

28, 29 y 30 de Agosto de 2013

**LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL, INSTRUMENTO DE VINCULACION Y  
GESTION CON PADRES, ALUMNOS Y ACADEMICOS.  
CASO: FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA-UANL**

López, Y.<sup>1</sup> y Cantú, M.<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> UANL, "Monterrey", México

*yolandalopezlara\_uanl@hotmail.com y margarita.cantú@hotmail.com*

Trabajo preparado para su presentación en el Primer Congreso Internacional de Investigación Educativa RIE-UANL.

Eje Temático: Políticas y gestión educativa.

a. Estructuras y gestión de los sistemas educativos.

---

**RESUMEN**

La Universidad Autónoma de Nuevo León en su Plan de Desarrollo Institucional UANL- 2020 contempla la ampliación y diversificación de la oferta educativa para la formación de profesionales en áreas estratégicas para su desarrollo a través de modalidades presenciales, no presenciales y mixtas, incluyendo el uso de las tecnologías de información y comunicación, además de la implementación de actividades extracurriculares de naturaleza artística, cultural y deportiva, en apoyo a la formación integral de los estudiantes estableciendo una comunicación permanente con los padres de familia.

Conforme los lineamientos establecidos en el marco de la visión 2020, la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, ha sido respetuosa y ha implementado un programa de Comunicación interpersonal para fomentar la orientación y apoyo a los padres, los alumnos y académicos que contribuya a crear conciencia de la transición radical entre preparatoria y facultad, invitándolos a un acompañamiento durante el transcurso de su formación.

El objetivo general que guía la investigación es conocer las interacciones que se generan con los alumnos, los padres de familia y los académicos conforme la aplicación del modelo de atención a padres de familia de la FIME. Los objetivos específicos son:

Conocer datos socioeconómicos de los padres de familia, el nivel académico, la colaboración de los alumnos en las actividades de casa, el uso de equipo computacional y la contratación de servicios de internet en el hogar, entre otros.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, el alcance es descriptivo. Es un estudio de caso, y la técnica de recolección de datos fue la aplicación de una encuesta y cuyos resultados se presentan graficados e interpretados en la presentación de resultados.

**Palabras clave:** Comunicación interpersonal, padres de familia, alumnos, Académicos, interacción.

---

---

## INTRODUCCIÓN

El sistema universitario y todas las instituciones que lo integran, están enfrentando diversas demandas sociales, económicas, culturales, ambientales etc. que exigen ser atendidas para asegurar la participación activa y relevante de las universidades en los proyectos de desarrollo, sumado a ello un contexto en extremo cambiante que demanda de las instituciones educativas respuestas cada vez más oportunas y mejor certificadas, por lo que es necesario que las universidades se comprometan con las demandas y exigencias de nuestra sociedad (De la Cuesta: 2011) es preciso un compromiso institucional claro desde la alta dirección, acciones de sensibilización en la comunidad universitaria que impregnen esa nueva cultura y que favorezcan la participación y diálogo necesarios de los diferentes grupos de interés de la universidad. "La educación superior es un bien público", la principal responsabilidad de las universidades es liderar a la sociedad en la generación de conocimientos y capacidades que permitan hacer frente a los problemas globales a los que nos enfrentamos.

---

## PLANTEAMIENTO

La Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, desea conocer la frecuencia de interacciones que genera el Departamento de Atención a Padres de Familia en el proceso de comunicación interpersonal con los padres, los alumnos y personal académico, cuyo objetivo es fortalecer y aumentar las expectativas que la sociedad demanda, logrando con esto satisfacer las necesidades y aumentar los estándares de calidad.

### Objetivos

#### Objetivo general

- ✓ Conocer la frecuencia de interacciones que se generan a través de la aplicación del Modelo de Atención a Padres. Alumnos y académicos.

#### Objetivos específicos

- ✓ Conocer datos socioeconómicos de los padres de familia; edad y estatus económico.
- ✓ Conocer el grado académico de los padres de familia de los alumnos.
- ✓ Conocer la frecuencia de diálogos (comunicación) entre padres e hijos.
- ✓ Conocer si los hijos realizan trabajo colaborativo en casa.
- ✓ Evidenciar si en casa los alumnos cuentan con equipo de cómputo y contratación del servicio de de internet.
- ✓ Conocer la frecuencia de asistencia de los padres a sesiones de orientación e información.
- ✓ Conocer la frecuencia de padres que asisten a las reuniones de orientación e información.

#### Preguntas de la investigación

- ¿Cuáles son los datos socioeconómicos de los padres de familia de los alumnos de la FIME?
- ¿Cuál sería el grado académico de los padres de familia de los alumnos de la FIME?
- ¿Con qué tanta frecuencia se comunican los padres y los alumnos de la FIME?

