

**Diagnóstico Situacional de las Áreas de Gestión de Comunicación y/o
Relaciones Públicas Registradas en Páginas Web de las Dependencias
Universitarias.**

Caso: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Autoras: M.C. Yolanda López Lara.

LIC. Norma Leticia Serna Saucedo.

Institución: Universidad Autónoma de Nuevo León.

M.C. Yolanda López Lara. yolandalopezlara_uanl@hotmail.com

Candidata a Doctor por la Universidad de la Habana, Cuba. Julio de 2010.

Maestría en Comunicación y Desarrollo, Universidad Iberoamericana UIA, Sta. Fe

Lic. Comunicación Universidad Iberoamericana, UIA, Campus Sta. Fe México, D.F

Coordinadora de Proyectos Académicos, Facultad de Comunicación, UANL

Miembro del Comité de Acreditación , Miembro del Comité de Reforma Académica

Lic. Norma Leticia Serna Saucedo. norma.serna@email.uanl.mx

Jefe del Departamento de Relaciones Públicas de la Dirección de Comunicación Institucional y Relaciones Públicas. (actualmente)

Coordinadora de Relaciones Públicas de la Dirección de Relaciones Públicas de Rectoría en el período de 2003 a 2009.

Jefe de Relaciones Públicas de la Facultad de Medicina y Hospital Universitario “Dr. Eleuterio González” 2001-2003.

Lic. en Comunicación en la acentuación de Comunicación y Desarrollo Organizacional. Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León.

Diagnóstico Situacional de las Áreas de Gestión de Comunicación y/o Relaciones Públicas Registradas en Páginas Web de las Dependencias Universitarias.

Caso: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Autoras: M.C. Yolanda López Lara y LIC. Norma Leticia Serna Saucedo.

La mayor parte de la actividad humana se desarrolla a través de la comunicación, en cuatro modalidades: interpersonal, grupal o colectiva, organizacional y mediática. La mayoría de nuestros actos cotidianos, son actos de comunicación, gracias a ella, nos relacionamos con los individuos o grupos que integran nuestro entorno para cumplir diferentes propósitos.

En la actualidad, organizaciones de educación superior están implementando estrategias para gestionar sus procesos de comunicación en función de una imagen corporativa que represente de manera holística los elementos que la caracterizan y la visión que se desea alcanzar. La Universidad Autónoma de Nuevo León, es consciente de que su sistema de comunicación debe articular los flujos de ésta y coadyuvar a mantener informados a sus públicos internos y externos eficientemente.

Por lo anterior, se desea conocer cual es la situación que conservan las áreas administrativas que gestionan los procesos de comunicación y relaciones públicas en la estructura organizacional publicada en las páginas electrónicas de los planteles universitarios, y cuantos de ellos cuentan con un área de ésta naturaleza.

Para tal efecto, se desarrollo una investigación que incursiona en el enfoque cualitativo.

Presenta en su desarrollo un alcance descriptivo, porque busca especificar las propiedades importantes del fenómeno sometido a estudio. Presenta un diseño de caso intrínseco, cuya propiedad pretende alcanzar una mayor comprensión del caso concreto. Para realizar el análisis, se procedió a dividir las 26 facultades en seis estratos, correspondientes a las seis áreas de conocimiento que imparte la Universidad. Las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y el análisis de contenido.

Introducción.

En la actualidad, la sociedad está experimentando un clima de cambios e innovaciones en todos los sectores que la conforma, y entre ellos, el de la educación no podría quedar fuera de ésta transición.

La Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), se encuentra inmersa en un proceso de cambio, en el cual establece como acción prioritaria, el diseño e implementación del nuevo modelo educativo, en cuyos lineamientos se privilegia “la equidad y la formación integral de los estudiantes, sustentándolo en un currículo flexible, que propicie la movilidad, la innovación y la incorporación de la dimensión internacional” (Visión 2012-UANL), en cada uno de los niveles educativos: Nivel Medio Superior, Licenciatura y Postgrado.

Acorde al Plan de Desarrollo Institucional, la UANL aglutina 15 programas en áreas estratégicas, y uno de ellos es fortalecer el Sistema de Información y Comunicación Universitario con el propósito de responder en esta área a las necesidades del contexto social e internacional.

