

4
2 Ejem



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
ARAGON

PROGRAMA BASICO DE RELACIONES PUBLICAS PARA LA
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES ARAGON

TESIS PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PERIODISMO
Y
COMUNICACION COLECTIVA
P R E S E N T A

María Guadalupe Ramírez Cedillo

1 9 8 4



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE

INTRODUCCION

I.	LAS INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR EN MEXICO	
1.1	Primeros centros educativos universitarios.....	2
1.2	La Universidad Nacional Autónoma de México.....	10
1.3	Las Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales.....	18
1.3.1	Contexto	18
1.3.2	Surgimiento	22
1.3.3	La Escuela Nacional de Estudios Profesionales Aragón.	25
II.	RELACIONES PUBLICAS. CONCEPTOS GENERALES	
2.1	Definiciones de Relaciones Públicas.....	29
2.2	Elementos de Relaciones Públicas	
2.2.1	Opinión Pública	34
2.2.2	Actitudes y Opiniones.....	38
2.2.3	Públicos.....	41
2.3	Comunicación y Relaciones Públicas.....	44
2.4	La Importancia de las Relaciones Públicas.....	47
III.	LA ORGANIZACION DE LA ESCUELA NACIONAL DE ESTU-- DIOS PROFESIONALES ARAGON	
3.1	Estructura organizacional de la ENEP Aragón.....	53
3.1.1	Dirección.....	54
3.1.2	Consejo Técnico.....	54

3.1.3	Secretaría de la Dirección.....	56
3.1.4	Unidad de Planeación.....	56
3.1.5	Unidad Académica.....	57
3.1.6	Unidad Administrativa.....	57
3.1.7	Coordinaciones Académicas.....	57
3.1.8	División Académica.....	58
3.1.9	Centro de Lenguas Extranjeras.....	59
3.2	Áreas involucradas con la función de Relaciones Públicas en la ENEP Aragón.....	60
3.2.1	Departamento de Difusión y Publicaciones.....	61
3.2.2	Actividades Culturales.....	62
3.2.3	Actividades Deportivas.....	62
3.2.4	Intercambio Académico.....	63
3.2.5	Servicios Escolares.....	64

IV. LAS RELACIONES PUBLICAS DE LA ENEP ARAGON CON SUS PUBLICOS INTERNOS. ESTUDIO DEL CASO

4.1	Encuesta a Alumnos.....	67
4.1.1	Análisis de la Encuesta.....	70
4.2	Encuesta a Profesores.....	82
4.2.1	Análisis de la Encuesta.....	84
4.3	Encuesta al Personal.....	97
4.3.1	Análisis de la Encuesta.....	100
4.4	Interpretación global de la encuesta.....	107

V. PROGRAMA BASICO DE RELACIONES PUBLICAS PARA LA -
ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES ARA--
GON.

5.1 Consideraciones	113
5.2 Programa de Relaciones Públicas con Alumnos.....	115
5.3 Programa de Relaciones Públicas con Profesores.....	122
5.4 Programa de Relaciones Públicas con el Personal.....	128
5.5 Observaciones.....	136
CONCLUSIONES	139
BIBLIOGRAFIA	145

I N T R O D U C C I O N

La descentralización universitaria que culminó con el nacimiento de las Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales (ENEPs), tuvo como objetivo atender la demanda educativa de grandes núcleos de población de la periferia metropolitana y planteó, asimismo, la formación de grupos multidisciplinarios de trabajo, estudio e investigación, al estrechar vínculos entre estudiantes que cursan carreras disímboles en un mismo plantel.

Sin embargo, uno de los primeros conflictos que enfrentaron estas instituciones educativas, fue la falta de información a través de la cual se diera a conocer a la opinión pública en general, la fecha de creación, objetivos, ubicación y carreras específicas de cada plantel, provocando en particular, que los estudiantes de nuevo ingreso no tuvieran conciencia de que formaban parte de la Universidad Nacional Autónoma de México, aunque no estuvieran físicamente en Ciudad Universitaria.

En el caso de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales "Aragón", el apoyo de la UNAM se consideró imperativo para su sostenimiento y desarrollo; sin embargo, desde que inició sus actividades en enero de 1976, sus flujos de comunicación, a nivel interno y externo, han sido insuficientes y hasta la fecha esta institución resulta poco conocida y, por lo tanto, distanciada del ámbito universitario del país.

I I

A ocho años de su creación, aún priva en muchos sectores la -
confusión respecto a su identificación con la UNAM, e incluso es consi
derada como una escuela de nivel distinto de aquéllas que están concentr
tradas en el campus de Ciudad Universitaria.

Dentro del plantel el manejo informativo hacia los públicos in-
ternos que hemos identificado para esta investigación -- alumnos, pro
fesores y trabajadores administrativos -- ha sido deficiente y ha oca-
sionado serios problemas de comunicación que se manifiestan en acti-
tudes y opiniones poco propicias para el desarrollo de la ENEP Aragón
como institución de enseñanza superior y de sus públicos internos mis
mos.

A través de esta investigación pretendemos alcanzar dos objeti
vos fundamentales:

1) Fomentar un eficiente flujo de comunicación entre la ENEP
Aragón y sus públicos internos y, a través de las interrelaciones de -
éstos con la sociedad

2) Crear a la ENEP Aragón una imagen propia y positiva co-
mo institución de enseñanza superior ante la opinión pública.

Partiendo de la premisa de que la ENEP Aragón no cuenta con
un Programa de Relaciones Públicas y considerando que en su cali---

dad de institución joven y comprometida con el desarrollo educativo del país le resulta indispensable mantener buenas relaciones con los grupos ligados a ella, planteamos la hipótesis de este trabajo:

UN PROGRAMA BASICO, ESTRUCTURADO Y SISTEMATICO DE RELACIONES PUBLICAS FOMENTARA LA COMUNICACION EFICIENTE ENTRE LA ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ARAGON" Y SUS DIFERENTES PUBLICOS INTERNOS.

En esta investigación nos dedicamos exclusivamente a estudiar los públicos internos de la institución, en virtud de que cobran mayor relevancia porque de una forma u otra condicionan el desarrollo de las actividades del plantel y, por ello, resulta prioritario diseñar un Programa Básico de Relaciones Públicas destinado a satisfacer sus necesidades especiales de información.

Para ubicar el contexto social y educativo en el que se gestó el proyecto de la reforma universitaria que concluyó con la creación de las ENEPs, presentamos una breve reseña de las instituciones de educación superior que se han desarrollado en México, así como el papel que han jugado en sus diferentes momentos históricos.

A continuación nos abocamos a estructurar el marco teórico que nos sirvió de base para esta tesis. En él definimos y realizamos

I V

un análisis acerca de la función de relaciones públicas y su importancia y, posteriormente, estudiamos los diferentes elementos que se relacionan con ella, tales como opinión, actitud, opinión pública y públicos.

Tradicionalmente, la función de relaciones públicas se ha considerado una actividad administrativa; sin embargo esta tesis persigue objetivos de comunicación, influencia en la opinión pública y orientación de actitudes, por lo cual sólo nos detuvimos lo estrictamente necesario en la estructura organizacional de la ENEP Aragón, con el fin de establecer y conocer los departamentos y áreas de la institución - que --según el organigrama -- están involucrados con esta función.

Dado que tanto la definición de los objetivos del Programa como la de las actividades a incluir se realiza en función de la situación que guarden las relaciones de la institución con cada uno de sus públicos, de la imagen que éstos tengan de ella, de sus actitudes hacia la misma y de la comunicación existente entre ambas partes, antes de proponer el Programa Básico efectuamos encuestas entre alumnos, profesores y trabajadores administrativos, con el fin de detectar los problemas de comunicación existentes y sus causas, así como conocer sus opiniones y actitudes hacia el plantel.

Con el conocimiento real de la problemática que se manifestó en el campo de la comunicación, emprendimos un método de acción -

tendiente a superar las prácticas que prevalecían en el contexto de la investigación.

Este método consiste, al nivel más sencillo, en ejercer diversas acciones a través de un Programa Básico de Relaciones Públicas, que proponemos en el capítulo V, con base en el análisis y la interpretación de resultados de las encuestas efectuadas entre los principales públicos internos de la institución.

El Programa Básico de Relaciones Públicas para la ENEP Aragón, constituye la estructura que permite organizar en orden de prioridad, la secuencia de las actividades que persiguen los objetivos específicos derivados de la investigación de campo previa, en este Programa incluimos:

OBJETIVOS. - Que expresan la unidad del fin hacia el cual se dirigen nuestras acciones. Reconocemos en ellos, la determinación de un valor, como futuro deseable, que orienta las actividades del Programa, en cuanto respuestas --intencionadas y organizadas-- a necesidades de comunicación previamente establecidas.

ESTRATEGIA. - Identificada como el criterio filosófico y operativo, que condiciona la realización de las actividades al señalar los límites de la misma.

VI

ACCIONES. - Suponen un proceso en el cual se seleccionan y combinan recursos que se aplican voluntariamente para alcanzar los objetivos trazados.

AREAS DE APOYO. - Su objetivo es coadyuvar en la realización de los proyectos o actividades del Programa Básico de Relaciones Públicas. Para su mayor coordinación y eficacia estas áreas - deberán integrarse al objetivo general específico de cada Proyecto e implementarlo, dándolo a conocer al personal involucrado para que lo comprendan y apliquen correctamente, con el fin de evitar retrocesos en operaciones, multiplicación innecesaria del trabajo, - movilización inadecuada de los recursos y otros problemas de este tipo que pudieran surgir.

CAPITULO I
LAS INSTITUCIONES DE
EDUCACION SUPERIOR
EN MEXICO.

1.1 PRIMEROS CENTROS EDUCATIVOS UNIVERSITARIOS

Transcurría el año de 1536 cuando por gestiones del Virrey Antonio de Mendoza y Fray Juan de Zumárraga, el Rey Carlos V - promulgó la creación del Colegio de Santa Cruz Tlatelolco, que se - "manifestaba como el esfuerzo de los religiosos españoles por for-- mar futuros educadores capaces de transmitir a sus connaturales las enseñanzas de las bellas artes y la filosofía, con lenguas indígenas".