¿Cómo saber si los alumnos realizan trabajo colaborativo en su casa?

¿Cómo conocería si los alumnos tienen equipo de cómputo y rentan el servicio de internet para la casa?

¿Con qué frecuencia asisten los padres de familia a sesiones de Orientación e información?

## **Justificación**

El desarrollo del estudio busca evidenciar datos cuantificables que aporten evidencia de la gestión que se realiza entre el Departamento de Atención a Padres y sus públicos internos (alumnos y personal académico) y externos (padres de familia), además de conocer que tan efectiva es la comunicación interpersonal que se desarrolla en el proceso de atención en general.

## **Viabilidad**

El proyecto se está realizando y se cuenta con los recursos humanos, técnicos y económicos para llevarlo al cabo sin ninguna novedad continuando con el seguimiento.

## **Consecuencias de la investigación**

Los datos que muestre el estudio serán positivos, porque evidenciará información latente que no se había clasificado o tomado en cuenta, hasta haber realizado el estudio.

## **Limitaciones de la investigación**

La investigación tiene un alcance restringido, porque sólo se ha tomado en cuenta a 100 padres de familia de alumnos de reciente ingreso, de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, única dependencia de las 26 facultades de la UANL, pionera en la implementación del programa “Atención a Padres de Familia”, que forma parte del Plan de Desarrollo Institucional VISION-2020.

---

## **FUNDAMENTO TEORICO**

### **Perspectiva Teórica**

El enfoque de sistemas surge como una herramienta que ayuda a las organizaciones a adecuarse a los cambios que se presentan en el medio ambiente.

En la época de los filósofos, e incluso en civilizaciones anteriores se puede buscar el origen de este enfoque. Ludwig Von Bertalanffy, biólogo alemán, quien a partir de la presentación de la teoría de los sistemas abiertos en 1925, marcó el nacimiento de este concepto conocido como “Teoría General de Sistemas”. Fue hasta 1945, 50 años atrás, al término de la Segunda Guerra Mundial, que se divulgó y comprendió este concepto, el cual hoy se encuentra sólidamente aceptado por el mundo científico, utilizado como una red de procedimientos interdependientes, interconectados e intercomunicados de acuerdo a un esquema integrado para lograr mayor eficiencia empresarial y sustenta los procesos comunicativo en todas las direcciones. (Guizar, 1998:46).

### **Comunicación.**

La Comunicación es un proceso interpretativo a través del cual los individuos en sus relaciones, grupos, organizaciones y sociedades responden creando mensajes que les permiten adaptarse a su entorno y a las personas que los rodean, según la afirmación de Fernández y Galguera (2008:15).

### **La comunicación como acción transformadora.**

Los procesos comunicacionales hacen referencia a actores, a espacios de necesidades y demandas vinculadas con las prácticas que se verifican en la sociedad. Gestionar la comunicación en este contexto, en cualquiera de sus aspectos, supone gestionarla desde la propia existencia, porque la comunicación es inherente e inseparable a las prácticas sociales (Enz, Fatin, Laharrague, 2006:40).

### **La comunicación organizacional**

Antes de iniciar el tema mencionaré que la comunicación se entiende de tres maneras distinta: como fenómeno, porque se da naturalmente en todas organizaciones sin importar su tipo. La segunda, que se presenta como una disciplina, cuyo objeto de estudio es precisamente en cómo se genera el fenómeno de la comunicación en las organizaciones y entre estas y su medio. Por último, se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se originan entre los miembros de la organización o entre organizaciones y su medio o bien, para influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización todo lo anterior para que ella cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos. De este tercer enfoque la comunicación organizacional puede dividirse en comunicación interna y externa:

- ✓ **Comunicación interna:** conjunto de actividades realizadas por las empresas para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros a través del uso de medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para cumplir las metas de la organización
- ✓ **Comunicación externa:** Conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o promover sus productos o servicios. (Fernández, 2002:11)

### **Comunicación interpersonal.**

Si se interpreta el concepto en sentido literal, se trata de la comunicación entre personas pero si se desea brindar un contexto más específico se puede dividir en niveles: nivel de comunicación intrapersonal, interpersonal, comunicación grupal, organizacional y masiva. Cuando se especifica sobre el nivel interpersonal se puede definir como el flujo de mensajes que se genera entre dos personas (emisor y receptor). Para Cushman y Cahn, (1985), mencionado en Castro Moreno (2006:23), el proceso es mucho más complejo, implica la perspectiva de reglas sociales de comunicación y también la perspectiva de la interacción simbólica acerca de quiénes somos en relación con otros, nuestra identidad y lo que sostiene nuestra interacción con otros. Concluyendo, la gente se comunica, crea sus formas de relación, entreteje toda una trama de mensajes y de experiencias que las constituye como clase (Prieto, 2005:184).