Para cumplir con el fortalecimiento de este rubro se hizo necesario realizar un diagnóstico que mostrara la situación en que se encuentran las áreas administrativas que gestionan los procesos de Comunicación y/o Relaciones Públicas, además de conocer si las facultades cuentan con páginas web actualizadas y si en ellas se publican sus organigramas, en cuyo diseño estructural se encuentre algún puesto especializado en dichas funciones. A continuación se presenta el desarrollo del estudio.

1.- Planteamiento de la Investigación.

Las autoridades de la UANL conscientes de que la comunicación es un proceso estratégico en la toma de decisiones y una herramienta valiosa para difundir, compartir los cambios y las innovaciones que se están gestando al interior de la misma conforme a los Lineamientos estipulados en el Plan de Desarrollo Institucional y la Visión 2012-UANL, necesitan conocer el estatus que conservan las áreas administrativas que gestionan los procesos de Comunicación y/o Relaciones Públicas en cada una de las 26 facultades, si éstas se publican en las páginas web de estos planteles y si están contenidas dentro del diseño de la estructura organizacional, de tal manera que quede expuesto si existen canales formales de comunicación que permean la información hacia los públicos de diferentes contextos.

1.2 Objetivo General:

- Conocer el diseño estructural de las 26 Facultades de la UANL y el estatus de las áreas que gestionan las funciones de Comunicación y/o Relaciones Públicas y si éstas a su vez, están publicadas en las páginas web de cada una de las dependencias.

1.2.1 Objetivos Específicos:

- Conocer los canales de comunicación formal que la estructura organizacional de las Facultades brindan a sus públicos en la modalidad digital.
- Conocer la nomenclatura con la que se designa a la estructura organizacional en las páginas web de cada una de las facultades.
- Conocer cuáles dependencias publican en sus páginas web sus organigramas.

1.3 Preguntas de la Investigación.

- ¿Cuál es el estado situacional en que se encuentran las áreas administrativas que gestionan los procesos de Comunicación y/o Relaciones Públicas respecto a la estructura organizacional de las Facultades publicadas en sus páginas web?
- ¿Cuántas son las áreas que se denominan de Comunicación y cuántas de Relaciones Públicas en las estructuras organizacionales publicadas en las páginas web de las Facultades de la UANL?
- ¿Cuál es la nomenclatura con la que es designada la estructura organizacional en las páginas web de las Facultades de la UANL?

1.4 Justificación de la Investigación.

La realización del estudio aportará datos que no se conocen, por lo tanto, los hallazgos que se obtengan del diagnóstico, favorecerán ampliamente en la toma de decisiones respecto a un futuro rediseño de la estructura organizacional que contenga las áreas de gestión de Comunicación y/o Relaciones Públicas y así alcanzar el objetivo de informar y comunicar objetivamente a los diferentes públicos conforme a los lineamientos del Plan de Desarrollo Institucional y la Visión 2012-UANL.

1.5 Criterios que evalúan la Investigación:

1.5.1 Criterios de Implicaciones Prácticas.

- Los hallazgos que se obtengan del estudio, aportarán datos prácticos que harán evidente las áreas de oportunidad donde se deba realizar un rediseño de la estructura organizacional con la amplitud y profundidad que requiera cada una de las facultades de la UANL, facilitando la articulación de los flujos formales de comunicación en toda la Universidad.

1.5.2 Criterio de Relevancia Social..

- 📌 La aplicación de estrategias de rediseño organizacional en las facultades de la UANL, tienen un carácter de relevancia social porque a mayor cantidad de canales formales de comunicación, mayor serán los flujos de información y datos que se articulen en los diferentes contextos sociales e internacionales, bajo una dirección de programas sinérgicos que favorezcan ampliamente los lineamientos del Plan de Desarrollo Institucional.

1.6 Viabilidad de la Investigación.

El desarrollo de la investigación es factible, para su realización se cuenta con los elementos necesarios respecto a los recursos humanos, materiales, cronológicos, financieros e intelectuales, que en forma integral, coadyuvan a la objetivación del estudio.

1.7 Limitaciones de la investigación.

La amplitud del estudio contempla solamente el análisis de las 26 facultades de la Universidad, otorgándole prioridad a éstos organismos porque albergan una gran cantidad de estudiantes y personal docente.