(1)

Desde su creación --el 6 de enero de 1536-- el Colegio de - Santa Cruz dependió económicamente de los fondos del virreinato y - los franciscanos tuvieron a su cargo la labor docente y disciplinaria, proveyéndolo de maestros, revisando los trabajos escolares y progra mas de estudio.

El primer centro de educación superior no era un plantel de - carácter popular, sino destinado a los caciques indígenas de los que - al clero le urgía apoderarse para operar en ellos una transformación que los invalidara para pensar siquiera en una restauración del pode río de sus antepasados.

Hacia 1547 se tiene conocimiento de la primera cédula real - para la fundación de la Real y Pontificia Universidad de México, cuyo

(1) Robles Martha, Educación y Sociedad en la Historia de México, p. 15

objetivo central fue introducir la educación superior para criollos y españoles de la Nueva España.

Por decreto real de Felipe II, se fundó la Universidad Colonial el 21 de septiembre de 1551, con un modelo universitario basado en las constituciones de la Universidad de Salamanca. Con la fundación recibió la Universidad los elementos económicos para su sostenimiento que fueron al principio --según la cédula real de referencia-- mil pesos al año.

El Gobierno de esta Universidad, como el de todas las instituciones de su género en esa época, estuvo formado por un Claustro, revestido de las más amplias facultades administrativas y legislativas, sin más límites que lo dispuesto en las constituciones del propio plantel dadas por el Monarca.

El primer Claustro --como también se le designaba a la asamblea o sesión de los miembros de su directiva-- (2) se efectuó en 1553 en las Casas de la Audiencia bajo la presidencia del virrey Velasco y asistencia de Antonio Rodríguez de Quezada, quien fungía como Rector.

(2) Romero Flores Jesús, México, Historia de una gran Ciudad, p. 182

Con el objeto de que la Universidad Colonial estuviera plenamente reconocida por la Iglesia Católica, Clemente VIII expidió en 1595 las bulas que acreditaban a la institución como Pontificia.

De esta manera la Universidad se convirtió en un centro de intelectualidad religiosa, en donde tanto autoridades como estudiantes estaban de una manera u otra, estrechamente ligados a la Iglesia.

En pocos años esta institución alcanzó fama en Europa como vanguardia de la educación superior en América desde 1553, porque "tanto en el Bachillerato como en la Licenciatura o maestrazgo y en el doctorado, se seleccionaba rigurosamente a los alumnos en base a sus antecedentes y aptitudes académicas... Durante casi doscientos años el prestigio de la Real y Pontificia Universidad se afianzó como un centro de saber de intelectuales distinguidos". (3)

Los efectos coercitivos de la dominación española sobre el desarrollo y la organización política de los indígenas se manifestaban plenamente en las instituciones de educación superior creadas en la Colonia. Su dependencia económica y educativa de la Corona, le dieron las características de las escuelas de la metrópoli... "Por el propio origen y posteriormente por los intereses a que se ligó, la Universidad estuvo casi siempre revestida de características tales como el-

(3) Robles Martha, Op. Cit., p. 3

pensamiento religioso y el pensamiento político conservador. También acompañó a la Universidad de entonces la idea de aristocracia, abolengo y elitismo.... Por lo demás la idea de educación superior o profesional era sinónimo de privilegio dadas las circunstancias de desarrollo material que vivía el país... El papel de cambio que jugó socialmente hablando fue bastante pobre y se limitó a proporcionar o ventajas personales o beneficios académicos, si bien ricos, de alcances bastante limitados por lo que se refiere a su ámbito de expansión". (4)

La mayoría de los aborígenes se encontraban en posición explotada y marginada de los favores del gran desarrollo de los servicios educativos, privativos de criollos y blancos que, años más tarde, cimentarían las bases formativas que dieron origen al México Independiente.

En la historia de la educación superior del país, el siglo XVI es un período de fecunda actividad, ya que debía satisfacer la demanda de cuadros bien preparados para desempeñar labores administrativas de organización y control emanadas de las actividades eclesásticas y del virreinato mismo.

(4) De María y Campos Alfonso, Estudio Histórico-Jurídico de la Universidad Nacional (1881-1929), p. 30

El surgimiento de los Seminarios, fundados por cédula real expedida en 1592 y controlados por Jesuitas, empezó a robarle el mercado de enseñanza a la Real y Pontificia Universidad, debido a que sus métodos didácticos eran los más modernos en artes, humanidades y administración.

El gran auge alcanzado en otros años por la Real y Pontificia Universidad comenzó a derrumbarse básicamente por los esquemas tradicionalistas que le dieron impulso en sus inicios, pero que para esta época resultaban completamente obsoletos.

Hacia 1767, desde la fundación de la Real y Pontificia Universidad de México, se habían graduado 29,982 bachilleres y 1,162 doctores. (5)

Al iniciarse la guerra de Independencia --consecuencia de las contradicciones económicas, ideológicas y sociales que enfrentaba la Nueva España-- el sistema educativo de la Colonia sufrió un fuerte desquiciamiento.

Durante el período 1821-1836, que marcó una nueva etapa en la historia de México, los servicios educativos se encomendaron al Ministerio de Relaciones.

(5) Ibid., p. 38

Al romper con la dominación española, Lucas Alamán propugnó la educación popular en la que todas las ciencias deberían estar incluidas en la acción renovadora a la que tendrían que incorporarse - las antiguas instituciones, de acuerdo a las necesidades planteadas - por la popularización educativa.

Durante 1833 se llevó a cabo toda la reforma educativa de - la Independencia y se procedió a la revisión de las instituciones de - educación superior existentes, con el fin de hacer una clasificación - de contenidos de enseñanza acordes a los nuevos criterios y tendiente a satisfacer las necesidades populares.

Siguiendo esta línea, la enseñanza superior se distribuyó en - seis establecimientos descentralizados de lo que fuera la Real y Pontificia Universidad:

"1) El de estudios preparatorios; 2) el de estudios ideológicos y humanidades; 3) el de ciencias físicas y matemáticas; 4) el - de ciencias médicas; 5) el de jurisprudencia y 6) el de ciencias - eclesiásticas. Se organizó además, la Biblioteca Nacional, el Teatro Nacional y otras instituciones educativas". (6)

(6) Citado por Robles Martha, Op. Cit., p. 42

El destino de la Universidad durante los primeros años del México Independiente siguió la suerte que le impuso el grupo político en el poder, período que se resume en dos palabras: clausuras y -
aperturas, hasta que Maximiliano la suprimió definitivamente en septiembre de 1865, con lo cual se inició una etapa poco definida en la educación superior del país. Uno de los acontecimientos educativos de mayor importancia durante este lapso fue el establecimiento de la Escuela Nacional Preparatoria, en 1867.

Durante la Reforma la enseñanza libre, la nacionalización de bienes y monopolios clericales, así como la prohibición a la Iglesia de participar en asuntos cívicos dieron origen a la dominación de grupos favorecidos que antes de representar intereses populares, orientaron al sistema educativo hacia fines lucrativos y, en la mayoría de los casos, canalizaron la enseñanza hacia contenidos capaces de ser -
absorbidos por los servicios y demandas emanados de las clases medias y altas.

A partir del siglo XIX existieron en la educación mexicana -
dos corrientes: La de los conservadores y la de los liberales, mismas que fueron reflejo de posiciones contrarias a nivel político.

Mientras los conservadores sostenían la tradición de la enseñanza religiosa, los liberales propugnaban la popularización de la en-

señanza, la instrucción basada en la ciencia, la democratización de la educación superior y la enseñanza obligatoria, así como el laicismo como medio para terminar con el fanatismo y los errores científicos.

Para 1880 más del 80 por ciento de la población estaba marginada de la educación y la mayoría de las universidades mantenían sus pendidas sus cátedras desde tiempos de la Reforma.

Durante el porfiriato las clases acomodadas recurrieron a los establecimientos europeos y norteamericanos para la formación profesional de sus hijos, quienes a su regreso introdujeron en México los efectos de los avances filosóficos y científicos generados en el extranjero.

En el último año de la dictadura profirista, siendo Don Justo Sierra Secretario de Educación Pública y Bellas Artes, se creó la Universidad Nacional de México, que abrió un nuevo capítulo en la historia de la educación superior en México.

1.2 LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

Desde el año de 1881, bajo la iniciativa de una fracción del grupo liberal en el poder, se iniciaron los trabajos para crear una nueva Universidad, que además de ocuparse de la educación superior terminará con el mito de considerar a toda universidad de México - refugio de conservadores y religiosos.

Estos trabajos culminaron con la Ley de 1910, la cual establece la fundación de la Universidad Nacional, que "nacida en las postrimerías del liberalismo positivista, (estaba) urgida de dar solución a presiones a largo y corto plazo". (7)

Por disposiciones de esta Ley, la nueva institución formaba parte de la Secretaría de Instrucción Pública, de tal forma que el Rector era un oficial de la Secretaría y recibía órdenes de la misma.

A escasos dos meses de la inauguración de la naciente institución, surgió el movimiento revolucionario encabezado por Francisco I. Madero y desde entonces la Universidad se vió ligada a las vicisitudes del conflicto armado.

(7) De María y Campos Alfonso, Op. Cit., p. 58

Joaquín Eguía Lis, primer Rector de la Universidad Nacional, recibió el cargo en una situación difícil y, como política, decidió dedicarse a las labores estrictamente académicas, con lo cual se hizo blanco de innumerables críticas por parte de los revolucionarios.

Hacia 1912 los estudiantes de la Escuela de Jurisprudencia tuvieron un serio enfrentamiento con las autoridades, que culminó con la separación de esta institución de la Universidad Nacional.

En su calidad de Primer Jefe del Ejército Constitucionalista, Venustiano Carranza decretó en 1914 la supresión de las principales autoridades universitarias, en tanto se elaborara una ley que otorgara la autonomía a la Universidad.

Al promulgarse la Constitución Política de 1917 se suprimió la Secretaría de Instrucción Pública y la Universidad se constituyó como departamento de Estado, durante el gobierno de Alvaro Obregón y con la llegada de José Vasconcelos a la Rectoría, se creó una Secretaría de Educación Pública, a la cual se volvieron a vincular los destinos de la Universidad Nacional.

