

## **Gestión de Relaciones Públicas en el proceso de tutoría. Caso: Facultad de Ciencias de la Comunicación – UANL**

Dra. Yolanda López Lara, Universidad Autónoma de Nuevo León,  
[yolandalopezlara\\_uanl@hotmail.com](mailto:yolandalopezlara_uanl@hotmail.com)

Dr. Sergio Manuel de la Fuente Valdés Universidad Autónoma de Nuevo León  
[sermanfuen@yahoo.com](mailto:sermanfuen@yahoo.com)

**Resumen:** La Universidad Autónoma de Nuevo León, dentro de sus lineamientos de gestión tiene contemplado el programa de Tutoría para los estudiantes y la Facultad de Ciencias de la Comunicación, al llevar a cabo dicho programa, utiliza como una de sus herramientas principales, las relaciones públicas en la atención de sus dos públicos internos más importantes: los alumnos y los profesores (tutorados y tutores) el objetivo general que guía la investigación es determinar los procesos de relaciones públicas en la gestión de tutoría y describir los elementos de mayor frecuencia que se presentan, y a posteriori proponer el desarrollo de un modelo de RRPP ad hoc a la dependencia pues se desea establecer nuevos métodos de trabajo, pues en la Coordinación se desea realizar cambios en áreas de oportunidad y es necesario conocer lo sustantivo de esta área de trabajo como punto inicial.

La investigación está enfocada conforme al método cualitativo con un alcance descriptivo. La investigación tiene un diseño de estudio de caso intrínseco y la premisa estipula: La gestión de relaciones públicas optimizan los procesos de tutoría con sus públicos internos. Los instrumentos de recolección de datos que se emplean son la revisión de documentos institucionales impresos y digitales además de la observación directa. Otro propósito del estudio es establecer nuevos métodos de trabajo, la

# La pantalla insomne

## Universidad de La Laguna, diciembre 2015

---

Coordinación está realizando cambios en áreas de oportunidad y es necesario determinar el

**Palabras Clave:** Relaciones Públicas, movilidad estudiantil, Educación Superior, gestión, comunicación.

### Introducción

Las relaciones públicas internas que se desarrollan en el servicio de tutoría a los alumnos de la Facultad, fortalece la relación entre tutores y tutorados, facilitando el acercamiento para disipar sus dudas, inquietudes, incertidumbres y algunos aspectos de carácter un tanto personal.

La Dirección General de Orientación Vocacional, (DOVE), quien administra y dirige los procesos en el ámbito de la tutoría, a nivel institucional ha desarrollado un documento que rige los procesos de atención y control para que se apliquen con calidad en tiempo y forma. El documento que se presenta a continuación tiene un enfoque incipiente, porque dará inicio a una investigación de mayor amplitud y profundidad, donde se pueda hacer propuestas de mejoras conforme al perfil de nuestros alumnos.

### Contexto de la investigación

Desde el año de 1996 la Universidad Autónoma de Nuevo León, como organización, está inmersa en un proceso de cambio que tiene como propósito fortalecer y transformar a la institución, dicho proceso inicia con el proyecto de visión 2006 estableciendo el rumbo del cambio. Con la planeación estratégica de la visión 2012 se constituye el instrumento que guía la toma de decisiones en las dependencias académicas y administrativas de la institución, estableciendo los compromisos asumidos con la comunidad universitaria y la sociedad nuevoleonense en particular.

Dentro de los programas contemplados en el Plan de Desarrollo Institucional se encuentra el referente al servicio de Tutoría aplicado a nuestros alumnos, donde la gestión del desarrollo de programas educativos en colaboración con la planta docente de educación superior es implementada para coadyuvar y

evitar el bajo aprovechamiento académico, la deserción de la carrera, el abandono temporal de los estudios, el rezago académico, el ausentismo, así como la falta de técnicas de lecturas de comprensión entre otras aptitudes y actitudes contempladas para la mejora de los alumnos .

Lo anterior forma parte de los lineamientos de calidad prioritarios en esta área de actividades. Que son de interés para el desarrollo de proyectos conjuntos que contribuyan al logro de visión 2020 (PDI, 2012:52).

El Fortalecimiento de los mecanismos de relaciones públicas y comunicación institucional ha tomado relevancia para enlazar los públicos internos, y llevar a cabo el cumplimiento de objetivos en este orden de ideas, por ello los canales y flujos de comunicación formal han cobrado importancia en nuestra facultad para optimizar estos procesos, consecuentemente por los beneficios que aportan a nuestros alumnos y a las dependencias.

## **1.- Planteamiento**

Se desea realizar un estudio que analizará los procesos de relaciones públicas y comunicación institucional que se realizan en la dependencia (como organismo gestor del servicio de tutoría) y los alumnos que reciben este servicio para evidenciar las fortalezas y las áreas de oportunidad en esta área administrativa y hacer propuestas de mejora a posteriori.

