

**El inicio de las Relaciones Públicas como herramienta de calidad en Tutoría en el año 2015. Estudio de Caso: Universidad Autónoma de Nuevo León - Facultad de Ciencias de la Comunicación.**

**The onset of Public Relations as a tool for quality tutoring in 2015. Case Study: Universidad Autónoma de Nuevo León School of Communication Sciences.**

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

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

Dra. María Teresa Cervantes Loredó. Universidad Autónoma de Nuevo León (México). [Matecelo2004@yahoo.com.mx](mailto:Matecelo2004@yahoo.com.mx)

**Abstract:**

La Universidad Autónoma de Nuevo León, es una institución interesada en el aprovechamiento académico de los alumnos, por tal motivo, en el Plan de Desarrollo Institucional en su Visión 2020, (Visión 2020, DOVE:15) ha implementado programas de acción en los que considera que la tutoría es una actividad orientadora dirigida a los estudiantes, que lleva a cabo un docente-tutor y al llevar a cabo su función, crear un vínculo que propicie la formación integral a los tutorados, la cual incluye el desarrollo de competencias académicas, personales y profesionales, reduciendo el riesgo reprobación y abandono escolar, fortaleciendo su desempeño comprometido con el entorno laboral y social (Visión UANL: 2020).

# Del verbo al bit

## Universidad de La Laguna, 2017

---

La presente investigación se desarrolló con el método científico, es un estudio cuantitativo - cualitativo que favorecen la formación de los estudios mixtos de evaluación, tiene un alcance descriptivo, y su diseño corresponde al estudio de caso en la modalidad intrínseca. Su objetivo general es: Describir la gestión de Relaciones Públicas en el proceso de Tutoría como herramienta de calidad en el servicio que se les brinda a los profesores y estudiantes. La premisa: Las relaciones públicas en el proceso de tutoría articulan la interacción y evidencian la calidad en los procesos de tutoría a través de los flujos de comunicación interna.

Las técnicas de recolección de datos fueron los documentos institucionales y la matriz de información que se fue desarrollando diariamente como parte del desempeño administrativo, además de otras fuentes impresas y on-line.

La problemática se aborda desde la perspectiva de la teoría de sistemas abiertos, porque la universidad es un sistema organizacional que interactúa con su contexto atrayendo para sí, la información adecuada y suficiente, catalogada como “entradas” (noticias, materias primas, recursos humanos, legislación e impuestos entre otros) que son transformadas con funciones y procesos para brindar a la sociedad un producto o servicio terminado denominado “salidas” (Guizar, 2008:13).

**Keywords:** Relaciones Públicas; Tutoría; calidad; educación; universidad.

### Introducción

La Facultad de Ciencias de la Comunicación contempla en su Plan de Desarrollo los lineamientos generales que la Universidad autónoma de Nuevo León sustenta en su Visión 2020, de crear las mejores prácticas en la gestión administrativa y docente que realizan las dependencias guiadas por los indicadores de calidad que cada una de ellas aplica, de acuerdo a su área de Conocimiento por los organismos especializados, que evalúan sus procesos de gestión.

## **Del verbo al bit**

### **Universidad de La Laguna, 2017**

---

La investigación presenta el desempeño de las relaciones públicas en el proceso de Tutoría, cuya función es desempeñada por la Coordinación con la misma nomenclatura, gestionándose en el semestre de agosto - diciembre de 2015 y cuya inserción, se planeó para que el personal atendido en la oficina de profesores-tutores y alumnos evaluaran el servicio brindado con los principios de las relaciones públicas enunciados en los objetivos del estudio.

El Director de mi Dependencia ha puesto énfasis en que los tutores desempeñen el proceso de asistencia tutorial en forma cercana a los estudiantes y la forma en que se puede realizar es que el profesor que atiende a sus grupos regulares cotidianamente, sea el mismo que brinde este servicio a uno o dos de sus grupos, de esa manera los conoce personalmente y puede apoyarlos fácilmente, con inmediatez, además el tutor no necesita de un horario aparte para atenderlo, a menos que se trate de una entrevista personal, no grupal, según se amerite, gracias a la atención y comunicación interpersonal que el tutor realiza desde el salón de clases y la calidad de las relaciones públicas en el servicio de la oficina de Tutoría, se ha incrementado la calidad conforme a la evaluación de los mismos beneficiarios. Por lo tanto, el estudio se desarrolla a continuación. (Plan de Desarrollo FCC 2014-2016)

#### Planteamiento de la investigación

En la Coordinación de Tutoría se ha implementado la estrategia de atender a los profesores y alumnos en el servicio que brinda, con los principios de las relaciones públicas, servicio con calidad y calidez, además de orientación y canalización con acompañamiento en el proceso.

