciendo estas cosas, ¿cómo es posible que en un país democrático el gobierno llegue e imponga un dueño a una empresa de un tercero? Que cosa tan turbia.

Algunos comentarios positivos son los siguientes:

- ❖ Total apoyo a la UDLAP
- ❖ Ojalá se aclaren las cosas pronto y de manera positiva para nuestra querida institución. #exaUDLAP #todossomosUDLAP #yosoyUDLAP
- ❖ 🙌📱 excelente postura 🙏

Cabe mencionar que cuando son mensajes favorables, generalmente los seguidores utilizan *hashtags* o emoticones en forma de corazón con los colores que identifican a la universidad.

### Variable sugerencia

Para la variable sugerencia se toma en cuenta el número de veces que se compartió una publicación, que en este caso corresponde a 3.4k, lo cual reafirma la importancia que tiene la publicación del 29 de junio de 2021, que es también una de las tres con más me gusta, me asombra, me entristece y con más comentarios favorables.



San Andrés Cholula, Puebla, a 29 de junio de 2021

#### A la opinión pública.

Esta mañana, con el uso de la fuerza pública armada, las instalaciones del campus de la Universidad de las Américas Puebla (UDLAP) fueron tomadas en un intento de imponer a un nuevo patronato en la institución nombrado por la Junta para el Cuidado de las Instituciones de Asistencia Privada del Estado de Puebla. Esto representa un acto de arbitrariedad absoluto indebido en un país democrático y respetuoso del Estado de derecho, que se desprende de un proceso legal que se sigue en contra de la Fundación Mary Street Jenkins (FMSJ), más no así en contra de la Fundación Universidad de las Américas Puebla. Este acto de despojo en contra de la comunidad UDLAP será denunciado como tal ante las autoridades.

Con fecha 4 de mayo de 2021, en un ejercicio preventivo ante posibles actos de molestia o intento de privación de bienes y derechos, la UDLAP promovió ante el Juzgado Primero de Distrito un juicio de Amparo que fue concedido (radicado con el número 613/2021) y otorga la suspensión provisional, vigente hasta el día de hoy, dando certeza a efecto que no sean removidos los patronos, asimismo para que esta no intervenga en su administración, en su contabilidad o en cualquier acto de molestia o de privación de bienes y derechos.

Sin respetar la suspensión emitida por un juez federal contra este tipo de actos y haciendo evidente la absoluta ilegalidad de este acto y del despojo contra UDLAP quienes se ostentan como un nuevo patronato de la Fundación Mary Street Jenkins y la policía estatal invadieron nuestras instalaciones, impidiendo el acceso al campus de estudiantes y empleados y los obligaron a desalojar la totalidad de los espacios de la UDLAP.

Asimismo, y sin importar el compromiso que la institución ha demostrado permanentemente con la comunidad, las cuentas bancarias de la universidad han sido ilegalmente bloqueadas, con la finalidad de apoderarse de los recursos financieros de la institución.

Durante esta mañana, tras el bloqueo de los accesos al campus por parte de fuerzas de seguridad estatal armadas, los estudiantes y empleados que se encontraban al interior de la universidad, pudieron abandonar las instalaciones de forma segura gracias al personal de seguridad de nuestra institución. Queremos enfatizar que la invasión de nuestras instalaciones se realizó adicionalmente violando todas las medidas y protocolos que hemos implementado para proteger a nuestra comunidad ante la pandemia de COVID 19.

La UDLAP y la Fundación Mary Street Jenkins (FMSJ) son instituciones independientes, personas morales diversas con personalidad jurídica y patrimonio propios, por lo que de ninguna manera se pueden ni deberían afectar sus circunstancias, actividades y problemáticas de manera indiscriminada. Señalamos que la UDLAP no está sujeta a ningún proceso, ni judicial ni administrativo, y confía en que las autoridades respeten la ley y permitan que la operación de la institución continúe con normalidad.

La UDLAP es una universidad privada con prestigio y reconocimiento académico en México y a nivel internacional. Cuenta con licenciaturas, maestrías y doctorados acreditados por FIMPES y el organismo internacional SACSCOC. Al año egresan más de 1,700 ciudadanos comprometidos con el país. El compromiso institucional está presente, permanentemente, en los rankings nacionales e internacionales en los que figura desde hace más de 10 años.

Lamentamos profundamente esta situación arbitraria e ilegal y el momento de incertidumbre que como consecuencia enfrentan nuestros estudiantes, profesores, empleados administrativos, y miembros del equipo de seguridad UDLAP. Responsabilizamos a las personas que han tomado ilegalmente el campus y a las autoridades estatales de cualquier daño o perjuicio que se cause a las instalaciones, recursos, documentos de la institución, así como los bienes personales empleados administrativos y académicos.

Exigimos a las autoridades del estado la liberación inmediata de nuestras instalaciones, el respeto a nuestros derechos y el respeto a la dignidad de la comunidad UDLAP.