Bajo el gobierno del Presidente Plutarco Elías Calles, Ezequiel A. Chávez, en su segundo período como Rector, emprendió

la defensa de los maestros universitarios que estaban siendo cesados por la nueva Secretaría de Educación sin consultar a la Universidad e impulsó la idea de la autonomía, de manifiesto desde el proyecto de creación de la Universidad Nacional presentado por Don Justo Sierra en 1881, en el cual se establecía que la nueva institución se manejaría como corporación independiente, sin dejar por ello de mantener ciertas vinculaciones con el Estado.

En el período que va de 1924 a 1928, la actividad universitaria era muy pobre. Para 1925 contando con una población de 11,149 estudiantes se expidieron sólo 251 títulos universitarios, de los cuales 105 fueron de médicos y 61 de abogados, (8)

En 1929 la comunidad universitaria había crecido y sus necesidades resultaban mayores. No había la misma atención al alumnado debido, por una parte, a la falta de personal docente y, por la otra, de presupuesto en general.

Como reflejo de la crisis política que se vivía en México a raíz del asesinato de Alvaro Obregón, los estudiantes organizados en forma interna provocaron la famosa huelga de 1929 y sentaron las bases para la obtención de la autonomía universitaria, que se resume

(8) De María y Campos, Op. Cit., p. 132

en la "facultad que el Estado otorga a la Universidad, a través de una ley, para dictarse a sí misma las normas que rijan su organización y vida interna sin la intervención de éste". (9)

Sin embargo, la Ley Orgánica del 10 de julio de 1929 estableció una serie de limitaciones en su organización y funcionamiento y se emprendieron nuevas luchas que dieron origen a la Ley Orgánica de 1933, en la cual se consagra plenamente la autonomía universitaria, bajo la inspiración del derecho de la institución y de sus integrantes de elegir libremente la orientación filosófica y científica de sus investigaciones y cátedras.

Durante la vigencia de esta Ley --once años-- la Universidad sufrió una grave crisis económica que limitó su actividad, hasta que el 30 de mayo de 1944 se aprobó la primera Ley Orgánica elaborada por la propia Universidad.

Posteriormente, se promulgó la Ley Orgánica de 1945, vigente hasta hoy en día, la cual además de establecer que la Universidad es una entidad descentralizada del Estado y con plena capacidad jurídica, introdujo la estabilidad a partir de la creación de dos importantes organismos: La Junta de Gobierno, cuya función más relevante es nom

(9) Pinto Mazal Jorge, La autonomía universitaria, p. 7

brar al Rector y a los Directores Académicos, y el Patronato Universitario al que corresponde administrar el patrimonio de la institución.

Jorge Pinto Mazal define la autonomía universitaria en tres niveles: Académico, implica que la Universidad puede "nombrar y remover a su personal académico a través de los procedimientos y requisitos que ella misma señale; seleccionar a los alumnos, mediante las pruebas y condiciones que considere necesarias; elaborar y aprobar planes y programas de estudios y de investigación; expedir certificados de estudios, etc.

"Respecto del Gobierno Interno, la autonomía permite a la Universidad organizarlo como mejor lo estime, dentro del marco de la ley que la rige; nombrar y remover autoridades y funcionarios; establecer sus funciones (...) nombrar a su personal administrativo, establecer las normas que rijan las relaciones entre la Universidad y este personal, sin que éstas puedan ser contrarias o establezcan derechos inferiores a las leyes laborales (...) En el aspecto financiero --continúa Pinto Mazal -- puede distribuir internamente y como lo considere mejor, sus propios recursos y los provenientes de subsidios u otras fuentes; puede elaborar su presupuesto y controlar el ejercicio de la cuenta correspondiente para hacerla del conocimiento de la comunidad universitaria". (10)

(10) Ibid, p. 8-9

En la historia de la educación superior en México y de sus - instituciones es necesario hacer un paréntesis en el período Cardenista --que va de 1934 a 1940 -- ya que durante éste se estructuró la economía popular fundada en el desarrollo industrial y "la realización del proyecto exigía la formación de un cuadro intelectual culitativamente diferente del cuadro profesional universitario". (11)

Durante el cardenismo se llevó a cabo toda una reforma educativa abocada a la creación o reestructuración de instituciones de educación técnica y popular que respondieran a las necesidades específicas de desarrollo.

En consecuencia, la Universidad --en su carácter de instición para las clases medias y dedicada al fomento de la humanística-- se contraponía a los lineamientos básicos del nuevo sistema educativo, lo que provocó diversos enfrentamientos con el Estado; sin embargo, en 1935 la precaria situación económica de la Universidad la condujo al pacto, aceptado por el Gobierno con la condición de que se reestructurara, eliminara a los elementos reaccionarios y dejara de hacerle la guerra.

(11) Guevara Niebla, Gilberto, "La educación superior en el ciclo desarrollista de México", en Cuadernos Políticos No. 25, p. 55

"La rehabilitación de la Universidad de México se realizó a través de un proceso de modernización que fue acompañado por un aumento notable del subsidio gubernamental y por medio de una campaña pública dirigida a restablecer el prestigio de la institución". (12)

Esta recuperación llegó a su apogeo en la gestión presidencial del ex-universitario Miguel Alemán, quien no tuvo reparo en canalizar grandes cantidades de dinero e hizo posible la construcción de la Ciudad Universitaria.

Desde entonces y "como consecuencia, primero, de la centralización económica, política y cultural del país y, segundo, del mito creado en torno a la Universidad Nacional, la nueva demanda por educación superior fue canalizándose prioritariamente hacia esta institución y sólo secundariamente hacia otras". (13)

A raíz de la creciente demanda de enseñanza superior, de manifiesto en la explosión demográfica sufrida por la institución y que planteó también problemas con respecto a los contenidos y métodos de enseñanza, la Universidad Nacional Autónoma de México enfrentó una nueva crisis que afectó su sistema administrativo y de funcionamiento,

(12) Ibid, p. 66

(13) Ibid, p. 67

haciendo necesaria la realización de nuevas obras para remodelar -
y adecuar las instalaciones existentes, además de crear otras nue--
vas.

1.3 LAS ESCUELAS NACIONALES DE ESTUDIOS PROFESIONALES.

1.3.1 CONTEXTO

A partir de 1950 aparecieron manifestaciones crecientes de descontento como señales inequívocas de la incapacidad del modelo económico "desarrollista" para satisfacer las necesidades sociales.

En la década de 1960 la política de industrialización --además de acentuar el desequilibrio entre el campo y la ciudad entró en la crisis propia del capitalismo dependiente: el aparato industrial se mostraba insuficiente para absorber los excedentes de mano de obra, la desigualdad de los ingresos limitaba el mercado interno y el endeudamiento externo iba en aumento constante.

Por otra parte, el Estado perdió apoyo debido a los conflictos con profesionales, burócratas y estudiantes, siendo el movimiento estudiantil popular de 1968 la manifestación más evidente de la crisis económica, política y social.

El Presidente Díaz Ordáz se negó al diálogo y recurrió a la represión y buscó una salida, señalando las deficiencias educativas como responsables de los hechos y el primero de septiembre de ese mismo año propuso una profunda reforma educativa.

A partir del conflicto estudiantil de 1968 se planteó la urgencia de una reforma que restituyera a las universidades nacionales su original misión de integración entre los sectores oficiales y la iniciativa privada.

Ante la pérdida de legitimidad y antipatía popular, Luis Echeverría prefirió presentar su proyecto de reforma desvinculado de su antecesor. Sus orientaciones fueron:

En lo político: incrementar la participación mediante la apertura democrática que diera mayor margen de acción; alentar la formación de nuevos partidos y reforzar los existentes; reformar al partido político oficial; estimular la participación sindical; enfatizar la autonomía de las universidades y reconocer la disidencia de los intelectuales como valor positivo.

En lo económico: hacer reformas a la modernización acelerada del aparato productivo, principalmente del campo; mayor intervención del Estado, eficiencia administrativa; conquistar mercados externos; lograr mayor autonomía tecnológica, en suma, modificar la estrategia de desarrollo para propiciar una modernización más rápida y homogénea.

En lo social: mejorar las clases populares; ampliar las oportunidades de cultura y educación; luchar contra el desempleo e inte

grar las poblaciones marginadas al desarrollo nacional.

"La política educativa del sexenio se etiquetó como "reforma educativa". Esta fue la expresión que sirvió para designar desde el principio todas las acciones del ramo, lo mismo la creación de nuevas instituciones, que la expedición de nuevas leyes, la renovación de los libros de texto y aun la expansión del sistema educativo". (14)

El proceso de deterioro político, acelerado por el clima represivo y el nacimiento del 'porrismo' fue generando un paulatino desprestigio de la UNAM, que alcanzó su extremo cuando los dirigentes estudiantiles Falcón y Castro Bustos tomaron la Rectoría en 1972 y los medios de comunicación privados, aprovechando la situación, lanzaron una campaña negativa en su contra, provocando como consecuencia que una parte de la demanda se canalizara hacia otras universidades y centros de educación privados.

La política educativa echeverrista se gestó sobre dos fundamentos: por una parte, conciliar a las autoridades del país con los sectores disidentes del 68 y, por la otra, modernizar la economía y la política del país.

(14) Latapí, Pablo, Análisis de un Sexenio de Educación en México - 1970 - 1976, p. 66

Durante su gestión se otorgó el presupuesto más alto en la historia de la educación superior y se crearon organismos como el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, el Colegio de Bachilleres, la Universidad Autónoma Metropolitana, el Centro de Investigación y Docencia Económica, así como escuelas agrícolas e industriales -destinadas a producir técnicos a nivel medio.

Las universidades mexicanas se vislumbraron como reproductoras de las características particulares de la formación económico social y cuyas funciones --más allá de la preparación de recursos humanos dotados de conocimientos, aptitudes y destrezas-- son la formación ideológica, a través de la internalización de valores, imágenes, intereses y pautas; la distribución de beneficios sociales - que en última instancia busca asegurar la continuidad en la dirección social, así como proporcionar calificación creciente a la fuerza de trabajo que demanda la economía, entre las más importantes. (15)

Por medio de las universidades --y del aparato escolar en general-- los individuos se integran a la cultura e ideología de la forma de organización en la que están inmersas. Sin embargo, este proceso no es mecánico ni está exento de fracasos y contradicciones. Sería necesario un estudio profundo para abordar este problema y escapa a los objetivos de esta tesis.