Se desea conocer los resultados que se han obtenido en el período de julio-diciembre de 2015 y obtener un diagnóstico de la situación para tomar las medidas necesarias según lo amerite el caso.

# Del verbo al bit

## Universidad de La Laguna, 2017

---

### Objetivo General:

Analizar los procesos de relaciones públicas en la gestión de tutoría en el semestre julio-diciembre de 2015

### Objetivos específicos:

- ✓ Conocer la cantidad de personal atendido y el grado de atención que se le proporcionó.
- ✓ Describir cómo califica el personal atendido el tiempo de espera para su atención.
- ✓ Determinar cuál fue la actitud que el personal atendido percibió por parte de la Coordinación de Tutoría.
- ✓ Enunciar si el personal atendido recibió el servicio solicitado satisfactoriamente

### Justificación

El estudio facilitará conocer los resultados de desempeño y calidad en el servicio de tutoría con la inserción de las relaciones públicas como elemento de calidad por medio del proceso de comunicación interna que se desarrolla con cada una de las personas que acuden a las oficinas de Tutoría, la evaluación presentará información sistematizada y organizada facilitando la toma de decisiones para decidir si se continúa con la estrategia actual o se hace un cambio para aún así mejorar cualquier área de oportunidad.

### Limitaciones de la investigación

El estudio está enfocado únicamente en la cobertura de la población estudiantil de la FCC, conformada por 2,080 alumnos y 90 tutores cuyo estatus es de profesor de tiempo completo, excluyendo a profesores con cualquier otra clasificación laboral.

### Consecuencias de la investigación

Las consecuencias que aportará el estudio serán positivas, independientemente de sus resultados, porque brindó la oportunidad de obtener datos medidos en base a los procesos diarios de gestión en tutoría y la interacción con el personal por medio de los flujos de comunicación interna.

## **2- Marco Contextual**

En el Estado de Nuevo León, específicamente en el municipio de San Nicolás de los Garza, se ubica físicamente Cd. Universitaria y también en otros campus ubicados en otros municipios, como es el caso de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, que se encuentra en el campus de Mederos vinculada con otras facultades, como la de Ciencias Políticas y Administración, Facultad de Música, de Economía y otras dependencias académicas, que le proporcionan un marco adecuado para el ejercicio de la academia.

La universidad alberga una población de 174 mil alumnos y 6394 docentes, brinda sus servicios con una oferta académica de seis áreas de conocimiento: Ciencias sociales, Ciencias de la Salud, Ingenierías y Tecnología, Artes, Ciencias Agropecuarias, Filosofía y Letras (Guía Académica Universitaria: 2003).

La Facultad de Ciencias de la Comunicación, alberga en este semestre de julio-diciembre de 2015, 2080 alumnos que se encuentran divididos en la carrera original de Comunicación y dos nuevas opciones, Mercadotecnia y Gestión de Imagen y la de Periodismo Multimedia. Cuenta con una maestría en comunicación y dos acentuaciones, además de otra que pronto recibirá la aprobación por parte del Consejo Universitario denominada Comunicación y Organización Deportiva. La novedad es que 'para el mes de enero de 2017, se abrirá la convocatoria para el recién autorizado Doctorado en filosofía enfocado en comunicación y tecnología. (Página web FCC)

## **3- Fundamento Teórico**

### **3.1 La práctica tutorial de los profesores**

El proceso de tutoría tiene como objetivo principal orientar, guiar y enfocar a los estudiantes sobre la mejor toma de decisiones de entre una gama de posibles actividades para la mejor elección de aquellas que les sean más productivas para tener resultados satisfactorios en su vida académica. La actuación de los tutores será amplia y directa con los estudiantes y su perfil

será de responsabilidad y compromiso institucional, ya sea en el nivel medio superior o en el universitario (De Miguel, 1993).

La actuación de los profesores con funciones tutoriales deberán tener una determinación honesta y preocupada por la calidad de sus servicios (Burges y Dadmond, 1994).

Muchas de las dificultades de los profesores para ser un buen tutor son las consecuencias de su falta de habilidades y estrategias básicas para resolverlos.

Por lo tanto desarrollar capacidades sociales, que les faciliten las relaciones personales con los tutorados y su familia para resolver satisfactoriamente los conflictos. (Gordillo, 1996).