---

## **CARACTERÍSTICAS DEL OBJETO DE ESTUDIO**

La Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica (FIME) es una Institución educativa de nivel superior y pertenece a la Universidad Autónoma de Nuevo León.

## **Oferta académica.**

Nuestras 10 carreras a nivel Licenciatura, 14 programas de Posgrado y más de 100 cursos de Educación Continua que satisfacen los requerimientos y necesidades del estudiante y de la industria.

La FIME cuenta con una planta aproximada de más de 600 maestros, algunos cuentan con perfil PROMEP, otros pertenecen al SNI (Sistema Nacional de Investigadores), varios de ellos con reconocimientos, premios y certificaciones en diferentes áreas.

Para una atención efectiva Nuestra Facultad cuenta con una importante infraestructura consistente en aulas climatizadas, extensos laboratorios, salas de cómputo, oficinas, salas de tutorías, estacionamientos, canchas deportivas, etc. y que le dan al estudiante toda una oportunidad de desarrollo tanto académico, social, cultural y deportivo.

Consientes de la competencia internacional, actualmente la FIME se encuentra certificada bajo la norma ISO 9001:2000, y cuenta con 8 programas de Licenciatura acreditados por CACEI y en Nivel 1 de CIESS, así como 5 programas de Posgrado en el PNPC.

El intercambio académico con otras instituciones educativas internacionales es una actividad de gran importancia y que la FIME viene realizando tanto con sus estudiantes como con sus docentes. (Página web FIME).

---

## **METODOLOGIA.**

El estudio que se presenta tiene un alcance descriptivo, porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos o comunidades, procesos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Dannhke, 1998). El enfoque de la investigación es cuantitativo, porque está orientado hacia la descripción, predicción y explicación de datos medibles u observables. Por sus especificaciones, corresponde a un diseño de investigación no experimental transeccional descriptivo, porque no se han manipulado las variables y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, R. 2006:26).

### **Hipótesis Descriptiva.**

Los procesos de comunicación interpersonal, favorecen la vinculación y gestión con los padres de familia, el personal académico y los alumnos de nuevo ingreso, coadyuvando en la guía y acompañamiento en su formación profesional.

### **Hipótesis Nula**

Los procesos de comunicación interpersonal no favorecen la vinculación y gestión con los padres de familia, el personal académico y los alumnos de nuevo ingreso, ni coadyuvan en la guía y acompañamiento en su formación profesional.

### **Hipótesis Alternativa.**

La comunicación interpersonal es un proceso que se desarrolla entre dos personas, es bilateral y estimula el entendimiento en cualquier contexto donde se desarrolla.

## Muestra y Selección de la misma.

Para realizar el sondeo de opinión piloto, se tomó una muestra aleatoria de 100 padres que acudieron a acompañar a sus hijos para presentar el examen del CENEVAL cuya selección se centra en que sean de nuevo ingreso y egresados de preparatoria.

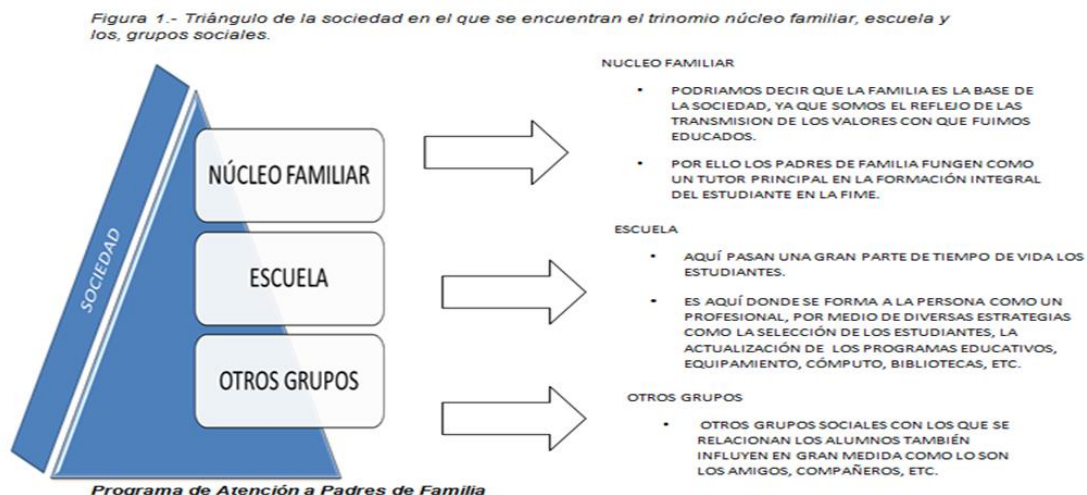
## Técnicas de recolección de datos.