(15) CFR. Labarca, G., et. al., La Educación Burguesa, p. 59

1.3.2 SURGIMIENTO

La UNAM ante el deterioro sufrido y la ampliación de oportunidades de ingreso a los beneficios educativos para los grupos hasta entonces marginados, tuvo que replantear su funcionamiento y en este contexto surgen las Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales como unidades académicas que respondieran al proyecto educativo nacional, de manifiesto en la Ley Federal de Educación decretado en 1973.

Esta Ley "define la educación como medio fundamental para - adquirir, transmitir y acrecentar la cultura como proceso permanente que contribuye al desarrollo del individuo y a la transformación de la sociedad y como factor determinante para la adquisición de conocimientos y para formar el sentido de solidaridad social (Art. 2); recalca la importancia de la educación extraescolar mediante la cual puede impartirse la instrucción elemental, media y superior (Art. 15); - prescribe que el sistema educativo debe permitir al educando, en - cualquier tiempo, incorporarse a la vida económica y social y que el trabajador pueda estudiar (Art. 6)... " (16)

(16) Latapf, Pablo, op. cit., p. 67

El proyecto de descentralización geográfica y administrativa dio principio en 1974, año en que convergieron varios acontecimientos importantes para la UNAM :

- 7 249 estudiantes obtuvieron título profesional
- Se modificó el calendario escolar, con objeto de que a partir de 1977 rigieran las mismas fechas de estudios para toda la República.
- Se inició el programa de descentralización con la creación de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Cuautitlán.
- Dentro de los programas de descentralización de la UNAM se construyeron instalaciones para albergar cuatro clínicas periféricas de Odontología; la primera etapa de las ENEPs Acatlán e Iztacala, así como las dos primeras etapas de las tres previstas para la de Cuautitlán. (17)

La descentralización de los planteles universitarios del campus de C. U. hizo arrancar cinco nuevas Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales, cuyo objetivo es, precisamente, atender la demanda educativa de grandes núcleos de población de la periferia metropolitana.

(17) Soberón, Guillermo, Gaceta UNAM, 17 de marzo de 1975, pp. 3-4

Las nuevas instituciones universitarias nacieron bajo el amparo de la UNAM, sin embargo pronto tuvieron que enfrentar situaciones concretas que paulatinamente les van dando características y personalidad propias.

Uno de los primeros conflictos, señalado por Jesús García Guzmán, Director de la ENEP Cuautitlán en 1976, fue la creación de conciencia "entre los estudiantes de la primera generación de que formaban parte de la comunidad universitaria aunque estuvieran fuera de C.U." (18)

Como característica fundamental del período de modernización las nuevas instituciones de enseñanza superior se organizaron internamente en departamentos y adoptando este modelo, las ENEP's se plantearon como alternativa al tradicional sistema de organización en Facultades y Cátedras de la UNAM, constituyendo unidades multidisciplinarias, cuyas especialidades están controladas por departamentos académicos encargados --entre otras funciones-- de elaborar los planes y programas de estudio de cada licenciatura.

(18) En Gaceta UNAM, 23 de abril de 1976, p. 2

La Escuela Nacional de Estudios Profesionales Cuautitlán -- actualmente Facultad de Estudios Superiores -- inició sus actividades el 22 de abril de 1974. Un año más tarde -- el 17 de marzo de 1975 -- empezaron a funcionar los planteles Acatlán e Iztacala y -- complementaron el programa de descentralización las ENEPs Zaragoza y Aragón, inauguradas en enero de 1976.

Hasta marzo de 1980 las cinco Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales, ubicadas al noroeste y oriente del área metropolitana de la ciudad de México albergaban en conjunto a 60,400 estudiantes, cifra que representó el 37 por ciento del total del nivel profesional. (19)

1.3.1 LA ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES ARAGON*

Reunido en sesiones ordinaria y extraordinaria, el H. Consejo Universitario de la Universidad Nacional Autónoma de México -- aprobó el 23 de septiembre de 1975 la creación de la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Aragón, proyectada para dar servicio

(19) Soberón, Guillermo, en Deslinde No. 123, p. 5

* NOTA: En el capítulo III de esta investigación se profundizará -- en la información relacionada con esta institución.

educativo a nivel superior a los estudiantes de la zona oriental de la metrópoli.

En su sesión del 24 de septiembre de 1975, la Junta de Gobierno de la UNAM designó al ingeniero Pablo Ortiz Macedo Director de la nueva Escuela.

Como parte culminante del proceso de descentralización, iniciado en 1974, el entonces Rector de la UNAM, Doctor Guillermo Soberón Acevedo inauguró en forma simultánea las Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales Aragón y Zaragoza, el 19 de enero de 1976.

En sus inicios la ENEP Aragón contemplaba diez carreras profesionales de gran demanda y consideradas de mayor importancia para el desarrollo del país: Arquitectura, Diseño Industrial, Ingeniería Civil, Ingeniería Mecánica y Eléctrica, Derecho, Economía, Pedagogía, Periodismo y Comunicación Colectiva, Relaciones Internacionales y Sociología.

Proyectada para atender a 15 mil estudiantes, la ENEP Aragón inició su vida académica en enero de 1976 con 82 profesores, 19 ayudantes de profesor y 2,122 alumnos.

A cinco años de su creación --en 1981 -- estas cifras se elevaron a 14,500 alumnos y más de 800 docentes.

La más joven de las ENEPs ha emprendido acciones tendientes a desarrollar y consolidar sus actividades de docencia, investigación y difusión cultural de alto nivel; sin embargo, aún existen múltiples carencias que deberán ser subsanadas para obtener y consolidar, por méritos propios, prestigio como institución de enseñanza superior, así como contribuir a la superación intelectual de los mexicanos.

CAPITULO I I

RELACIONES PUBLICAS.

CONCEPTOS GENERALES

Para comprender mejor la función de Relaciones Públicas es indispensable el estudio de los conceptos teóricos que intervienen en ella. En este capítulo analizaremos la importancia de esta función y definiremos los elementos que se relacionan con ella.

En nuestro país el campo de las Relaciones Públicas ha sido poco explorado y por ello no existe una bibliografía específica; en general todas las investigaciones y trabajos "científicos" al respecto se han generado en la sociedad estadounidense y con una clara tendencia comercial. No obstante, es posible tomar de ellos los elementos generales que sirvan para definir los conceptos que habrán de utilizarse en este trabajo, de acuerdo a las necesidades especiales del caso.

2.1 DEFINICIONES DE RELACIONES PUBLICAS

Generalmente --dice Raúl Rivadeneira-- se define a las relaciones públicas como "una actividad que tiene por objeto atraer la atención y conseguir la aceptación pública para contar con el favor de ella en determinada causa comercial, política, religiosa, social, educativa, filantrópica, deportiva, etc. Lo que quiere decir que el objeto de esta actividad es "crear y mantener una imagen de prestigio".

(20)

(20) Rivadeneira Prada, Raúl, La opinión pública, p. 133

Según John Marston (21), "Las relaciones públicas son la comunicación planificada y persuasiva destinada a influir sobre un público considerable".

El Public Relations Journal (22) caracteriza a las relaciones públicas como "una función administrativa que evalúa la actitud del público, identifica la política y los procedimientos de un individuo o de una organización con el interés público y lleva a cabo un programa de acción (y comunicación) destinado a atraerse la comprensión y la aceptación del público".

Jorge Ríos Szalay dice que "es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y el mantenimiento de buenas relaciones entre los miembros de la organización y los demás sectores de la opinión pública o "públicos"... a fin de proyectar ante ellos una imagen favorable de la organización que permita sostener su actividad y promover su desarrollo". (23)

(21) Marston John, E., Relaciones Públicas Modernas, p. 3

(22) Citado por Ríos Szalay, en Relaciones Públicas, p. 13

(23) Ríos Szalay, Jorge, op. cit., p. 13

Philip Lesly define esta función como "todas y cada una de - las actividades y actitudes que se proponen juzgar, moldear o confor-- mar, influir y dirigir la opinión de cualquier grupo o grupos de perso- nas en favor de un determinado individuo, grupo o institución". (24)

Por su parte, Frazier Moore y Bertrand R. Canfield, coinci- den en definir a las relaciones públicas como "una filosofía social de la gerencia, expresada en políticas y procedimientos, la que, con una interpretación sensitiva de eventos basada en comunicación bilateral - con su público, se esfuerza en asegurar mutuo entendimiento y buena - voluntad". (25)

Tomando elementos de las definiciones citadas, proponemos - la siguiente para efectos de esta tesis :

Las relaciones públicas son el estudio de los elementos de - opión internos y externos de una organización, tendiente a crearle una imagen positiva y a desarrollarle una opinión pública favorable, a través de un programa de comunicación.

(24) Lesly, Philip, Manual de relaciones públicas, p. 429

(25) Frazier Moore H. y Bertrand R. Canfield, Relaciones Públicas, Principios, Casos y Problemas, p. 21

En esta definición se destaca el estudio de los elementos de opinión en virtud de que las relaciones públicas profesionales elaboran su programa de actividades basándose en la evaluación de las opiniones y actitudes de los públicos de la organización.

Por otra parte, dada la reciente creación de la ENEP Aragón, son objetivos primordiales formarle una imagen propia y positiva que le brinde reconocimiento y personalidad como institución de educación superior a nivel nacional, así como fomentar el desarrollo de una opinión pública favorable a través de la comunicación persuasiva que influya y dirija las opiniones y actitudes de sus integrantes.

Al hablar de comunicación persuasiva es necesario precisar el término "persuasión" como el manejo de símbolos y mensajes diseñados con el propósito de producir acción en otras personas; en otras palabras, en la comunicación persuasiva se apela al intelecto y al sentimiento para obtener el consentimiento o aceptación psicológica de las personas que se persuade.

En vista de que la función de relaciones públicas se dirige a influir en la opinión pública, Rivadeneira Prada deduce que esta actividad constituye una forma de manipulación pues lleva consigo dos propósitos interaccionados: convencer y persuadir; sin embargo, co

mo también señala el citado autor, esta "manipulación" se debe entender como la adecuación de la información, es decir, "el tratamiento que se da a los materiales informativos para su comunicación a los receptores, manipulación de hechos, cuantitativa y cualitativamente, qué se informa, en qué medida o proporción; proceso de selección de fuentes de información y de las materias comunicables para públicos definidos". (26)

(26) Rivadeneira Prada, op. cit., p. 138

2.2 ELEMENTOS DE RELACIONES PUBLICAS

El objetivo de las relaciones públicas --según se apunta en las definiciones anteriores-- es el desarrollo de una opinión pública favorable hacia una institución social, económica, política o educativa. Por eso es básico para el estudio de las relaciones públicas el entendimiento de la formación del proceso de opinión pública y cambio de actitud.