En una segunda fase se realizaría el diagnóstico a los diversos planteles que realizan funciones complementarias a las docentes y en otro momento, se estudiaría a las Preparatorias y Escuelas Técnicas,

2. FUNDAMENTO TEÓRICO.

2.1 Perspectiva Teórica.

La investigación se realiza dentro de la perspectiva de la **Teoría del Modelo Sociotécnico**, desarrollado por A. K. Rice y E. L. Trist y sus colaboradores, el modelo en cuestión se caracteriza porque considera a la organización como el resultado de la compleja interacción de sus **elementos tecnológicos** (tales como

características de las tareas, el ambiente de trabajo, la maquinaria y equipo), con sus aspectos sociales (por ejemplo relaciones interpersonales, los grupos, el liderazgo), de tal manera que al estudiarla se debe considerar ante todo las relaciones entre variables o factores (lo tecnológico y lo social), y tratar de comprender que se influyen entre si. Este modelo se ocupa también del estudio de la interacción del medio ambiente a partir del concepto de sistema abierto.

Otra variable que este modelo considera es la **estructura** (la estructura organizacional y la procedimental, por ejemplo). De esta manera, las organizaciones se representan como sistemas abiertos conformados por tres subsistemas abiertos que se conforman a su vez por tres subsistemas básicos: el de la estructura, la tecnología y el de procesos sociales. (Rodríguez, 2002).

2.2 Comunicación.

La Comunicación humana se caracteriza por ser un proceso de dos sentidos, y cuyos elementos son el emisor, el receptor, el mensaje, el canal, y el ruido, que interfiere y limita su exactitud.

En una organización los administradores tienen que buscar formas de compartir información, ideas, innovaciones, órdenes y comunicados diversos, para ello, se emplea la comunicación en diferentes direcciones: descendente, utilizada cuando los gerentes suelen comunicar, brindar información, girar órdenes y establecer directivas para los empleados; la comunicación ascendente se refiere a los mensajes que los empleados envían a sus administradores; la comunicación lateral o directa entre los subalternos suele ser más veloz y exacta y normalmente facilita la resolución de problemas y la coordinación de trabajo, además propicia que se desarrolle en toda la compañía una visión de las metas y las preocupaciones de la organización (Gordon, 1997).

2.3 El impacto de la tecnología de la información.

En las organizaciones se aprendió a trabajar con la potencia de las computadoras y otras técnicas nuevas para automatizar los procesos de trabajo, para rediseñar los puestos y por tanto, para mejorar el desempeño.

La tecnología de la información se refiere al hardware y software de computadora y a los aparatos de comunicación. **Un sistema de información** combina la tecnología de la información con datos, procedimientos para procesar estos datos y las personas que reúnen y usan los datos. Las personas usan los sistemas de información para reunir, archivar, procesar, recuperar y comunicar información. Los sistemas de información ayudan al administrador a manejar la información con eficiencia y colocar grandes cantidades de información a disposición de los empleados con relativa velocidad y a un costo bajo.

2.4 Innovación en el centro de trabajo.

La reingeniería ilustra un tipo de trabajo que han emprendido las organizaciones para ser más competitivas. Además de la forma de desempeñar el trabajo, se ha concentrado en actualizar la tecnología y en desarrollar y ofrecer productos y servicios nuevos.

Por reingeniería se entiende volver a concebir, volver a inventar y volver a diseñar uno o varios sistemas de una organización, este proceso va más allá de la afinación típica de los procesos existentes y, por tanto, identifica los procesos centrales y reorganiza el trabajo para eliminar los procesos y los pasos innecesarios. Por lo general, este tipo de rediseño básico usa la tecnología de la información ampliamente y reduce el trabajo, la cantidad de empleados involucrados y, en última instancia, el costo del proceso.

Cuando se habla de reingeniería también involucra aspectos de diseño, donde los cambios a la estructura organizacional, facilitan la creación o el ajuste de niveles, y puestos propiciando una mayor productividad en la relación de mando, autoridad, funciones y perfiles. (Pepar y Rouland, 2004)

3. PRESENTACIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO.

La Universidad Autónoma de Nuevo León, ubicada geográficamente en la zona noreste de México, proporciona servicios de educación media y media superior

en 1933 inicia sus operaciones contando con 1,864 alumnos y 218 profesores (Zavala, 1990).

Hoy la UANL cuenta con 26 facultades y ofrece 206 programas clasificados en seis áreas de conocimiento: Ciencias Naturales y Exactas, Ciencias de la salud, Ciencias Agropecuarias. Ciencias Sociales y Administrativas, Ingeniería y Tecnología, y Ciencias de Educación y Humanidades a 66,485 alumnos de licenciatura y postgrado. Además satisface los requerimientos de estudios de preparatoria y subprofesionales de alrededor de 45,000 estudiantes más. Sus campus abarcan más de 100,000 metros cuadrados de construcción en varios lugares del Estado de Nuevo León. Los más grandes son Ciudad Universitaria, los campus de Mederos, Área Médica, Loma Larga y Marín.