La UDLAP hace un llamado a los miembros de nuestra comunidad, a la sociedad civil, los organismos académicos y estudiantes, el sector privado, nuestros representantes en los congresos estatal y federal, así como a todos los ciudadanos, a pronunciarse en contra de este acto arbitrario que hemos sufrido por parte del Estado, cuyo único objeto ha sido imponer un acto ilegal infundado e injustificado a través del uso de fuerza pública desmedido en contra de nuestros estudiantes y empleados.

México no puede aceptar que se impongan la impunidad y la violación arbitraria de las leyes.



Figura 10. Publicación con el mayor número de veces compartido.  
Fuente: Página de Facebook de la UDLAP, 29 de junio de 2021.

En la tabla 2 se colocó el total de reacciones que se obtuvieron en las publicaciones, subcategorizadas; ahora, en la tabla 3, se presentan los tres valores máximos de cada una de ellas, además de los datos mayores de la variable generación y la variable sugerencia para identificar en dónde existen coincidencias.

Tabla 3. Valores máximos de cada variable

Variable respuesta	Me gusta	Me encanta	Me importa	Me entristece	Me divierte	Me asombra	Me enoja
1o.	3.1k	2k	159	527	84	511	155
2o.	2.6k	1.3k	153	404	66	164	108
3o.	2.3k	1.2k	136	383	56	98	148
Variable generación	Comentarios favorables		Comentarios negativos		Variable sugerencia (Número de veces compartida)		
	872		200		3.4k		

Fuente: Elaboración propia

Se encontró que la publicación del 29 de junio de 2021, en donde se explica la situación de la universidad, coincide en cinco aspectos analizados, mientras que la publicación del 30 de agosto de 2021, referente al campus libre, coincide con las subvariables de me gusta y me encanta, y la del 24 de septiembre de 2021, en donde se habla de seguir con clases en línea, coincide con me divierte y me enoja.

## Conclusiones

No necesariamente el número de publicaciones es directamente proporcional al número de me gusta ni es correlacional al número de seguidores de una cuenta, todo es variable, y aunque se puede definir una tendencia, no se puede tener certidumbre por completo de lo que sucederá, como, por ejemplo, cuando se realizó el análisis del Facebook de la UDLAP contaba con 19 367 y cinco meses después tiene 271 725 seguidores.

En ocasiones es evidente que los seguidores observan sin reaccionar o compartir; sin embargo, cuando se presenta una situación de índole política, como ocurrió en la UDLAP, se genera un interés mayor a lo común por parte de sus seguidores, entre quienes podrían figurar estudiantes, egresados o personas que forman parte de la comunidad de la UDLAP y buscan apoyar a la universidad, situación que se evidencia al ser las publicaciones relacionadas a comunicados oficiales para las actividades propias de la UDLAP las que obtuvieron una gran importancia, con la mayor frecuencia en reacciones, comentarios favorables y acciones de compartir, lo que marca una gran importancia con base en el engagement establecido a lo largo de este documento en el manejo de redes sociales para las instituciones educativas.

De las 21 publicaciones de las variables analizadas, solamente cuatro hicieron referencia a temas de sentido de pertenencia como *yo soy UDLAP*, *Seguimos con clases en línea* y *la presentación del libro Iluminación natural a través de las ventanas*, el resto fueron sumamente importantes para hacer aclaraciones y mostrar lo que sucedía en la universidad, así como para mantener una comunicación con los seguidores.



Es común que una misma publicación tenga la mayor frecuencia de interacciones, como ocurrió en el periodo analizado, en que la publicación del 21 de junio de 2021, donde se emite un comunicado para explicar la situación política de la universidad, obtuvo el primer lugar con el mayor número de me gusta, el tercer lugar con el mayor número de me entristece, el tercer lugar con el mayor número de me asombra, el mayor número de comentarios favorables y el mayor número de veces compartida.

Además, las reacciones de los seguidores se pueden polarizar, tal es el caso de la publicación del 24 de septiembre de 2021, en donde se hace referencia a la continuación de las clases en línea, que obtuvo el segundo lugar con más me divierte y el tercero con más me enoja.

Definitivamente las reacciones principales, de acuerdo con la frecuencia presentada, son en orden de mayor a menor cantidad: me gusta con hasta 3.1k, me encanta con hasta 1.3k, me entristece con hasta 527, me asombra con hasta 511, me importa con 159, me enoja con 155 y me divierte con 84, la cual fue la menos utilizada.