2.2.1 OPINION PUBLICA

Raúl Rivadeneira caracteriza la opinión pública como "un mensaje sustancialmente valorativo y exigente sea en favor o en contra de un individuo, un grupo; una organización, un comportamiento, una decisión, etc." (27) y, posteriormente, señala: "La opinión pública es por su formación, un producto de opiniones individuales sobre asuntos de interés común y que se origina en las formas comunicativas humanas, en procesos individuales primero, y en procesos colectivos después, en diversos grados, según la naturaleza de las informaciones compartidas por los individuos a la vez que influidas por los intereses particulares de los grupos afectados". (28)

(27) Rivadeneira Prada, Op. Cit., p. 113

(28) Ibidem.

Sin embargo, para que la opinión individual forme parte de la opinión pública necesita de la funcionalidad organizada dentro de un clima apto de opinión (29); para crear consenso, debe estar relacionada con un asunto de interés colectivo, identificarse con elementos concurrentes y seguir las etapas del proceso formativo:

- A) Disposición individual y clima comunicativo.
- B) Información a través de medios masivos, e información -
tecnificada: personal, recíproca y directa.
- C) Intercambio de puntos de vista entre los miembros del grupo social, que equivale a procesamiento de la información.
- D) Problematización del hecho. Qué es lo que nos afecta y por qué; cuál es su importancia.
- E) Confrontación de puntos de vista con miras a integrar elementos básicos de coincidencia.
- F) Proposición de vías de solución o alternativas a los aspectos y variantes que ofrece el problema.
- G) Debate en torno a las proposiciones.
- H) Acuerdo más o menos compartido sobre el modo que es o parece ser la vía de solución.

(29) Según Rivadeneira Prada, "El clima de opinión es un complejo mecanismo de factores de todo orden habidos en la convivencia social y que, en forma de mensajes, generan un estado psico-social previo a la expresión y divulgación de las reacciones públicas en proceso de retroalimentación", Op. Cit., p. 105

I) Estimulación del consenso para pasar a la acción y completar el proceso, retroalimentando la información.

J) Difusión del criterio finalmente admitido por la "mente colectiva"; hecho que rebota en el mismo grupo y en cada uno de los miembros por efectos de los mismos medios empleados para la información originaria y la retroalimentación, (30)

De aquí que la opinión pública sea una forma de manifestación de opiniones colectivas pertenecientes a "públicos" o grupos de opinión que constituyen núcleos de interés, expectativas o motivaciones homogéneas entre sus miembros.

Por su parte, Edmundo González Llaga afirma que "la opinión pública es la expresión final de las influencias conscientes e inconscientes a las que está sometido el hombre en su medio social" y señala que las instituciones de mayor influencia en el individuo son la familia, la Iglesia, la escuela y los medios de comunicación. (31)

Para Marston, "La opinión pública puede definirse como las decisiones de grupos de personas en relación con temas mencionados, identificables (...) difiere de las actitudes públicas, que son las -

(30) Ibid, p. 120

(31) González Llaga, Edmundo, La opinión pública, p. 55

predisposiciones, ideas o sentimientos de las personas hacia los conceptos que aún no se han materializado de cierta manera" (32), es decir, señala las actitudes como el elemento fundamental y decisivo para la formación de la opinión pública.

H. Frazier Moore, por su parte, define la opinión pública como "un conjunto de creencias, ilusiones y puntos de vista racionales e irracionales que expresan las actitudes de los individuos quienes forman el público" (33) y luego apunta: "La opinión pública es una expresión de una creencia que tienen en común los componentes de un grupo o público sobre un suceso controvertido de importancia general. El proceso de formación de la opinión pública emana de las mencionadas opiniones individuales de los miembros de un grupo cuyos puntos de vista están sujetos a las influencias ejercidas por el grupo". (34)

Para efectos de este trabajo, podemos definir a la opinión pública como:

(32) Marston, Op. Cit., p. 17

(33) Frazier Moore, Op. Cit. p. 49

(34) Ibid., p. 51

La expresión de influencias a las que está sujeto el hombre en su medio social, en relación a un hecho de importancia general y que se manifiesta a través de actitudes y opiniones valorativas en favor o en contra del mismo.

2.2.2 ACTITUDES Y OPINIONES

Según Bogardus, una actitud es la "tendencia favorable o contraria respecto a algún factor que se convierte por consiguiente, en un valor positivo o negativo", mientras que Gordon Allport la define como "un estado de disposición mental y nerviosa, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia dinámica o directa sobre la respuesta del individuo a todos los objetivos y situaciones con los que está relacionado". (35)

Rivadeneira Prada dice que "la actitud corresponde a las formas en que se comporta el público frente a los acontecimientos de carácter también público (36) y la diferencia del concepto opinión, distinguiendo a ésta por referirse a "algo conceptual o conceptualizado en un grupo social, la actitud, a un comportamiento generalmente visible o perceptible" (37).

(35) Referencias citadas por Brown J., en Técnicas de persuasión, p. 36

(36) Rivadeneira Prada, op. cit., p. 106

(37) Ibid., p. 107

Por su parte, Frazier Moore define a la actitud como "el sentimiento de una persona, organización, suceso u objeto, Representa la predisposición de un individuo para evaluar asuntos controvertidos en una forma favorable o desfavorable... una actitud que se expresa en una opinión". (38)

El mismo autor menciona tres tipos de actitudes: positivas, pasivas y negativas .A grandes rasgos, una actitud positiva induce a una persona a reaccionar favorablemente hacia otra persona, a un suceso, a una política o una organización; las actitudes pasivas no provocan ningún tipo de opinión y las actitudes negativas producen opiniones desfavorables.

Según George D. Halsey "las actitudes pueden cambiarse sólo cambiando las creencias, quitando las sospechas y eliminando los temores que las han causado. Esto puede hacerse de la mejor forma dando a los empleados la información correcta sobre la compañía". (39)

Las actitudes tienen propiedades de dirección, grado e intensidad. La dirección dice si la persona está a favor o en contra de algo. La relación entre intensidad y grado es muy estrecha, ya que mien-

(38) Frazier Moore, op. cit., p. 52

(39) Citado en Lerbinger Otto, Diseños para una comunicación persuasiva, p. 68

tras más extrema sea una opinión, en cualquier dirección, mayor será el sentimiento de la persona.

Otto Lerbinger afirma que "el comunicador puede influir actitudes y comportamientos sólo cuando puede dar información que pueda ser utilizada por miembros de su público para satisfacer sus necesidades o deseos". (40)

Por lo que respecta a las opiniones, pueden ser definidas como la expresión pública de las actitudes activas y la opinión pública se - despierta en respuesta a la motivación que surge de las necesidades, preferencias e intereses de los individuos que componen el público. - Las opiniones son, entonces, respuestas a actitudes o estímulos.

Resumiendo, actitud se entiende como una disposición para reaccionar ante una motivación y opinión como una imagen que se forma - el hombre en un proceso de conocimiento del mundo exterior; imagen que equivale a un juicio de valor que corresponde a algo en relación - con lo que suponemos correcto (fundamento ético) y verdadero (funda-mento lógico). (41)

(40) Ibid., p. 84

(41) Rivadeneira Prada, op. cit., p. 177

2.2.3 PUBLICOS

Toda comunicación supone un receptor, en el caso de las relaciones públicas sus receptores son los "públicos" con que mantiene contacto una organización. La importancia de estos "públicos" o grupos, radica en las interacciones e interrelaciones que equivalen a nexos comunicativos y acciones recíprocas.

Edward Robinson distingue a los públicos como: "Grupos de gente que comparte un interés común". (42)

Para Marston "El público existe cuando un grupo de personas es atraído por intereses definidos en ciertas áreas y tienen ciertas opiniones". (43)

Ríos Szalay nos habla de "Grupos o sectores de personas que de una manera u otra influyen en el desarrollo de (las) actividades (de una organización)". (44)

Por su parte, Philip Lesly caracteriza a los públicos como "cualquier grupo de individuos sobre los que quiere influir un programa de relaciones públicas". (45)

(42) Robinson, Edward, Comunicación y Relaciones Públicas, p. 78

(43) Marston, op. cit., p. 22

(44) Ríos Szalay, op. cit., p. 13

(45) Lesly, Philip, op. cit., p. 429

Público --según Frazier Moore-- es "un grupo de personas - que participan de un interés común". (46)

Para efectos de esta tesis definiremos al "público" como:

El grupo de personas observable y analizable, ligado directa - o indirectamente a una organización, con el que ésta mantiene --o de biera mantener-- un flujo eficiente de comunicación, para ganarse - su comprensión y promover el desarrollo armónico de sus activida-- des.

Partiendo de las definiciones anteriores, distinguimos públi-- cos internos y públicos externos; los primeros forman parte de una - organización, o son trabajadores de ella, y los segundos están com- puestos por personas que no necesariamente se relacionan con una - institución en particular, pero cuya influencia es decisiva para el de- sarrollo de sus actividades.

Marston define al público interno diciendo: "Es aquél que cons- ta de personas que ya están conectadas con una organización y con - quienes la organización se comunica normalmente en la rutina diaria de trabajo". (47)

(46) Frazier Moore, op. cit., p. 21

(47) Marston, op. cit., p. 23

En tanto que los públicos externos "son grupos más grandes - que afectan el bienestar material de una compañía y con los cuales - el grado de contacto y la naturaleza del mismo es más o menos voluntaria". (48)

Ambos tipos de públicos --internos y externos-- presentan características y necesidades de información diferentes, según los di--versos tipos de organizaciones.