La distribución de la matrícula en las diversas áreas de conocimiento es muy similar a la del resto de las universidades del país, con variaciones menores, debido a la intención de la UANL de responder a las especificaciones regionales.

3.1 Educación Superior.

La educación superior comprende la licenciatura y los estudios de postgrado. Es un proceso que enlaza a las instituciones que imparten con el entorno social en que se desenvuelven.

Esta vinculación se logra al buscar la unidad entre el individuo y la sociedad, mediante una relación que contempla las necesidades complementarias de uno y de otra.

Licenciatura

Grado académico posterior al bachillerato, obtenido después de aprobar el número de créditos correspondientes que generalmente equivalen a nueve semestres o cuatro y más años de estudios universitarios.

En la UANL la mayoría de las licenciaturas constan de nueve semestres y tiene como finalidad formar profesionistas que, en el desempeño de su ocupación, participan integralmente en el devenir de la comunidad e influyen en todos los ámbitos como factor de unificación, de creación y de cambio.

Postgrado.

Estudios que constituyen un ciclo de alta formación académicas y se realiza después de terminar la licenciatura. Incluye la especialización, la maestría, el doctorado y el postdoctorado.

En el postdoctorado se pretende formar personas altamente calificadas que contribuyan, con su capacidad creativa, a la satisfacción de las necesidades prioritarias de la sociedad mexicana y de la Universidad, así como al logro de sus metas personales.

4. DISEÑO METODOLÓGICO.

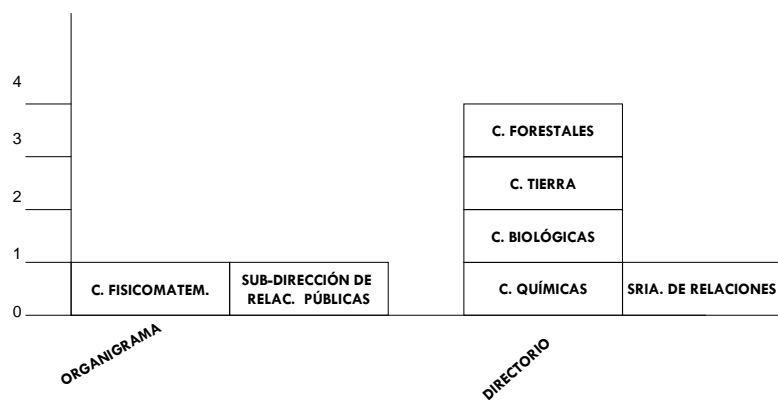
La realización del estudio inicia con un **alcance** exploratorio, porque el problema investigado no ha sido estudiado en el contexto de la UANL, posteriormente se convierte en **descriptivo**, para conocer todos los factores que inciden en el estudio. El diseño de la investigación incursiona en el **estudio de caso intrínseco**, y se ubica en la tipología de **investigación cualitativa**, al no utilizar resultados estadísticos. El universo de las unidades administrativas corresponde a 26 facultades, las cuales para su estudio, se optó por clasificarlas en seis **muestras estratificadas** conforme a las seis áreas de conocimiento que se imparten en la UANL. La **premisa** de la investigación: El conocimiento del estatus que conservan las estructuras organizacionales de las 26 facultades de la UANL publicadas en las páginas web, propician la toma de decisiones para un rediseño organizacional donde se incorpore una área administrativa que gestione eficientemente el proceso de comunicación organizacional.

En el **diseño de instrumentos de recolección de datos** se optó por la técnica de observación participativa, revisión de documentos digitales (páginas Web) y revisión de documentos Institucionales.

A continuación se presentan los hallazgos obtenidos.