### **1.1 Objetivo General**

Determinar cuales son los procesos de relaciones públicas que se han implementado en el servicio de tutoría.

#### **1,2 Objetivos Específicos**

- ✓ Describir las áreas de oportunidad de relaciones públicas que impactan negativamente en el servicio de tutoría.
- ✓ Determinar si los procesos de comunicación organizacional se realizan eficientemente en el servicio al tutorado.
- ✓ Hacer propuestas de de mejora en los procesos de relaciones públicas y de comunicación organizacional.

### **1.3 Preguntas de investigación**

# La pantalla insomne

## Universidad de La Laguna, diciembre 2015

---

- ✓ ¿Cuáles son las áreas de oportunidad de relaciones públicas que impactan negativamente en el servicio de tutoría?
- ✓ ¿Cómo determinar si los procesos de comunicación organizacional se realizan eficientemente en el servicio al tutorado?
- ✓ ¿Cuáles serían las propuestas de mejora en los procesos de relaciones públicas y de comunicación organizacional?

### 1.4 Justificación

El desarrollo del estudio busca analizar los procesos de relaciones públicas y comunicación organizacional, relacionados con la gestión del servicio de tutoría con los alumnos de la facultad y proponer estrategias de mejora después de conocer los elementos que intervienen.

Los hallazgos obtenidos contribuirán a la formación de una matriz de datos y obtener un diagnóstico situacional para hacer propuestas a posteriori. Además serán el punto de partida para un estudio más amplio de corte cualitativo,

### 1.5.- Consecuencias de la investigación.

Las consecuencias que aporta la investigación son positivas, porque evidencian datos que necesitaban ser organizados, cuantificados, graficados e interpretados en base a las evidencias de documentos impresos y digitales.

### 1.6.- Limitaciones de la investigación.

La investigación presenta limitaciones respecto al alcance de datos, por realizarse la búsqueda de información únicamente en la Facultad de Ciencias de la Comunicación, específicamente en la Coordinación de Tutoría e iniciar metodológicamente como un estudio piloto, que en base a las técnicas de recolección de datos y los hallazgos que se obtuvieran se podrá fundamentar en un estudio más completo.

## 2.- FUNDAMENTO TEÓRICO

### 2.1 Relaciones Públicas

La teoría en relaciones públicas recomienda que antes de iniciar cualquier proceso en este ámbito, es conveniente conocer el terreno que se pisa, esto

conlleva a conocer la organización en su concepto más profundo en lo que es y representa la entidad emisora, y se recomienda tomar en cuenta preguntas que se relacionan con otros estadios de la realidad relacionística, tales como: ¿Quiénes somos? ¿Con quién nos relacionamos?, ¿Para qué nos relacionamos? ¿Por qué medios nos relacionamos? ¿Qué pretendemos al relacionarnos? Al conocer el objetivo general se podrá emprender una investigación, que facilite el acopio de datos importantes para poder planear estratégica y tácticamente el plan de acción para lograr la meta. Un programa de relaciones públicas quedaría inconcluso si se dejara en esta etapa, es conveniente mencionar que una vez implementado el plan de acción, no debe perderse la fase de la evaluación para conocer y decidir la conveniencia o no de los procesos que se realizaron y en su caso, mejorarlas. Las relaciones públicas operan sobre las relaciones humanas y sociales, los procesos de interacción que se general en la comunicación interpersonal o mediada con los diferentes públicos así como algunos campos de conocimiento de otras ciencias sociales. Todo ello para relacionar a la entidad en tiempo y forma con los objetivos de enlace que le unen a otras organizaciones y públicos específicos (Mercado, 2002:4)

## **2.2 Comunicación**

La comunicación es un proceso que ha acompañado al ser humano desde tiempos remotos. Para su estudio ha habido diferentes pensadores que han aportado su conocimiento y experiencias en función de desarrollar un cuerpo teórico que de soporte a esta área del conocimiento. La comunicación es el proceso social más importante y como tal, se encuentra presente en cualquier forma de relación humana. El hombre vive en sociedad y ésta contiene en su estructura, instituciones que facilitan organizar la conducta grupal. La comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una empresa, las relaciones, opiniones y conductas de los públicos internos y externos que coadyuvan al cumplimiento de su misión (Fernández, C. 1991:31)

# La pantalla insomne

## Universidad de La Laguna, diciembre 2015

---

A través de la comunicación organizacional, el personal que integra la empresa se pone en contacto, y de esta manera, la comunicación se convierte en una importante herramienta de trabajo, facilitando comprender su papel para desempeñarlo como está indicado. Alberto Martínez de Velazco (1988:38), señala que una organización con buena comunicación tiende a generar una mayor satisfacción laboral y se sentirán más identificadas y participarán más en ella. La estructura organizacional es relevante para que los mensajes descendentes, ascendentes, horizontales y transversales se realicen de la mejor manera, por lo tanto, los canales y flujos de comunicación al estar formalizados crean comunicaciones armoniosas para cada nivel del organigrama. Los mensajes que se producen en ella por lo regular son mensajes de tarea, aquellos que son sobre actividades o servicios de la organización y los de mantenimiento son todos aquellos relacionados con la producción, incluyendo órdenes, dictados, procedimientos y sistemas de control.