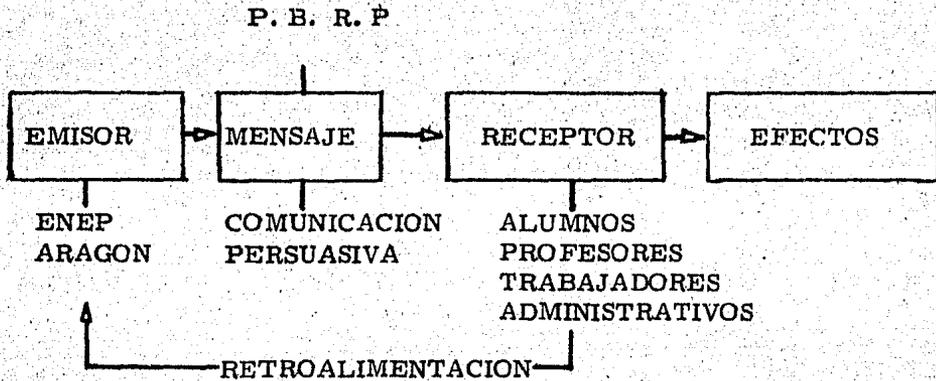
(48) Ibid., op. cit., p. 38

2.3 COMUNICACION Y RELACIONES PUBLICAS

La comunicación es un proceso natural, universal, de interrelación e influencia recíproca entre las partes de toda organización y entre ésta y su medio ambiente. De aquí que la comunicación sea el instrumento primordial de las relaciones públicas.

Los mensajes que deberán estructurarse para la implementación del Programa Básico de Relaciones Públicas para la ENEP - Aragón serán unidireccionales y supondrán el control del flujo informativo por parte del emisor (la ENEP Aragón) a través del establecimiento de roles fijos; sin embargo, se pretende que a futuro la función de relaciones públicas dentro del plantel se transforme paulatinamente en una actividad participativa y dialéctica y se inscriba en un proceso de comunicación dinámico e integrador en pro del desarrollo humano e institucional.

A riesgo de caer en posiciones mecanicistas, a partir del modelo de comunicación (retórica) de Aristóteles, que persigue como objetivo persuadir a los receptores e incorporando los elementos "efectos" del diagrama elaborado por Laswell en la década de 1930 y "retroalimentación", es posible diseñar un diagrama aplicable al caso específico que nos ocupa:



Emisor: es la fuente de información que estructura y emite un mensaje, en este caso la ENEP Aragón.

Mensaje: es la intención comunicativa y es estructurado mediante un código o lenguaje común. Todo mensaje persigue un propósito específico. Correspondería a las actividades que integran el Programa Básico de Relaciones Públicas (P.B.R.P.)

Receptor: es quien basado en su información previa, antecedentes y capacidad, al recibir y asimilar el mensaje original produce con su respuesta el fenómeno de la retroalimentación. En el modelo anterior está constituido por los públicos internos de la institución (Alumnos, Profesores y Trabajadores Administrativos).

Retroalimentación: Mensaje de respuesta que al producirse permite la interacción e influencia recíprocas y constantes entre emisor y receptor.

Efectos: son los resultados alcanzados como producto del - proceso comunicativo. Para comprobar los efectos del Programa y detectar y corregir sus posibles fallas o desviaciones, será necesario realizar evaluaciones periódicas, lo cual supone una eventual retroalimentación.

2.4 LA IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES PUBLICAS

En años recientes se ha puesto de manifiesto la necesidad que tienen las empresas u organizaciones de comunicarse con los grupos de personas que se relacionan directa o indirectamente con el desarrollo de sus actividades, partiendo de la premisa de que la comunicación constituye la base indispensable para cualquier grupo, organización o sociedad.

La importancia de las relaciones públicas radica en que a través de la práctica de la comunicación es posible hacer llegar a diversos sectores de la opinión pública, información relacionada con la organización que permita conocer su funcionamiento, objetivos, servicios y/o productos que ofrece a la comunidad; el papel estratégico que desempeña en la sociedad, los beneficios que brinda a ésta y demás información que le gane la buena disposición de las personas y que contribuya a su desarrollo como institución.

Al respecto, Philip Lesly dice: "El prestigio y la buena voluntad hacia una empresa son simplemente el fruto de las impresiones que la gente recibe a través del local e instalaciones, el programa, las políticas, los servicios, las actividades, la gente, el producto (o servicio) y la publicidad de una institución. Si todas estas impresio_

nes son favorables el prestigio y la buena voluntad aumentarán". (49)

En cada caso la función de relaciones públicas se maneja en forma diferente, de acuerdo al giro de la empresa y su magnitud, pero básicamente por el tipo de objetivo que se pretende alcanzar a través de un programa de relaciones públicas. (50)

Las relaciones públicas profesionales dirigen toda actividad hacia el logro de un objetivo seleccionado previamente, evitando así los esfuerzos costosos y poco rentables.

Los objetivos que pueden ser alcanzados a través de un programa de relaciones públicas son, entre otros:

- A) Prestigio o imagen social
- B) Promoción de productos y/o servicios
- C) Buena disposición de los empleados
- D) Prevención y solución de problemas laborales
- E) Mantenimiento del favor del público o de las localidades -
en que la empresa tiene dependencias.
- F) Actitud favorable de los accionistas.

(49) Lesly Philip, op. cit., p. 381

(50) Definido por Ríos Szalay, op. cit., p. 103, como: "un plan para un período determinado y con objetivos bien definidos, en el que se precisan las actividades que habrán de llevarse a cabo para alcanzarlos, los medios que se utilizarán para realizarlos y la fecha de iniciación y terminación de cada una".

- G) Superación de los errores o prejuicios contra la empresa.
- H) Buena voluntad de los proveedores.
- I) Actitud favorable del Gobierno.
- J) Buena disposición del resto de las organizaciones.
- K) Buena voluntad de los comerciantes y atracción de nuevos clientes.
- L) Capacidad para atraer el personal más competente.
- M) Educación del público para el uso del producto o servicio.
- N) Simpatía o favor de los clientes y consumidores.
- O) Investigación de la actitud de diversos grupos hacia la organización.
- P) Dirección y formulación de políticas.

Para realizar en forma óptima la función de relaciones públicas y conseguir un mejor entendimiento con sus públicos, es indispensable que la organización interactúe con ellos, a través de la comunicación organizada y planificada.

En los términos más simples, la comunicación es el proceso de transmisión de significados entre los individuos y en el caso de las relaciones públicas equivale a un proceso que comprende un intercambio de hechos, puntos de vista e ideas entre la organización y sus públicos. De aquí que afirmemos que la función de relaciones públicas -

no es sólo una filosofía social expresada en políticas y acciones, sino que fundamentalmente es la comunicación de esta filosofía con los públicos respectivos.

Aunque ligada íntimamente a las actividades administrativas de una institución, la función de relaciones públicas se vale de la comunicación planeada y persuasiva para llegar a los públicos que se relacionan con ella en su actividad diaria, por lo que podemos concluir que relaciones públicas, significa, ante todo, comunicación.

Hasta ahora hemos manejado los conceptos involucrados en la función de relaciones públicas en forma aislada, pero es importante señalar que todos los elementos citados anteriormente se presentan en la práctica en forma conjunta y sistemática; así, desde que nace una organización cuenta con diversos públicos identificables por la relación que guardan con ella. A nivel individual, los integrantes de estos grupos se forman una opinión de la organización basados en la interacción comunicativa que exista o no con ella, y que determinará las actitudes que se asumirán ante la institución.

A nivel grupal, estas opiniones y actitudes individuales, a través de todo un proceso de formación de opinión pública --que hemos detallado anteriormente-- formarán un bloque homogéneo que será de mayor influencia para el desarrollo de una organización.

A través de un programa de relaciones públicas --basado en encuestas y estudios de opinión que permitan evaluar las opiniones y actitudes de los diferentes públicos -- es posible promover y reforzar actitudes y opiniones favorables hacia una organización que le permitan interactuar con otras instituciones y mantener buenas relaciones con los grupos humanos ligados a ella --tanto a nivel interno como externo -- que, en última instancia, coadyuven al desarrollo armónico de sus actividades y el consiguiente logro de sus objetivos.

CAPITULO I I I

ORGANIZACION DE LA ESCUELA

NACIONAL DE ESTUDIOS PROFE

SIONALES " ARAGON ".

3.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENEP ARAGON

Como parte culminante del proceso de descentralización de la Ciudad Universitaria iniciado en 1974, el 19 de enero de 1976 fue inaugurada la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Aragón.

Al igual que la Universidad Nacional Autónoma de México, los objetivos que persigue la ENEP Aragón como institución de enseñanza superior son:

A) Impartir educación para formar profesionales, investigadores, profesores universitarios y técnicos.

B) Realizar investigaciones científicas, principalmente acerca de las condiciones y problemas nacionales y

C) Extender y difundir con la amplitud posible los beneficios de la ciencia y la cultura. (51)

Para cumplir con estos objetivos la ENEP Aragón se encuentra integrada actualmente como se muestra en el cuadro No. 1

Con el objeto de proporcionar un marco de referencia general acerca de la organización y actividades que se desarrollan dentro de la

(51) Rosas Romero, Sergio, en "Bienvenidos", ENEP Aragón, 1979.

escuela, describiremos brevemente algunas de sus áreas, dando mayor importancia a los departamentos encargados de la comunicación a nivel interno.