Para obtener datos generales y estadísticos, se aplicó una encuesta para conocer resultados pilotos en relación a diferentes indicadores y categorías.

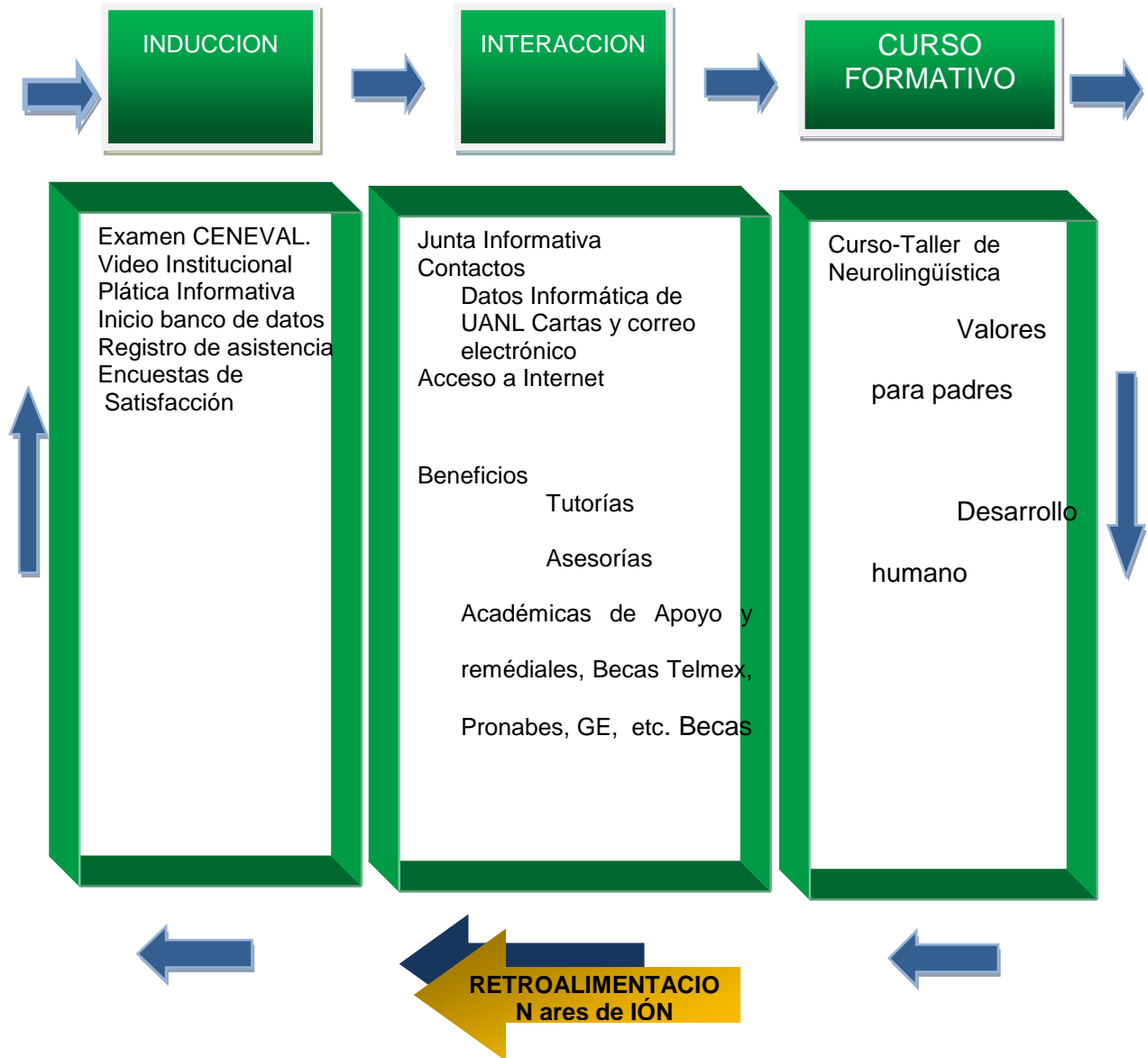
## PRESENTACION E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Al considerar que el núcleo familiar es la base de nuestra sociedad actual, en donde los padres fungen como los principales actores de la educación de sus hijos, debe reconocerse que el vínculo entre la familia (a través de los padres) y la escuela (a través de los maestros) debe estrecharse, de acuerdo como señala Tinto, (1989): “El rendimiento escolar está determinado en gran medida por sus antecedentes familiares (nivel educativo, intereses, logros académicos, nivel socioeconómico y expectativas de los padres, características individuales, rasgos de personalidad, capacidad de desempeño y sexo), antecedentes educativos, (promedio de calificaciones, características de las escuela y maestros), y por el compromiso para alcanzar sus metas educativas(expectativas, aspiraciones y grado de compromiso)”. El estudio evidencia, la interacción que tienen las situaciones familiares, en relación padre e hijo y escuela.