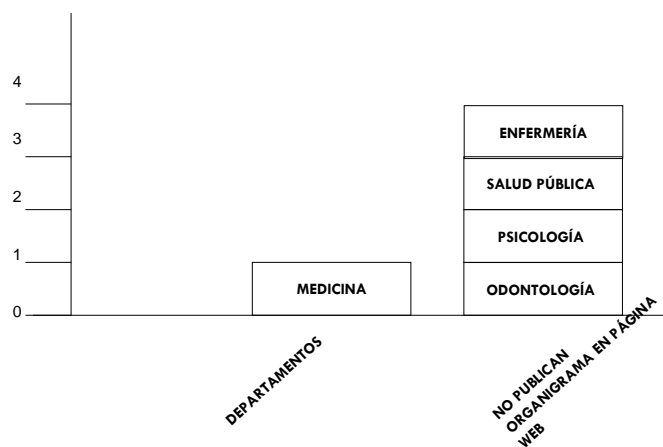
•HALLAZGOS

ESTRATO No. 1 CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS



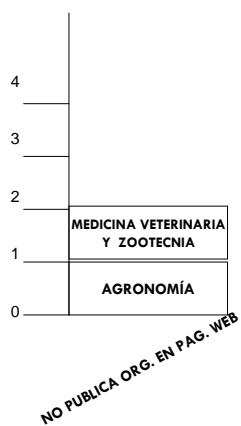
•HALLAZGOS

ESTRATO No. 2 CIENCIAS DE LA SALUD



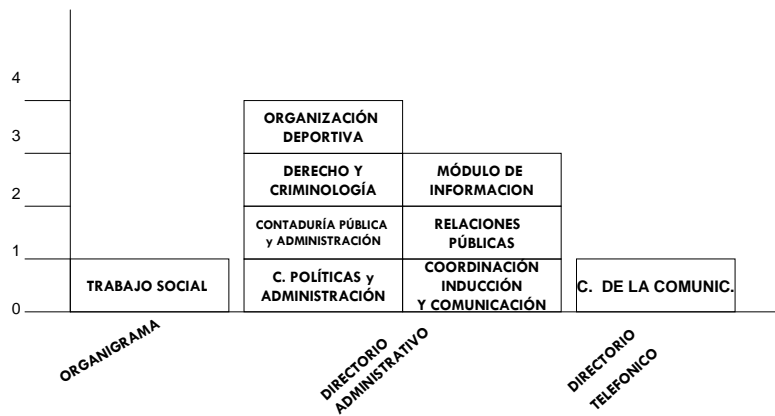
•HALLAZGOS

ESTRATO No. 3 CIENCIAS AGROPECUARIAS



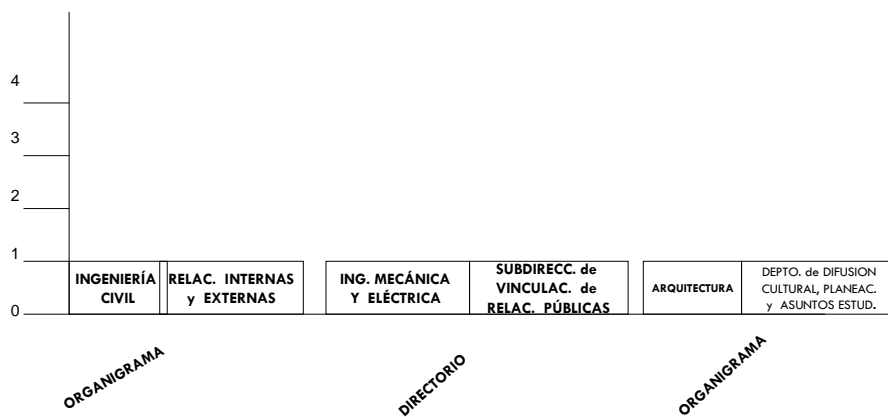
•HALLAZGOS

ESTRATO No. 4 CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRACIÓN



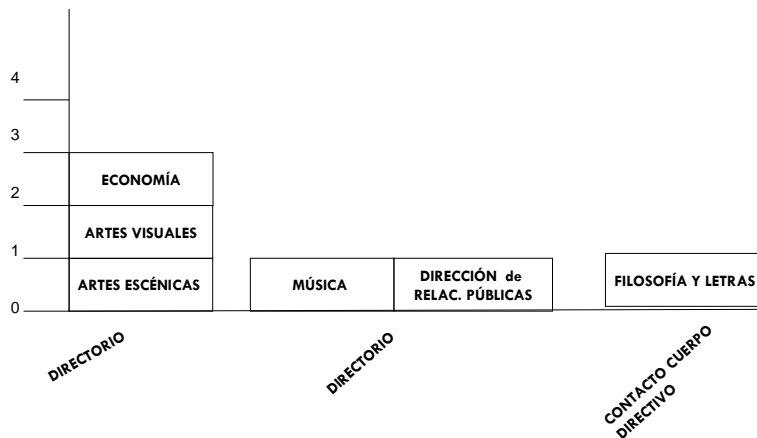
•HALLAZGOS

ESTRATO No. 5 INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA



•HALLAZGOS

ESTRATO No. 6 EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



MATRIZ GENERAL DE ESTATUS DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN DE RELAC. PUBLICAS Y DE COMUNICACION PUBLICADAS EN LAS PÁGINAS WEB DE LA U.A.N.L.