3.1.1 DIRECCION

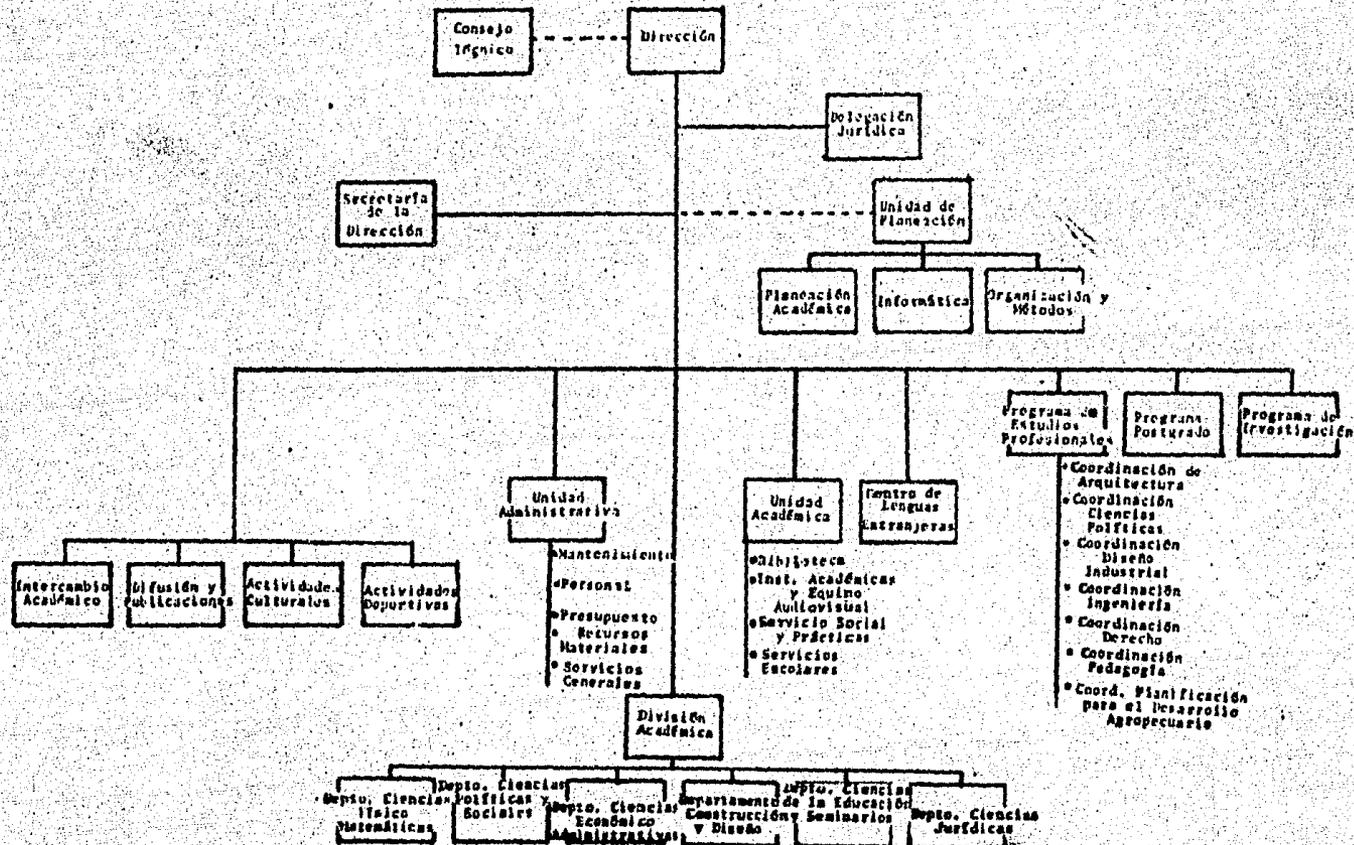
La organización académica de la ENEP Aragón está presidida por la Dirección del plantel, la cual se apoya para desarrollar sus funciones en la Secretaría de la Dirección y, según se deduce del organigrama anterior, concentra todas las actividades relacionadas con la Escuela.

3.1.2 CONSEJO TECNICO

El Consejo Técnico, máxima autoridad académica del plantel, fue creado el 10. de julio de 1976 y una de sus principales funciones es coordinar e impulsar la investigación de la Universidad y reglamentar la designación de los investigadores, así como sus derechos y obligaciones.

La ENEP Aragón, al igual que las demás Escuelas Nacionales de Estudios Profesionales y Facultades de la UNAM, tiene representantes profesores y alumnos ante el Consejo Universitario, órgano encargado de expedir todas las normas y disposiciones generales encaminadas a la mejor organización y funcionamiento técnico, docente

CUADRO # 1 ORGANIGRAMA DE LA ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES "ARAGON"



y administrativo de la Universidad.

3.1.3 SECRETARIA DE LA DIRECCION

La Secretaría de la Dirección tiene entre sus funciones básicas colaborar con el Director del plantel en el establecimiento de una correlación entre los servicios de apoyo académico y los servicios administrativos que inciden en la vida académica de la Escuela.

Esta Secretaría está en contacto permanente con las Unidades Administrativas, Académica y de Planeación, así como con las Coordinaciones Académicas de cada carrera para integrar las diversas actividades de carácter general y darles una cohesión funcional.

Asimismo, tiene en forma directa, la responsabilidad de los Departamentos de Difusión y Publicaciones, Actividades Deportivas y Actividades Culturales, encargados, a su vez, de promover y difundir las actividades de carácter académico, cultural y deportivo que programa la Escuela para toda la comunidad de Aragón. Más adelante profundizaremos en las funciones específicas asignadas a estos Departamentos.

3.1.4 UNIDAD DE PLANEACION

Su objetivo principal es brindar apoyo en la planeación de actividades docentes, de investigación y de difusión cultural; aseso-

rar en la planeación de actividades administrativas; sistematizar - procedimientos y coadyuvar en la solución de problemas académicos o administrativos específicos. Está integrada por los Departamentos de Organización y Métodos, Informática y Centro de Cálculo y Planeación Académica.

3.1.5 UNIDAD ACADEMICA

Tiene como función la programación, organización, supervisión y seguimiento de todos los servicios académicos que se prestan en la Escuela, tales como: Biblioteca, Instalaciones Académicas y - Equipo Audiovisual, Servicios Escolares, Servicio Social y Prácticas.

3.1.6 UNIDAD ADMINISTRATIVA

Está compuesta por los Departamentos de Mantenimiento, Personal, Presupuestos, Recursos Materiales y Servicios Generales, que desempeñan actividades vitales para la infraestructura administrativa del plantel.

3.1.7 COORDINACIONES ACADEMICAS

Para la realización de las funciones académicas existen actualmente ocho Coordinaciones de Area, de las que se desprenden - las 12 carreras que imparte la ENEP Aragón: Arquitectura, Relaciones Internacionales, Sociología, Periodismo y Comunicación Colectiva, Diseño Industrial, Derecho, Economía, Ingeniería Civil, Ingeniería

ría Mecánica Eléctrica, Ingeniería en Computación, Pedagogía y -
Planificación para el Desarrollo Agropecuario.

Para apoyar las actividades de los Coordinadores, cada carrera cuenta con un Secretario Técnico, que es el responsable directo de mantener contacto permanente con los alumnos para orientarlos en las dudas que pudieran surgir en relación a su participación en la Escuela. También tienen a su cargo la observación de la impartición de los cursos, laboratorios, talleres y prácticas, supervisar la operación del sistema de enseñanza-aprendizaje e introducir los métodos y sistemas tendientes a incrementar el nivel académico de los participantes.

En relación a los Programas de Postgrado, la ENEP Aragón ha logrado desarrollar la Maestría en Enseñanza Superior, misma que se puso en marcha en octubre de 1980 y actualmente trabaja para implementar la Maestría en Economía, con lo cual ofrecerá áreas terminales de especialización al alumnado y una mejor formación al personal académico universitario.

3.1.8 DIVISION ACADEMICA

Para complementar la estructura mencionada existe la División Académica del plantel integrada por seis Departamentos --Cien-

cias Físico - Matemáticas, Ciencias Políticas y Sociales, Ciencias Económico- Administrativas, Construcción y Diseño, Ciencias de la Educación y Seminarios y Ciencias Jurídicas-- cuya función es brindar diversos servicios a las Coordinaciones, los cuales consisten básicamente en hacer el seguimiento del alumnado, la elaboración de planes y programas de estudio, preparación de material didáctico y orientación a profesores y alumnos.

3.1.9 CENTRO DE LENGUAS EXTRANJERAS

El Centro de Lenguas Extranjeras (C.L.E.) de la ENEP Aragón tiene la responsabilidad de complementar el desarrollo académico de los estudiantes de la Escuela, a través de la enseñanza de los idiomas Inglés, Francés e Italiano, en las especialidades de Posesión de la Lengua y de Comprensión de Lectura de Textos.

Los cursos impartidos por el C.L.E. están abiertos a profesores, alumnos y empleados de la institución.

3.2 AREAS INVOLUCRADAS CON LA FUNCION DE RELACIONES PUBLICAS DENTRO DE LA ENEP ARAGON

Como se puede apreciar en el cuadro No. 1 y en la explicación anterior, las actividades de la ENEP Aragón tienden a ser altamente centralizadas; sin embargo, para el establecimiento de un flujo de comunicación entre la institución y sus públicos internos se han designado simultáneamente a los Departamentos de Difusión y Publicaciones, Actividades Deportivas y Actividades Culturales; aunque en la práctica y por el tipo de funciones que llevan a cabo también Servicios Escolares e Intercambio Académico tienen la tarea de informar, cuando menos, a dos importantes públicos: profesores y alumnos.

Por considerarlo de importancia para el propósito de esta investigación ampliaremos la información relacionada con el funcionamiento de los departamentos antes citados.*

* NOTA: Información proporcionada por la Unidad de Planeación de la ENEP Aragón, el 11 de agosto de 1982.

3.2.1 DEPARTAMENTO DE DIFUSION Y PUBLICACIONES

El objetivo de este departamento es coadyuvar a incrementar el nivel cultural de la comunidad. Entre sus funciones se distinguen:

A) Establecer contacto con las diversas áreas de la institución, pero en especial con los Departamentos de Actividades Culturales, Instalaciones Académicas y Equipo Audiovisual, y con el de Impresiones, con el fin de poseer los elementos que le permitan desarrollar una programación de sus actividades.

B) Control de la edición y publicación del resultado o producto de investigaciones, textos, obras de cultura general e información.

C) Recibir los trabajos una vez impresos y controlar su distribución o envío a los solicitantes.

D) Tramitar con las dependencias correspondientes la divulgación de eventos por los medios de comunicación pertenecientes a la UNAM, así como otras instituciones educativas u organismos privados y gubernamentales.

E) Promover y difundir la imagen de la institución.

F) Llevar el archivo de información general, bibliografía, hechos y acontecimientos relevantes de la institución.

Paralelamente edita un boletín informativo quincenal, que es la publicación oficial de la ENEP Aragón, donde se informa sobre los eventos y actividades docentes, culturales y deportivas más relevantes efectuadas en el plantel.

3.2.2 ACTIVIDADES CULTURALES

Sus objetivos son: 1) Coadyuvar al mejoramiento del nivel cultural y 2) Mejorar la comunicación interpersonal.

A) Planear y promover eventos culturales.

B) Desarrollar los mecanismos de acción que permitan la consecución de los elementos humanos y/o materiales apropiados.

C) Implementar los sistemas de información que proporcionen un conocimiento y significado de los eventos presentados.