Para lograr estos objetivos la FIME estableció el siguiente modelo de atención e información para los padres de familia.



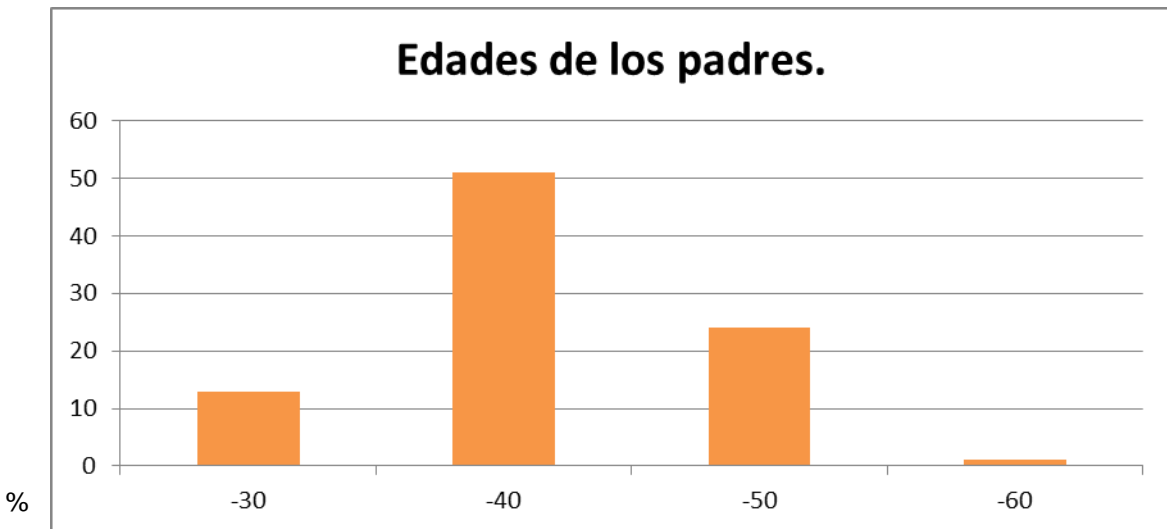
Fuente:



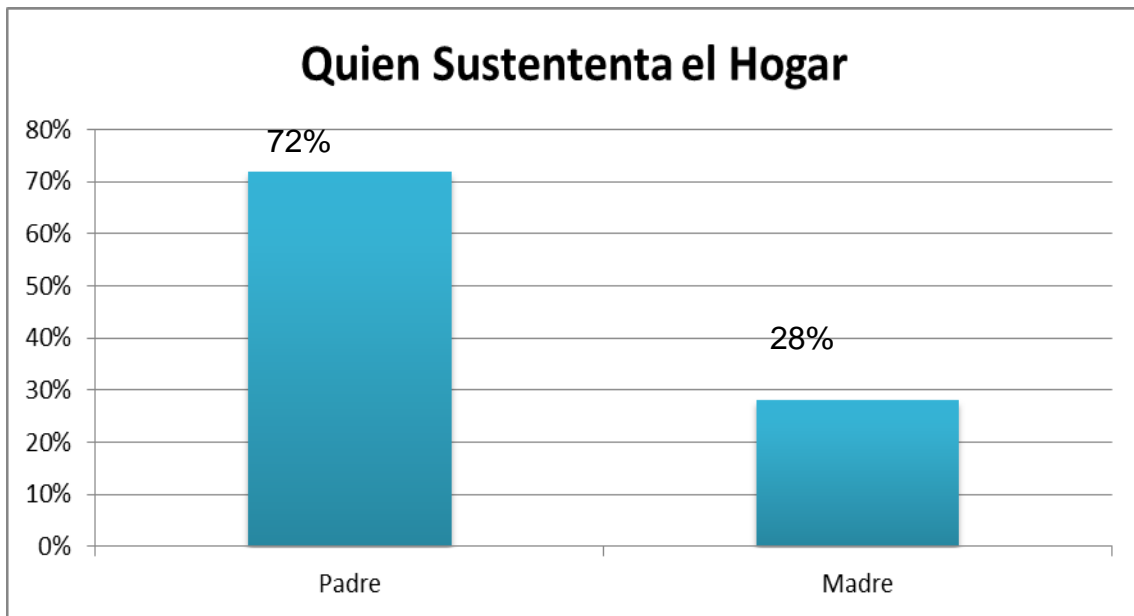
Programa de Atención a Padres de Familia de la Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica UANL.