Con respecto a la variable generación, hasta el momento siempre han sido más los comentarios favorables que los negativos, lo cual habla de una comunidad a favor de la universidad, que apoya y tiene un marcado sentido de pertenencia. ●

## Referencias

- Aguilar Edwards, A. y Pérez Salazar, G. (2012). Reflexiones conceptuales en torno a las redes sociales en las redes sociales: Un recorrido de la teoría a las prácticas comunicativas en Facebook, Twitter y Google+. *Razón y Palabra*, 17(79), 1-38. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199524411018>
- Burgos, M. y Miranda, L. (2021). *Comunicación externa en el posicionamiento de marca: Caso empresa Alta Construcciones S.A.* [tesis de maestría]. Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/58932/1/Comunicaci%C3%B3n%20externa%20en%20el%20posicionamiento%20de%20marca%20Caso%20Empresa%20Alta%20Construcciones%20S.A..pdf>
- Cárdenas Ruiz, J. D. y Pineda Rodríguez, N. K. (2022). La gestión de la comunicación de riesgo a través de Facebook: Análisis exploratorio de las estrategias iniciales de 12 gobiernos de América Latina frente a la pandemia de la COVID 19. *Revista de Comunicación*, 20(2), 73-91. Recuperado el 5 de mayo de 2022 de <https://doi.org/10.26441/RC20.2-2021-A4>
- Esteban, A., García, J., Narros, M., Olarte, C., Reinares, E. y Saco, M. (2008). *Principios de marketing*. 3era Edición. España: ESIC Editorial.

- Gurevich, A. (2016) El tiempo todo en Facebook. *Aposta. Revista de Ciencias Sociales*, (69), 217-238. Recuperado el 5 del mayo de 2022 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495952431008>
- Libaert, T. (2005). El plan de comunicación organizacional. *Cómo definir y organizar la estrategia de comunicación*.
- Loza, J. (2018). *Estudio de la comunicación institucional y la aplicación de un modelo de comunicación externa en la facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil* [tesis de maestría]. Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 5 del mayo de 2022 de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/32611>
- Marín-Gutiérrez, I., & González, K. O. (2018). Comunicación turística 2.0 en Ecuador. Análisis de las empresas públicas y privadas. *Revista Latina de Comunicación Social*, (73), 633-647.
- Mujica, N. (2020). *Análisis de la comunicación externa de la Universidad Nacional de Cajamarca, y consultas sobre preferencias comunicacionales a sus públicos externos* [tesis de maestría]. Perú: Universidad Nacional de Cajamarca. Recuperado el 5 del mayo de 2022 de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56297>
- Portillo, R. (2012). *La comunicación externa de las universidades privadas con estudios a distancia en prepago*. *Razón y Palabra*, 79. Recuperado el 10 de mayo del 2022 de [http://www.razonypalabra.org.mx/N/N79/V79/59\\_Portillo\\_V79.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N79/V79/59_Portillo_V79.pdf)
- Sáenz Guzmán, C. (2021, febrero 27) Línea de tiempo COVID-19; a un año del primer caso en México. *Capital 21*. Recuperado el 30 del abril de 2022 de <https://www.capital21.cdmx.gob.mx/noticias/?p=12574>
- Saló, N. (2005). *Aprender a comunicarse en las organizaciones*. Barcelona: Paidós.
- Simancas-González, E. y García-López, M. (2022). La comunicación de las universidades públicas españolas: Situación actual y nuevos desafíos. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 28(1), 217-226. <https://doi.org/10.5209/esmp.76011>
- Statista. (2022). Redes sociales con el mayor porcentaje de usuarios en enero 2022. Recuperado el 5 del mayo de 2022 de <https://es.statista.com/estadisticas/1035031/mexico-porcentaje-de-usuarios-por-red-social/#:~:text=Een%20enero%20de%202022%2C%20revel%3%B3,Messenger%2C%20con%20un%2080%25>
- Universidad de las Américas Puebla. (2019). *Página de Facebook de la Universidad de las Américas Puebla*. Consultado el 21 de junio del 202 del sitio <https://www.facebook.com/universidaddelasamericaspuebla>

## 📍 Sobre los autores *Mariel García-Hernández*

Doctora en Diseño y Visualización de Información por la Universidad Autónoma Metropolitana, profesora de tiempo completo de la Universidad de Monterrey para el Departamento de Arte y Diseño y miembro del Sistema Nacional de Investigadores.

### *Marco Antonio Marín Alvarez*

Doctor en Diseño con especialidad en Nuevas Tecnologías, maestro en Administración con especialidad en Comercialización Estratégica y licenciado en Diseño de la Comunicación Gráfica. Desde 1989 es profesor-investigador de tiempo completo en la Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco. También es articulista para diversas revistas nacionales e internacionales pertenecientes a las áreas de diseño, educación y arte.

### *Adriana Acero Gutiérrez*

Maestra en Diseño Editorial por la Universidad Anáhuac-Norte y licenciada en Diseño de la Comunicación Gráfica por la Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco. Es profesora-investigadora en la UAM-Azcapotzalco, donde también fue editora de la revista *Tecnología & Diseño*, del Departamento de Procesos y Técnicas de Realización de la División de Ciencias y Artes para el Diseño y asesora del diseño editorial en la revista divisional *Tiempo de Diseño*, de la misma institución. Actualmente es miembro del Comité Científico y organizador del Congreso "Avances de las mujeres en las ciencias las humanidades y todas las disciplinas", de la uam-Azcapotzalco.



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional