

**Del verbo al bit**  
Universidad de La Laguna, 2016

---

**Evaluación de Relaciones Públicas con Tutoría y la calidad en el servicio en el año 2016. Estudio de Caso: Universidad Autónoma de Nuevo León-Facultad de Ciencias de la Comunicación.**

**Linking Public Relations Tutoring and quality service 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:**

En la Coordinación de Tutoría de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad Autónoma de Nuevo León (FCC-UANL) se ha considerado la implementación de las Relaciones Públicas como una herramienta para vincular los profesores tutores y los estudiantes para cumplir con los objetivos estipulados primeramente en el Plan de Desarrollo Institucional de nuestra máxima casa de estudios en la Visión 2020, (Visión 2020) y la Dirección de Formación Integral al Estudiante (DEFIE), cuyo objetivo es administrar la gestión de Tutoría en las 26 facultades de la UANL, las preparatorias y planteles que la conforman, para elevar la calidad de la educación del nivel medio superior, superior y postgrado, a la permanencia y a la terminación oportuna de los estudios entre otras funciones prioritarias que se observa se desempeñan en tiempo y forma.

# Del verbo al bit

## Universidad de La Laguna, 2016

---

Se seleccionó la perspectiva teórica de la Teoría de los Sistemas Abiertos, por ser la universidad, un sistema organizacional y que interactúa con su medio, además de considerar a la comunicación como uno de los pilares fundamentales (Guizar 2004:13). El objetivo general del estudio será: Evaluar la gestión de Relaciones Públicas con la implementación de técnicas de calidad en el proceso de Tutoría. Es una investigación con un enfoque cuantitativo-cualitativo, cuya mixtura favorece la evaluación; es un estudio de caso cuyo diseño se ubica en la modalidad intrínseca. Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron 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

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

### I.- Introducción

La atención del servicio de tutoría es un término que comprende las actividades complementarias de tareas que desempeña un profesor, al presentar a sus alumnos contenidos educativos y orientar a los alumnos a partir de un diagnóstico de sus necesidades académicas principalmente, sin dejar de lado canalizarlos a instituciones especializadas cuando el caso lo amerite.

En la Universidad Autónoma de Nuevo León en su Plan Institucional de Desarrollo, se considera el rubro de “tutoría” desde la década de los ochenta, en esos años era un programa incipiente que consideraba la atención a los alumnos y grupos de estudiantes en forma personalizada y de entrevista. En el nivel medio y medio superior. Es a partir del año 2000 cuando se formalizan los programas de tutoría en documentos institucionales, en forma oficial como la visión 2012, y ahora la visión 2020, el Modelo Educativo, el Modelo Académico y otros programas, donde queda de manifiesto la implementación del proceso de Tutoría.

En la Facultad de Ciencias de la Comunicación (FCC), específicamente en la Coordinación de Tutoría se ha estado trabajando conforme a los lineamientos de la Dirección de Orientación Vocacional y Educativa (DFIE), cuya función

## **Del verbo al bit**

### **Universidad de La Laguna, 2016**

---

principal es coordinar los trabajos de tutoría en todas las facultades de la UANL. En el Plan de Desarrollo de la FCC 2014-2016, el Director de mi Dependencia ha puesto énfasis en que los tutores estén cerca de los estudiantes y se ha propuesto que de los grupos que atiende cotidianamente en el semestre, en alguno de ellos se encuentran sus tutorados.

De esta manera, la cercanía e inmediatez que tienen con el tutor no necesita de un horario específico para separar cita y ser atendido. La entrevista se puede realizar en forma grupal o individual, según se amerite.

En la atención que se brinda en la oficina de tutoría desde el semestre pasado, se implementó la estrategia de gestionar las relaciones públicas en la Coordinación de Tutoría y prestar el servicio con calidad y calidez, empleando la comunicación interpersonal y los flujos formales de comunicación de la Facultad como herramienta de calidad, como resultado del semestre julio-diciembre de 2015, se obtuvo un porcentaje muy alto en la calidad del servicio, y en este período de enero-junio de 2016, se desea conocer cuales han sido los resultados en el servicio y como ha sido evaluado por los usuarios.