Con la finalidad de contar con información relacionada con el ambiente familiar que tienen los estudiantes que se integrarán a esta institución, se aplicó una encuesta a una muestra de 100 padres que acudieron a acompañar a sus hijos al examen (CENEVAL), con esto determina aspectos relevantes en el ámbito socio-económico, cultural y su interés en relación a las actividades que desarrollan sus hijos.

### Indicador no. 1 Datos Socioeconomicos



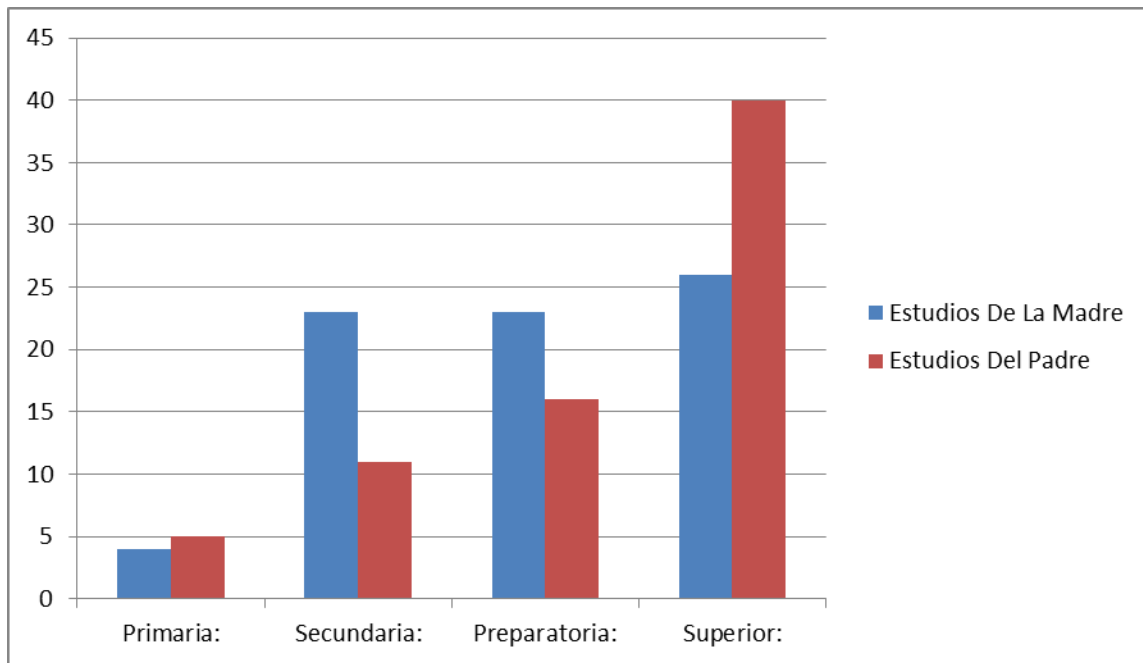
**Gráfica 1.** Las edades de los padres encuestados el mayor porcentaje corresponden a las edades entre 40 y 50 años, dato que sugiere que pueden apoyar y motivar a su hijo moralmente para continuar con sus estudios universitarios.



**Indicador No.1 Datos Socioeconomicos.** El 72% de los encuestados muestra que la mayoría de los hogares, son sustentados por el padre de familia.

## ESTUDIOS ACADÉMICOS DE LOS PADRES





**Indicador no. 2 Nivel Académico de los padres.** Los estudios académicos de las madres son regularmente de secundaria y preparatoria 23%, y superior un 26%. Los estudios académicos de los padres son con grado superior en un 40%.