		ORGANIZACIÓN DEPORTIVA				
		C. FORESTALES				
		C. DE LA TIERRA				
		C. BIOLÓGICAS				
		C. QUÍMICAS	SRIA. de RELAC.			
INGENIERÍA CIVIL	RELACIONES INTERNAS y EXTERNAS	MÚSICA	DIRECCIÓN de RELAC. PUBLIC.			
TRABAJO SOCIAL		DERECHO y CRIMINOLOGÍA	MÓDULO de INFORMACION			
ARQUITECTURA	DEPTO. DE DIFUSIÓN CULTURAL, RELAC. y ASUNTOS ESTUD.	CONTADURÍA PÚBLIC. y ADMON.	RELACIONES PÚBLICAS	ECONOMÍA		
C. FÍSICO-MATEM.	SUBDIRECC. DE RELAC. PÚBLICAS	C. POLÍTICAS y ADMINISTRAC.	COORD. DE INDUCCIÓN y COMUNICACIÓN	ING. MECÁNICA Y ELÉCTRICA	SUBDIRECCIÓN VINCULACIÓN Y RELACIONES	
ORGANIGRAMAS		DIRECTORIO		DIRECTORIO		

MATRIZ GENERAL DE ESTATUS DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN DE RELAC. PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN, PUBLICADAS EN LAS PÁGINAS WEB DE LA U.A.N.L. (continuación)

AGRONOMÍA				
MEDICINA VETERINARIA Y ZOOTECNIA				
ENFERMERÍA				
ARTES ESCÉNICAS				
SALUD PÚBLICA				
PSICOLOGÍA				
ODONTOLOGÍA				
ORGANIGRAMAS NO PUBLICADOS EN LA WEB	C. DE LA COMUNICACIÓN	FILOSOFÍA Y LETRAS	ARTES VISUALES	MEDICINA
DIRECTORIO TELÉFONICO				
"CONTACTO" CUERPO DIRECTIVO				
"CONTACTO" DIRECTORIO				
DEPARTAMENTOS				

ANÁLISIS DE LOS HALLAZGOS

El estudio identifica:

- ☐ El 15.38% (4) denomina "Organigrama".
- ☐ El 46.15% (12) indica "Directorio".
- ☐ El 3.84% (1) publica "Departamento".
- ☐ El 3.84% (1) menciona "Contacto", Cuerpo Directivo.
- ☐ El 3.84% (1) indica "Contacto", Directorio
- ☐ El 26.92% (7) No publica la Estructura Organizacional
- ☐ **El 34.61% (9) SI PUBLICAN ÁREA DE
COMUNICACIÓN y/o RELACIONES PÚBLICAS**

CONCLUSIONES.

- 📄 El estudio está dirigido a conocer el diagnóstico situacional que presentan las estructuras organizacionales publicadas en las páginas web de la UANL, y se constató todas las facultades cuentan con una página electrónica actualizada.
- 📄 Queda en evidencia el uso variado de nomenclatura administrativa utilizada, para designar la estructura organizacional.
- 📄 Una tercera parte de las páginas web no publican su organigrama.
- 📄 Se constató que solo nueve páginas electrónicas contienen en su estructura organizacional, la designación de un área especializada que gestione la Comunicación Institucional y las Relaciones Públicas.

Bibliografía

Gordon R. Judith (1997). Comportamiento Organizacional. México. Prentice-Hall Hispanoamericano, S. A.

Harbour, Jerry L. (2003). Manual de trabajo de reingeniería de procesos. México. Editorial Panorama.

Pepar y Rouland, (2004). La esencia de la reingeniería de negocios, México. Prentice-Hall A. Simon & Shuster, Co.

Rodríguez, Valencia Joaquín. (2002). Cómo elaborar y usar los manuales administrativos. México. ECAFSA, Thomson Learning.