#### 4.- METODOLOGÍA

##### **Alcance de la investigación**

El estudio está orientado conforme al método cuantitativo en su primera fase, con un alcance exploratorio facilitando la aproximación al objeto de estudio, para después pasar a un alcance descriptivo, permitiendo a los investigadores abordar información con mayor amplitud y profundidad, propiciando analizar la gestión administrativa de los procesos de relaciones públicas y comunicación organizacional entre tutores (docentes) y los tutorados (alumnos) de la FCC con mayor certeza. El diseño de la investigación corresponde a un estudio de caso intrínseco. En una segunda fase, se contempla emplear el método cualitativo, para conocer atributos y características específicas a mayor amplitud para conocer aspectos específicos (Hernández, 2003).

Estableciendo categorías de análisis que sean idóneas para dicho estudio (Lara, 2011). La investigación es pionera en el contexto de la FCC, en el área

# La pantalla insomne

## Universidad de La Laguna, diciembre 2015

---

de Comunicación Organizacional, porque la problemática a investigar no ha sido abordada con anterioridad desde la perspectiva de relaciones públicas y comunicación organizacional.

Premisa de la investigación: Los procesos de relaciones públicas y comunicación organizacional que guían las actividades del servicio de tutoría con los estudiantes de la Dependencia facilitan el enlace para llevarlo a cabo.

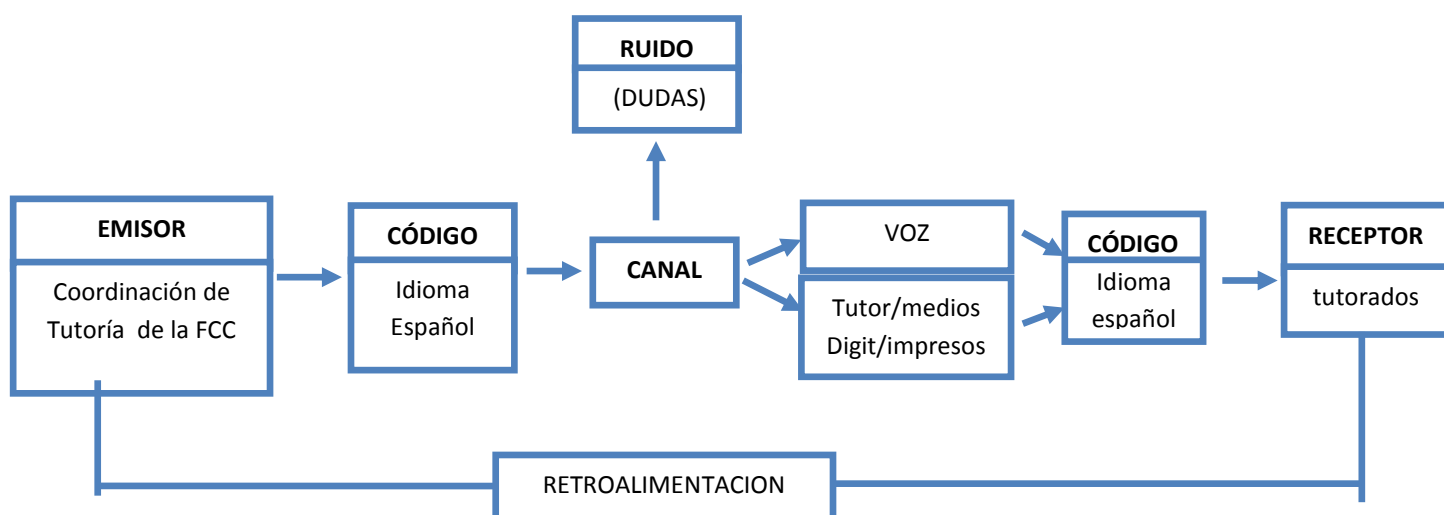
Diseño de técnicas de recolección de datos: La técnica seleccionada para esta primera fase del estudio será la revisión de documentos institucionales en la modalidad impresa y electrónica, teniendo la oportunidad de conocer lineamientos formales, registros explícitos y las evidencias impresas en el proceso de gestión administrativa del proceso de tutorío.