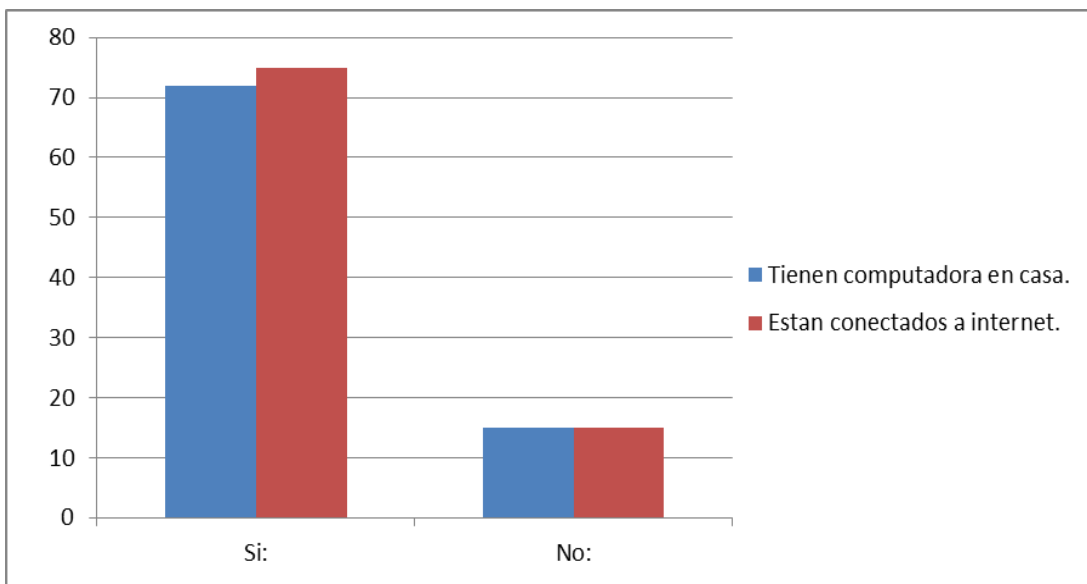


**Indicador No. 3 Comunicación interpersonal.** El 72% de los padres mantienen diálogo con sus hijos mediante diversos temas escolares, personales o de la actualidad, dato que permite deducir que hay un buen clima familiar que propicia dialogar y conocerse entre ellos en varios aspectos.



**Indicador No. 4 Colaboración en tareas familiares.** La Mayoría de los hijos colaboran en los deberes de la casa 60%, indicando que la familia se relaciona como un buen equipo y hay equilibrio en las tareas de la casa.