El profesor tutor no podrá ser el mismo que el tutor tradicional, pues hay un reconocimiento de muchos intereses por los especialistas en el análisis y discusión de las características de los nuevos tutores. En ese perfil se han de considerar las habilidades y capacitación en el uso de las tecnologías de información y comunicación. (Coldeway, 1992 y Robinson, 1981).

### **3.2 Comunicación.**

Otra parte del fundamento son las teorías que estudian la comunicación, y lo estudian como un proceso bilateral que consiste en transferir significados, contenidos en forma de mensajes que inicia con la fuente que transmite un mensaje a través de un canal y espera una retroalimentación del receptor tomando en cuenta la estructura organizacional.

#### **Comunicación Interna.**

La comunicación a nivel interno, crea y mantiene líneas de interacción a manera que los empleados puedan participar con libertad el intercambio de información (Latimore, et al 2008:203). Además tiene cuatro funciones primordiales dentro de una organización: control, motivación, expresión emocional e información (Robbins, 2013:336).

### **3.3 Relaciones Públicas**

Las organizaciones para cumplir con sus objetivos, desarrolla tres funciones: Las específicas, que se relacionan directamente con su misión, las administrativas, que aportan la metodología para la acción, y las orgánicas, que formalizan su creación legal y establece las bases para su relación con su entorno.

Una de las funciones orgánicas son las relaciones públicas, orientadas a promover la mutua comprensión, la recíproca y permanente solidaridad entre la organización y sus públicos. La función de las RRPP constituyen una acción planeada que se sustenta en la comunicación sistemática e institucional para atender a los públicos de interés, elevar el entendimiento y la colaboración entre una organización y otra en un proceso de integración de intereses legítimos, para promover el desarrollo de la organización y de la comunidad a la cual ésta pertenece. La comunicación es considerara como el vector de toda relación. La organización como sistema de procesos de mensajes es también un sistema de interrelaciones (Bonilla, 1988:79)

### **4- Metodología**

Es una investigación que utiliza el método cuantitativo-cualitativo, cuya fusión da origen a los estudios evaluativos, tiene un alcance descriptivo, corresponde al diseño de caso en su modalidad intrínseca, la premisa indica: Las relaciones públicas en el proceso de tutoría articulan la interacción y evidencian la calidad en los procesos de tutoría a través de los flujos de comunicación interna.

El instrumento de recolección de datos fueron los documentos diarios que se gestionaron en el semestre julio -diciembre de 2015 y que dieron pie para dar respuesta a los objetivos particulares enunciados en la sección de la Introducción, además de utilizar fuentes primarias impresas y on line y documentos institucionales (Hernández et al, 2013:223).

# Del verbo al bit

## Universidad de La Laguna, 2017

### 5.- Resultados de la Investigación

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la evaluación del servicio de Tutoría

Período del semestre julio-diciembre de 2015.

Fuente: Construcción propia. (documentos institucionales FCC)

<b>1. ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN DEL PERSONAL EN GENERAL?</b>	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
jul-15	21	1	0	0	0
ago-15	39	2	0	0	0
sep-15	56	0	0	0	0
oct-15	33	0	0	0	0
nov-15	36	1	0	0	0
dic-15	8	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Grafica de construcción propia. Interpretación:

El 97.96% (193), consideran excelente la atención y el 2.04% bueno, por lo tanto la atención proporcionada fue de calidad.

<b>2. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCIÓN?</b>	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
jul-15	20	2	0	0	0
ago-15	39	2	0	0	0
sep-15	55	1	0	0	0
oct-15	32	1	0	0	0
nov-15	36	1	0	0	0
dic-15	8	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>190</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Gráfica de construcción propia. Interpretación:

El 97.47% (190), consideran excelente la atención y el 3.55% (7), bueno, por lo tanto la atención proporcionada fue de calidad



## Del verbo al bit

### Universidad de La Laguna, 2017

---

3. ¿CÓMO FUE LA ACTITUD DEL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
jul-15	22	0	0	0	0
ago-15	41	0	0	0	0
sep-15	55	1	0	0	0
oct-15	33	0	0	0	0
nov-15	37	0	0	0	0
dic-15	8	0	0	0	0
<b>Total</b>	196	1	0	0	0

Gráfica de construcción propia.

Interpretación:

El 99.49% (196), considera atención excelente en el servicio y un .50% (1) bueno, mostrando una actitud ideal.

4. ¿RECIBIÓ EL SERVICIO SOLICITADO SATISFACTORIAMENTE?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
jul-15	22	0	0	0	0
ago-15	41	0	0	0	0
sep-15	55	1	0	0	0
oct-15	33	0	0	0	0
nov-15	37	0	0	0	0
dic-15	08	0	0	0	0
<b>Total</b>	196	1	0	0	0

Gráfica de construcción propia.

Interpretación:

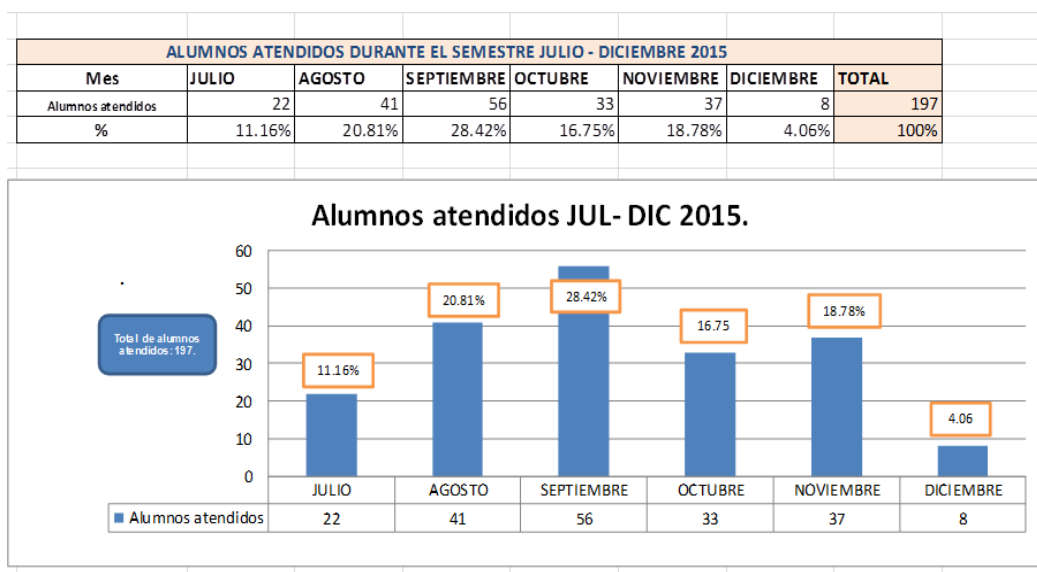
El 99.49% (196), recibió un servicio satisfactorio y un .50% (1) bueno, Por lo tanto el personal atendido quedó satisfecho.

**Nota:** Por cuestión de espacio no se colocaron las otras opciones de respuesta en el formato; regular, malo muy malo, por no ser una opción contestada por los usuarios.

# Del verbo al bit

## Universidad de La Laguna, 2017

### Julio- Diciembre 2015 (Concentrado semestral)



Fuente: Construcción propia.

### Interpretación:

La gráfica muestra que en el semestre julio-diciembre de 2015, se atendieron en la oficina de Tutoría un total de 197 personas, de las cuales se cuantificó un 13.16% (22), en el mes de julio; un 20.81% (41), en el mes de agosto; un 28.42% (54), en el mes de septiembre, mes en el que se elevó ampliamente la atención al personal, para continuar con un 16.75% (37) en el mes de octubre, y elevar la atención a un 18.78 (37) en el mes de noviembre, cantidad que se incrementó por acercarse el cierre del semestre y requerir asesoría para cursar unidades de aprendizaje para el próximo semestre y lo más solicitado, el conteo de créditos conforme a su kardex. Para el mes de diciembre, fue mínima la atención a estudiantes, solo el 4.06% (8), es entendible la disminución de atención, el semestre se cierra y los procesos académicos y de atención tutorial se terminan junto con el período académico. La gráfica muestra 197 interacciones que se generaron al atender al personal, pero pudieran ser dobles, porque se recibe apoyo de una alumna de servicio social, y de alguna manera, una los recibe y conoce el tipo de asunto que tratarán y otra apoya con información complementaria. La amabilidad y calidez y el trato digno que

# **Del verbo al bit**

## **Universidad de La Laguna, 2017**

---

le brindo la relaciones públicas como estrategia de calidad, fue un elemento que se practica con el personal beneficiario, creando un ambiente de raptor y la atención fluye amablemente.

### **6 - Conclusiones**

Se puede mencionar que el objetivo relacionado a conocer la cantidad de personal atendido y el grado de atención que se le proporcionó fue cubierto, al obtener como resultado que fueron 197 sujetos atendidos en el semestre de julio a diciembre de 2015 y que evaluaron el servicio como excelente con un 97% (193) y solo el 2.04% (4) como bueno. Porcentajes que evidencian la mejora en el servicio recibido como excelente.