Por lo tanto, el estudio se desarrolla a continuación:

#### Planteamiento de la investigación

Se ha trabajado en el servicio de tutoría con la estrategia de cercanía del tutor-estudiante en los semestres agosto-diciembre de 2015 y enero-junio de 2016 y se desea conocer los resultados que se han obtenido en este período y obtener un diagnóstico de la situación.

#### Objetivo General:

- ❖ Analizar los procesos de gestión en tutoría, relaciones públicas y comunicación interna desarrollados en el semestre enero-junio de 2016.

#### Objetivos específicos:

- ❖ Conocer la cantidad de personal atendido y el grado de atención que se le proporcionó.

# Del verbo al bit

## Universidad de La Laguna, 2016

---

- ❖ 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 por medio de los procesos de comunicación interna y las relaciones públicas como herramienta de calidad que se aplican 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 a la población estudiantil de la FCC, conformada por 2,080 alumnos y 90 tutores, lo importante es que al difundir el estudio, tiene la posibilidad de que se socialice la estrategia para alguna otra institución que así lo considere.

### Consecuencias de la investigación

Las consecuencias que aportó 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, además de otros campus ubicados en diferentes municipios, como es el caso de la Facultad de Ciencias

## **Del verbo al bit**

### **Universidad de La Laguna, 2016**

---

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 enero-junio de 2016, 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)

## **2.- Fundamento Teórico**

### **2.1 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).

### **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).

### **Relaciones Públicas.**

La función de las relaciones públicas se ubica por lo general a nivel staff, como una función orgánica para asesorar a la Dirección y las áreas departamentales. Constituyen un esfuerzo dirigido al análisis de los diferentes elementos de comunicación de una organización formal acerca de la forma de como éstos se insertan en las relaciones entre los comportamientos individuales y grupales de los miembros de una organización y su estructura.

### **Diagnóstico**

El diagnóstico tiene como propósito reflejar la situación de un sistema para que luego se proceda a realizar una acción o tratamiento que ya se preveía realizar o que a partir de los resultados del diagnóstico se decide llevar a cabo. Se recolectan datos para ser analizados, desglosados y en base a ello llevar a cabo su interpretación

Recabar datos de alguna situación para analizarlos, e interpretarlos, le permite al agente de cambio, evaluar una cierta condición. Son los resultados que se arrojan luego de un estudio, evaluación o análisis sobre determinado ámbito y objeto (Guizar, 2008:87)

### **4.- Metodología**

El estudio es una investigación exploratoria, no experimental, transeccional descriptiva desarrollada con el método cuantitativo-cualitativo, cuya fusión da origen a los estudios evaluativos, el diseño de la investigación es un estudio de caso intrínseco, **la premisa indica: el análisis comparativo de la gestión de tutoría evidencia la calidad en los procesos de tutoría desarrollados a través de los flujos de comunicación interna.** El instrumento de medición fueron los documentos diarios que se gestionaron en los semestres de junio-diciembre de 2015 y enero-junio de 2016, al desempeñar los servicios de tutoría en base a los flujos de comunicación interna y que dieron pie a la evaluación de los objetivos particulares enunciados en la sección de la Introducción, además de fuentes primarias impresas y on line. (Hernández et al, 2013:223)

# Del verbo al bit

## Universidad de La Laguna, 2016

### 5.- Resultados

Período semestral Enero-Junio de 2016

Desglose Mensual.

1. ¿Cómo considera la atención del personal en general?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
<b>ene-16</b>	12	0	0	0	0
<b>feb-16</b>	12	0	0	0	0
<b>mar-16</b>	6	0	0	0	0
<b>abr-16</b>	23	0	0	0	0
<b>may-16</b>	24	0	0	0	0
<b>jun-16</b>	27	0	0	0	0
<b>Total</b>	104	0	0	0	0

Fuente: Grafica de construcción propia.

Interpretación:

El 100% (104) de los beneficiarios del servicio de tutoría consideró excelente la atención, resultado que manifiesta la calidad al 100%

2. ¿Cómo califica el tiempo de espera para su atención?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
<b>ene-16</b>	11	1	0	0	0
<b>feb-16</b>	12	0	0	0	0
<b>mar-16</b>	6	0	0	0	0
<b>abr-16</b>	23	0	0	0	0
<b>may-16</b>	24	0	0	0	0
<b>jun-16</b>	26	1	0	0	0
<b>Total</b>	102	2	0	0	0

Grafica de construcción propia.

Interpretación:

De las 104 personas atendidas, el 98.08% califica el tiempo de espera para su atención en forma excelente, y el 1.92% (2) con la opción de bueno. El resultado en general es muy bueno, con la salvedad de optimizar el área de oportunidad para reportar calidad al 100% en todo el proceso de tutoría.

## Del verbo al bit

### Universidad de La Laguna, 2016

---

3. ¿Cómo fue la actitud del personal que lo atendió?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
ene-16	12	0	0	0	0
feb-16	12	0	0	0	0
mar-16	6	0	0	0	0
abr-16	23	0	0	0	0
may-16	24	0	0	0	0
jun-16	27	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Gráfica de construcción propia.

Interpretación:

El 100% (104) de las personas atendidas calificó con excelencia la actitud que el personal de tutoría le brindó, demostrando calidad total en este rubro.

4. ¿Recibió el servicio solicitado satisfactoriamente?	excelente	bueno	regular	malo	Muy malo
ene-16	12	0	0	0	0
feb-16	12	0	0	0	0
mar-16	6	0	0	0	0
abr-16	23	0	0	0	0
may-16	24	0	0	0	0
jun-16	27	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Gráfica de construcción propia.

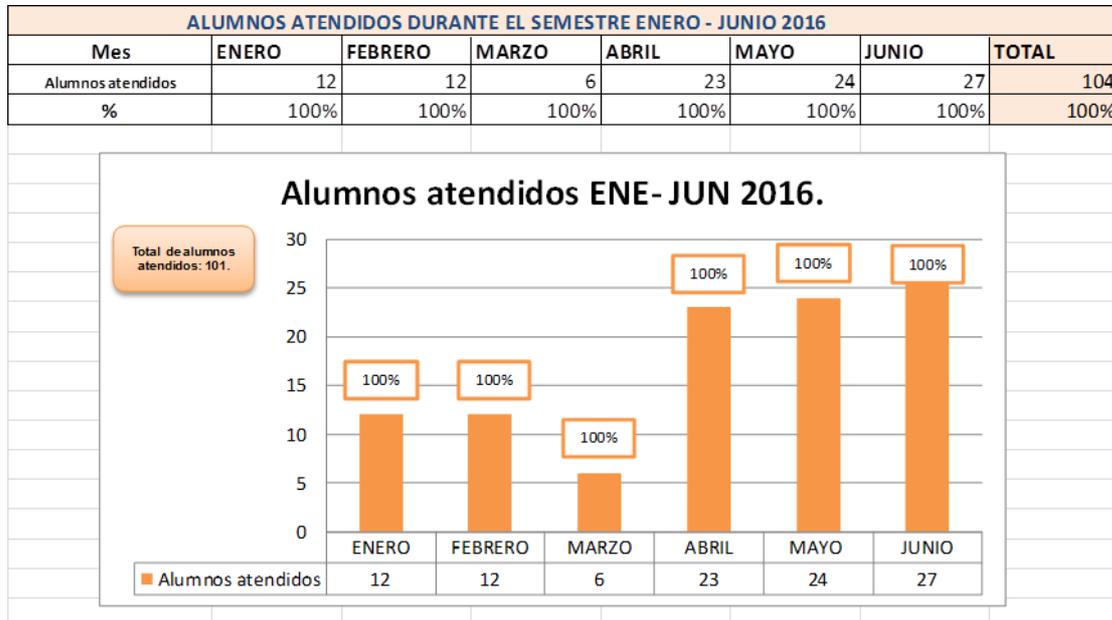
Interpretación

El 100% (104) del personal atendido recibió satisfactoriamente el servicio, evidenciando un proceso con calidad en toda la extensión de la palabra.

# Del verbo al bit

## Universidad de La Laguna, 2016

Enero Junio 2016 (Concentrado semestral) Fuente: construcción propia.



Interpretación:

La gráfica se muestra orgullosamente, porque evidencia procesos de calidad en los cuatro rubros que se desempeñan en la oficina de Tutoría, durante el semestre próximo pasado de enero-junio de 2016 y que conforman la medición de los objetivos específicos: 1) la atención brindada al personal beneficiario, 2) el tiempo de espera, 3) la buena actitud, y 4) servicio satisfactorio, siendo los meses de mayor servicio a los usuarios en abril con 23 sujetos, mayo con 24 y junio con 27, cerrando el semestre con 104 personas atendidas.

## 6.- Conclusiones:

Es evidente los resultados que se obtuvieron en los procesos de atención a los profesores-tutores y a los estudiantes en el servicio de oficina que brinda la Coordinación de Tutoría, dando respuesta a los objetivos específicos planteados al inicio de la investigación: 1) la atención brindada al personal beneficiario, 2) el tiempo de espera, 3) la actitud, y 4) servicio satisfactorio, para ser medidos durante el período del semestre próximo pasado de enero-

## **Del verbo al bit**

### **Universidad de La Laguna, 2016**

---

junio de 2016, obteniendo casi el 100% (104) de excelencia en el servicio a excepción del rubro de el tiempo de espera para ser atendido, donde el 98.08% (102) evaluó con excelencia y el 1.98% (2) con bueno.

Con la incorporación del programa de relaciones públicas dirigida a la excelencia en servicios de atención personalizada como lo amerita para profesores- tutores y estudiantes, se ha esmerado el servicio en atención personalizada a los beneficiarios del servicio de tutoría. Se generaron 104 interacciones en procesos de comunicación interpersonal y se propone continuar con la estrategia de relaciones públicas de calidad y calidez en el servicio de Tutoría para alcanzar el 100% de excelencia.

#### **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 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 Granada.
- 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
- Informes mensuales de la Coordinación de Tutoría semestre enero-junio de 2016: Facultad de Ciencias de la Comunicación: UANL.
- Latimore, D., Baskin, O., Heiman, S., Thot, E. (2008). Relaciones públicas. México: Mc Graw Hill
- Manual de tutoría (2007) San Nicolás de los Garza: UANL
- Manual del tutor. Actividades para la tutoría grupal (2010) México: SEP
- Plan de Desarrollo Institucional 2012-2020. San Nicolás de los Garza: UANL

## **Del verbo al bit**

### **Universidad de La Laguna, 2016**

---

Programa de Desarrollo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación. 2013-2016, Unidad Mederos, Monterrey, N.L.-UANL

Programa de Tutoría (2013), de la UANL

Reportes diarios de gestión de la Coordinación de Tutoría. FCC-UANL

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

Visión 2020 de la UANL, (2012): UANL

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

[comunicación.uanl.mx](http://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. [sermanfuen@yahoo.com](mailto:sermanfuen@yahoo.com) y [rayserman@hotmail.com](mailto:rayserman@hotmail.com)

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, CUICIID, Complutense de Madrid y la RIE, UANL.

Dra. María Teresa Cervantes Loredó [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.