### 5.- Hallazgos de la investigación

Los hallazgos serán expuestos en la segunda parte del estudio utilizando el modelo de comunicación aplicada al proceso de tutoría

### MODELO DE COMUNICACIÓN APLICADA AL PROCESO DE TUTORÍA

#### MODELO DE COMUNICACIÓN



# La pantalla insomne

## Universidad de La Laguna, diciembre 2015

---

El mismo modelo se aplicaría para el tutorado cuando se relaciona con el área de psicopedagogía, como una entidad de apoyo a la coordinación en cuestión. Posteriormente se desarrollará el modelo de Relaciones Públicas con el enfoque bidireccional para el desarrollo del análisis de los procesos en esta área.

### **6.- CONCLUSIONES PARCIALES**

El desarrollo del estudio en su fase de construcción no permite abordar conclusiones, mismas que se reservarán para la siguiente fase de la investigación

### **BIBLIOGRAFÍA**

Fernández, C. (1991). Comunicación Organizacional. México: Mc. Graw Hill.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill.

[http:// www.uanl.com.mx](http://www.uanl.com.mx) Visión 2020

Lara, É. (2011). Fundamentos de Investigación. México: Alfaomega.

Manual de Procedimientos de intercambio académico. (s/f). San Nicolás de los Garza: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Martínez, A. (1988). Comunicación Organizacional. México: Mc Graw Hill

Mercado, S. (2002). Relaciones públicas aplicadas. México: Thomson Learning

Plan de Desarrollo 2012-2020. (s/f). San Nicolás de los Garza: Universidad Autónoma de Nuevo León.



# La pantalla insomne

## Universidad de La Laguna, diciembre 2015

---

**CV Dra. Yolanda López Lara.** [yolandalopezlara\\_uanl@hotmail.com](mailto:yolandalopezlara_uanl@hotmail.com)

Doctorado en Comunicación Social, Universidad de la Habana, Cuba. Maestría en Comunicación y Desarrollo Universidad Iberoamericana Campus México; Licenciatura en Comunicación por la Universidad Iberoamericana, Campus México. Administrador en Mercadotecnia y Publicidad, institución del mismo nombre, México, D.F.; Practicante de Programación Neurolingüística, Institución del mismo nombre en Monterrey, N. L. Profesionalmente se ha desempeñado en la Consultoría Empresarial; en diversas empresas del sector privado; en el público, Secretaría de Marina-Armada de México. En Educación Superior, la Universidad Autónoma de Nuevo León, como Coordinadora de Proyectos Académicos de la FCC, en la que gestionó proyectos de FOMES, PROMEP, PIFI, Acreditación CONAC, Reforma Académica 100 y 401. Coord. de Proyectos Estratégicos, Coord. De Prácticas Profesionales y actualmente en la Coordinación de Tutoría. Participó en la Acreditación Internacional GRANA- ISTEAC. Es docente investigadora desde 1990 de licenciatura y postgrado. Sus investigaciones las ha expuesto y publicado en congresos, a nivel nacionales e internacionales en: Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación (AMIC), Red Académica Iberoamericana de la Comunicación (RAIC), Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de las Ciencias de la Comunicación (CONEICC), Colaboradora del Cuerpo Académico, Estudios de Comunicación, Medios y Educación (ECME-FCC), miembro fundador de la Red de Investigadores de la Educación de la UANL (RIE-UANL), publicación de ponencias, artículos científicos y capítulos en libros.

**Dr. Sergio Manuel de la Fuente Valdés.** [sermanfuen@yahoo.com](mailto:sermanfuen@yahoo.com)

Licenciatura y Maestría en Lengua y Literatura Españolas. Escuela de Graduados de la Normal Licenciado en Ciencias de la Comunicación. FCC de la UANL en la especialidad de Periodismo. Superior del Estado. Especialización y Maestría en Formación Docente, por la Universidad Pedagógica Nacional, (UPN), Doctorado en Comunicación Social. Facultad de Comunicación de Universidad de la Habana Ha participado con ponencias

## **La pantalla insomne**

### **Universidad de La Laguna, diciembre 2015**

---

expuestas y publicadas en la Asociación Mexicana de Investigadores de la Comunicación (AMIC) (CONEICC), FELAFACS y RAIC. Ha escrito 8 artículos en extenso, publicados en la AMIC, CONEICC y demás instituciones citadas. Ha publicado un libro titulado El Editorial y Artículo Editorial en la Prensa Regiomontana: correspondencia teórico- práctica y coordinó el libro: Estudios de Comunicación, Medios y Educación.

Maestro de Tiempo Completo, titular A, con perfil PROMEP. Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL, en la que ha realizado diferentes actividades administrativas y ha trabajado durante 32 años ininterrumpidos. . Es Integrante de la Comisión Académica de la H. Junta Directiva y coordina el CA Estudios de Comunicación, Medios y Educación. Miembro de la Red de Investigadores Educativos (RIE) de la Universidad Autónoma de Nuevo León