#### CUENTAN CON SERVICIO DE INTERNET Y COMPUTADORA EN CASA

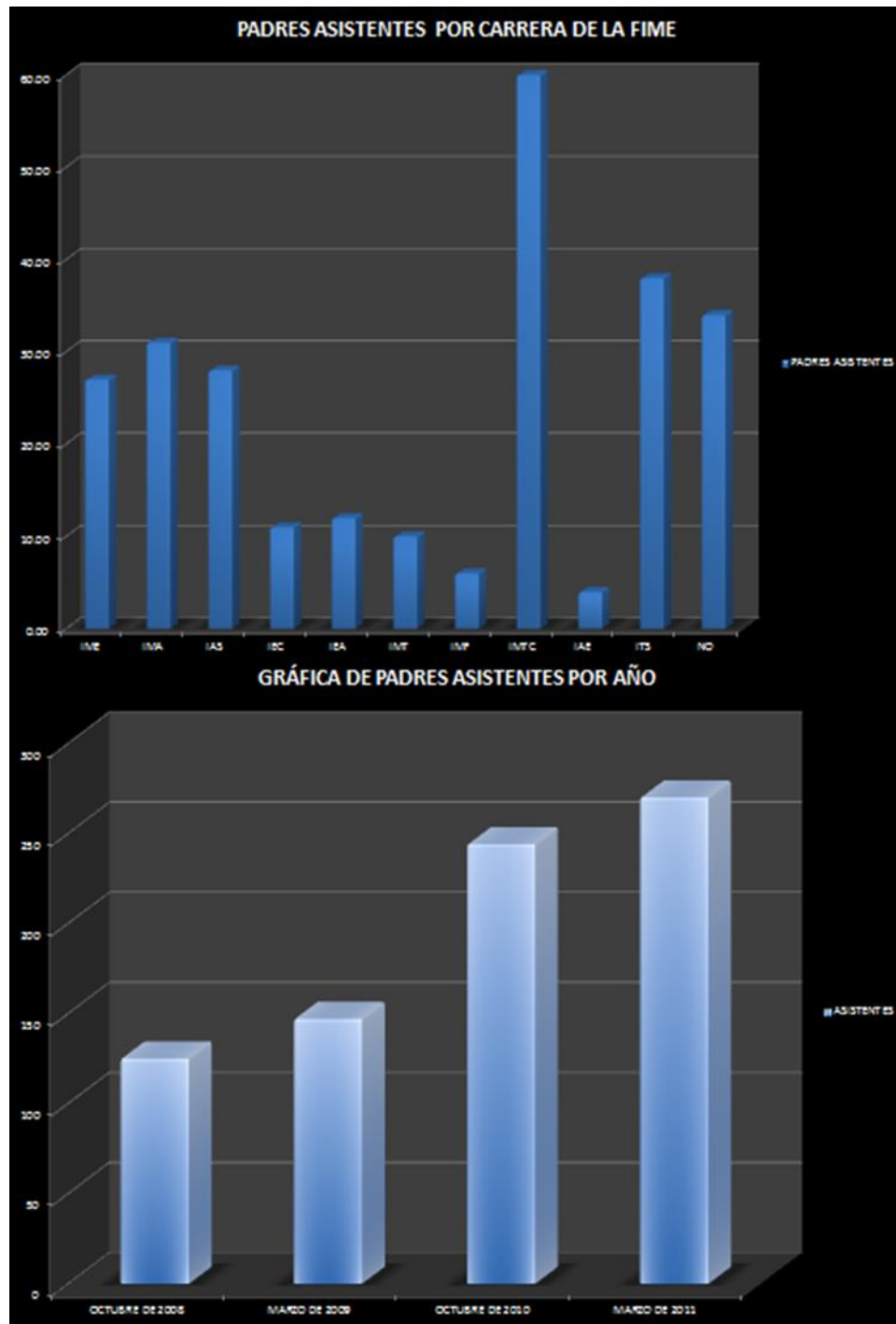


**Indicador No. 5 Consumo de servicios y equipo tecnologico.** Los dos porcentajes más altos indican que los alumnos cuentan con equipo y servicio tecnológico para utilizarlo en su formación académica y un 15% carecen de ellos.

**Datos que evidencian la atención y comunicación interpersonal al programa “atención a padres de familia”**

---

**IMPLEMENTADO EN LA FACULTAD DE INGENIERIA MECANICA Y ELECTRICA DE 2008 a 2011.**



**CONCLUSIONES.**

El estudio realizado permite conocer datos sobre diferentes indicadores que dan luz sobre las interrogantes que guían la investigación:

- ✓ La edad de los padres oscila entre los 40 y 50 años de edad, misma que es óptima para apoyar a sus hijos en el desarrollo de su carrera y predecir que pudieran terminarla en un máximo de cinco años.
- ✓ El sostén económico de los hogares de los alumnos lo tiene a cargo el padre, quien no solo cubre los servicios básicos de agua, luz, gas, teléfono, sino que también contratan el servicio de internet. No conocemos si las madres solo se dedican a su hogar o tengan alguna actividad que propicie ingresos a la casa en la modalidad de economía informal o si hubiera otro ingreso por alguna causa diferente.
- ✓ La formación académica de las madres regularmente es de secundaria y preparatoria y solo un 26% cuentan con estudios superiores, por otro lado, los padres con un 40% cuentan con estudios superiores. Datos que evidencian que en el núcleo familiar no hay analfabetos y que les interesa educar a sus hijos, prepararlos para ejercer una carrera universitaria y prepararlos para una vida productiva.
- ✓ El mayor porcentaje de los padres indican que tienen un buen dialogo con sus hijos sobre diversos temas escolares, personales o de la actualidad, dato que permite deducir que hay un buen clima familiar que propicia dialogar y conocerse entre ellos en varios aspectos, que es una familia funcional, colaboran como un equipo en las tareas domésticas y cuentan en su mayoría con computadora en casa.

El estudio realizado aporta información sobre datos que no se conocían cuantitativamente, como estudio piloto permite dar continuidad y fortalecer el proyecto de la investigación a mayor profundidad y amplitud.

---

## **BIBLIOGRAFIA.**

Enz, A., Fatin, R., Laharrague, I. (2006). *Comunicar para el cambio social*. Buenos Aires: La Crujía.

Facultad de Ingeniería Mecánica y Eléctrica, página web [www.fime.uanl.mx](http://www.fime.uanl.mx)

Fernández Collado, C. (2009). *La comunicación en las organizaciones*, México: Trillas.

Fernández C., Galguera L., (2008). *La comunicación humana en el mundo Contemporáneo*. México: 2008.

Guizar, R. (1998). *Desarrollo Organizacional*. Mc Graw-Hill

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw –Hill.

*Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad Autónoma de Nuevo León VISION UANL-2020*. San Nicolás de los Garza, N.L.: Talleres Gráficos de La UANL.

Prieto Castillo D. (2005). *Diseño y Comunicación*. México: Ediciones Coyoacán.