Del mismo modo, al describir cómo califica el personal atendido el tiempo de espera para su atención lo calificaron con un 97% (190) como excelente y un 3.55% (7) bueno, nuevamente se ratifica el mayor porcentaje de un servicio de excelencia.

El tercer objetivo que busca determinar cuál fue la actitud que el personal atendido percibió por parte de la Coordinación de Tutoría se calificó con un 99.49% (196) de excelencia y un .50% bueno, así es que el personal evaluó con excelente la actitud que el personal de la oficina muestra al atender al público interno.

Por último, al evaluar si el personal atendido recibió el servicio solicitado satisfactoriamente, también es evaluado con un 99.49% (196) como excelente, reconociendo que la estrategia implementada en el programa de relaciones públicas fue una buena estrategia y que se lograron los objetivos planteados en el estudio.

### **7- Referencias Bibliográficas**

Burges y Dadmond. (1994). Las funciones y roles de los tutores. Barcelona  
Coldeway, 1992 y Robinson. (1981). Las prácticas de la tutoría en las universidades. Buenos Aires  
Gordillo, J. (1996). El perfil del profesor-tutor. Revista complutense de

# Del verbo al bit

## Universidad de La Laguna, 2017

---

Educación, No. 7

Guizar, R (2008). Desarrollo Organizacional. (3ª. ed.) México; Mc Graw Hill.

De Miguel. (1993). La evaluación de las instituciones universitarias. Jornadas didácticas: U.de Granada: Universidad de Granda.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006) Metodología de la investigación. (4ta. Ed.) México: Mc Graw Hill.

Informes mensuales de la Coordinación de Tutoría semestre junio-diciembre 2015: Facultad de Ciencias de la Comunicación: UANL

Manual de tutoría (2007). Sin autor. San Nicolás de los Garza: UANL

Manual del tutor. (2010). Actividades para la tutoría grupal. México: SEP

Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020. San Nicolás de los Garza: UANL

Programa de Desarrollo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación. 2014-2016, Unidad Mederos, Monterrey, N.L.: UANL

Programa de Tutoría (2013), San Nicolás de los Garza: UANL

Reportes diarios de gestión de la Coordinación de Tutoría. Facultad de Ciencias de la Comunicación: Unidad Mederos, Monterrey, N.L.: UANL

Robbins, S., Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson.

Visión 2020 de la UANL, (2012). San Nicolás de los Garza: UANL

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

[www.comunicación.uanl.mx](http://www.comunicación.uanl.mx)

Dra. Yolanda López Lara [yolandalopezlarauanl@hotmail.com](mailto:yolandalopezlarauanl@hotmail.com)

Doctora en Comunicación Social, por la Universidad de la Habana, Cuba. Maestría en Comunicación y Desarrollo por la Universidad Iberoamericana (UIA) y Licenciatura en Comunicación por la UIA. Consultora empresarial; Dir. Gral. De Com. Soc. de la Secretaría de Marina-Armada de México. Ha fungido en otros puestos administrativos y actualmente se desempeña como Coordinadora de Tutoría. Es PTC de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL. Sus investigaciones se han publicado en congresos locales, nacionales e internacionales y en capítulos de libros. Es miembro de la AMIC, participa en actividades de la ALAIC; y es miembro fundador de la Red de Investigadores Educativos de la UANL (RIE-UANL), de uno de los Cuerpos Académicos de la FCC y de otras organizaciones especializadas.

Sergio Manuel de la Fuente Valdez.  
[rayserman@hotmail.com](mailto:rayserman@hotmail.com)

[sermanfuen@yahoo.com](mailto:sermanfuen@yahoo.com) y

## **Del verbo al bit**

### **Universidad de La Laguna, 2017**

---

Doctor en Comunicación Social, por la Universidad de la Habana. Maestría en Comunicación y Licenciatura en periodismo en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL. Autor de un libro y coordinador de dos. Ha publicado 12 capítulos de libros. Ha expuesto ponencias y publicaciones, en AMIC, CONEICC, FELAFACS, BIENAL DE COMUNICACIÓN, Congreso Latina de Comunicación Social, CUICID, Complutense de Madrid y la RIE, UANL.

Dra. María Teresa Cervantes Loredo      [matecelo2004@yahoo.com.mx](mailto:matecelo2004@yahoo.com.mx)

Doctora en Educación. Maestría en Psicología. Maestra de tiempo completo Perfil PRODEP, en la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la UANL. Ha publicado 4 libros y 10 capítulos de libros. Ha participado en congresos locales, nacionales e internacionales con ponencias las cuales se han publicado como memorias en extenso y como artículos. Líder de un nodo de la Red de Investigadores Educativos de la UANL, a la cual pertenece.