D) Integrar y coordinar el funcionamiento de talleres artísticos.

Entre sus actividades podemos señalar la presentación de espectáculos, conferencias, jornadas culturales, exposiciones, cine, teatro, música y danza.

3.2.3 ACTIVIDADES DEPORTIVAS

Las actividades de este Departamento llevan implícito el objetivo de mejorar el estado físico, mental y atlético del estudianta-

do. Sus funciones son:

- A) Planear, organizar y promover la celebración de actividades y competencias deportivas.
- B) Elaborar y realizar programas de adiestramiento físico-atlético.
- C) Establecer comunicación institucional para la realización de eventos.

3.2.4 INTERCAMBIO ACADÉMICO

Su objetivo es proporcionar a la ENEP Aragón, con recursos de otras instituciones o países, los medios que le permitan incrementar el nivel académico.

Las funciones que tiene a su cargo son:

- A) Promover el intercambio académico entre la ENEP Aragón e instituciones nacionales y extranjeras.
- B) Supervisar el cumplimiento y desarrollo de los programas de intercambio.
- C) Difundir las posibilidades de intercambio que ofrecen los organismos e instituciones, así como las que otorga la ENEP Aragón.
- D) Establecer sistemas de investigación y detección de necesidades.

3.2.5 SERVICIOS ESCOLARES

Tiene como finalidad integrar los elementos que conforman la situación académica de los alumnos. Sus funciones incluyen:

A) Planear, desarrollar y controlar el sistema de inscripción y reinscripción escolar.

B) Obtener, registrar y controlar la documentación académica del alumnado.

C) Mantener comunicación con el cuerpo docente.

D) Difundir la información académica de interés.

E) Proporcionar los documentos comprobatorios que soliciten los alumnos.

En virtud de que tanto la definición de los objetivos del Programa de Relaciones Públicas a establecer, así como de las actividades que debe incluir, se realiza en función de las relaciones que guarde la institución con sus públicos, de la imagen que éstos tengan de ella, de sus actitudes hacia la misma y de la comunicación existente entre ambas partes, incluimos dentro de esta investigación una encuesta enfocada a los principales públicos internos de la ENEP Aragón: Alumnos, profesores y trabajadores administrativos.

El muestreo que se realizó --cuyos resultados y análisis se presentan a continuación-- nos permite comprender la situación en

que se encuentran los flujos de comunicación generados dentro de la -
ENEP Aragón.

Finalmente, es conveniente señalar que la encuesta fue realizada
durante septiembre de 1982.

CAPITULO I V

LAS RELACIONES PUBLICAS

DE LA ENEP "ARAGON"

CON SUS PUBLICOS INTERNOS

ESTUDIO DEL CASO.

4.1 ENCUESTA A ALUMNOS DE LA ENEP ARAGON

El cuestionario que sirvió de base en la encuesta efectuada entre los alumnos del plantel, consistió de 14 preguntas cuyos objetivos fueron detectar su grado de integración hacia el plantel a través del conocimiento de sus instalaciones, carreras que imparte, planes de estudio, talleres etc. así como conocer sus necesidades de información; conocer los medios de comunicación empleados por los estudiantes y la opinión que este público tiene de la escuela.

Es importante señalar que las preguntas 8, 11, 13 y 14 fueron de selección múltiple y, por lo tanto, la suma de porcentajes es mayor de 100.

El total de la muestra estudiada ascendió a 100 alumnos de las diferentes carreras que se imparten en la ENEP Aragón, seleccionados al azar.

En los cuadros siguientes se puede observar:

- Distribución de la muestra por área
- Edades de los encuestados
- Semestre

Posteriormente hacemos un breve análisis de cada una de las respuestas y, finalmente, incluimos el cuadro No. 2, que representa

el concentrado estadístico de los resultados globales de la encuesta - a este público.

DISTRIBUCION POR AREA

Cabe señalar que aunque se ha dividido la distribución de la muestra por área, cada una de éstas incluye a estudiantes de las diferentes carreras que agrupa cada coordinación académica. Como se observa en el cuadro siguiente la mayor cantidad de encuestados se encuentra en Ciencias Políticas (37%) y Economía (22%).

CARRERAS	PORCENTAJES
Derecho	5
Planificación para el desarrollo agropecuario	7
Ingeniería	9
Arquitectura	9
Pedagogía	11
Economía	22
Ciencias Políticas	<u>37</u>
	100

EDADES

La edad de los encuestados fluctúa entre 19 y 34 años; el 53% de la muestra total tiene entre 22 y 24 años.

CLASE	FRECUENCIA
19 - 21 años	22
22 - 24	53
25 - 27	15
28 - 30	5
Más de 30	3
No contestó	2
	<u>100</u>

SEMESTRE

Como se aprecia, los porcentajes más significativos corresponden a alumnos de semestres pares; de ellos, el 46 % pertenecen a octavo semestre.

Segundo	10 %
Tercero	1
Cuarto	22
Quinto	1
Sexto	14
Séptimo	3
Octavo	46
Noveno	3
	<u>100</u>

4.1.1 ANALISIS DE LA ENCUESTA A ALUMNOS

1) ¿SABES CUANTAS Y CUALES CARRERAS IMPARTE LA ENEP - ARAGON ?

El 88% de los entrevistados contestó afirmativamente; aunque al solicitar que las citaran mencionaron sólo un promedio de seis licenciaturas; la de Planificación para el Desarrollo Agropecuario, así como la Maestría en Enseñanza Superior son prácticamente desconocidas.

Por otra parte, se manifestó gran descontrol en cuanto a los nombres de las carreras y las áreas a las que pertenecen, confundíendose frecuentemente unas con otras.

El 10% de los entrevistados mencionó también que se imparte en la ENEP Aragón la carrera de Odontología; la cual no existe.

Otro 10% expresó desconocer las carreras que se imparten en la Escuela.

El 2% de los encuestados no contestó.

2) ¿CONOCES LAS INSTALACIONES CON QUE CUENTA ?

El 78% de los entrevistados manifestó conocer las instalaciones con que cuenta la Escuela; sin embargo, al igual que en la pregunta anterior, este conocimiento resulta vago y parcial, ya que algunos sólo

lo mencionaron las instalaciones deportivas, otros solamente las académicas; sólo el 5% de los encuestados tiene un conocimiento preciso de las instalaciones.

Una área mencionada sólo por el 2% fue el Servicio Médico, manifestándose con ello el desconocimiento de su existencia, funcionamiento y, en general, de la atención que presta al estudiantado.

Las oficinas administrativas --edificio de Gobierno y Servicios Escolares-- así como la Biblioteca, los Auditorios y las canchas deportivas fueron las instalaciones más citadas por los entrevistados.

El 14% desconoce las instalaciones en general y el 8% no contestó a esta pregunta.

3) ¿SABES QUE APOYOS EDUCATIVOS OFRECE LA ESCUELA A CADA CARRERA?

El 41% de los encuestados contestó afirmativamente a esta pregunta, aunque al pedir que citaran cuáles conocían, solamente se mencionaron algunos apoyos educativos en forma aislada, como el Centro de Lenguas Extranjeras, la Biblioteca, Prácticas de Campo.

Por otra parte, se señalaron los problemas más comunes que enfrenta el estudiantado al requerir de ellos; se mencionó la "mala organi-

zación de la Biblioteca", sus "deficiencias" en cuanto a material bibliográfico se refiere; lo "incompleto de los talleres"; la "escasa organización de conferencias" y la "mala difusión que se hace de ellas", así como la "deficiente y hasta nula organización de prácticas de campo".

El 52% no conoce qué apoyos educativos ofrece la ENEP Aragón a los estudiantes. El 7% no contestó.

4) ¿CONOCES LOS PLANES DE ESTUDIO ?

Del total de encuestados sólo el 38% tiene conocimiento del plan de estudios de su carrera, mientras que el 53% manifestó desconocerlo. Esta situación resulta más alarmante si se toma en consideración que el 46% de la muestra son alumnos de octavo semestre y pasantes de las diversas licenciaturas.

El 9% no contestó a esta pregunta y algunos de los entrevistados confundieron el plan de estudios general con los programas semestrales de cada materia; un par de alumnos mostraron su descontento porque "se hacen modificaciones a los planes y programas de estudio y no son comunicados a los estudiantes".

5) ¿CONOCES LOS TALLERES CON QUE CUENTA LA ESCUELA?

En el 64% que contestó afirmativamente se nota una marcada inclinación hacia los talleres y laboratorios que corresponden a la carrera a la que pertenecen los entrevistados. El conocimiento de los otros talleres es impreciso y confuso en cuanto a ubicación, nomenclatura y funcionamiento.

El 26% manifestó no tener conocimiento de los talleres y laboratorios que ofrece la Escuela al estudiantado.

Del 10% de entrevistados que no contestaron, algunos manifestaron que han oído hablar de los talleres pero que no han tenido acceso a ellos porque sus carreras no los contemplan en sus respectivos planes de estudio.

6) ¿CONOCES LAS ACTIVIDADES CULTURALES QUE PROMUEVE?

El 74% de los entrevistados se mantiene informado de las actividades culturales que promueve constantemente la ENEP Aragón, aunque el 5% de ellos mencionó la "mala difusión que se hace de ellas".

El 8% de la muestra no contestó a esta pregunta y el 18% no tiene conocimiento de las actividades culturales que se efectúan en el plantel.

7) ¿ SABES A QUIEN Y DONDE PEDIR INFORMACION PARA LA REALIZACION DE DIVERSOS TRAMITES ESCOLARES?

El 82% de los encuestados tiene conocimiento en general de dónde y a quién acudir en cada caso específico; por ser la naturaleza de sus actividades fueron mencionados el Departamento de Servicios Escolares, los Coordinadores de Area y Secretarios Técnicos de cada car-
rrera.

No obstante que se conoce cómo realizar los trámites comunes -- inscripciones, calificaciones, constancias, etc. -- el eslabón se pierde en situaciones tales como la realización del servicio social o trámites para obtener su titulación.

El 13% no sabe a quién, ni dónde acudir para realizar sus trámites escolares y el 5% no contestó la pregunta.

8) ¿ QUE MEDIO DE COMUNICACION UTILIZAS PARA OBTENER LA INFORMACION RELACIONADA CON LA ESCUELA ?

8.1 Comunicación Informal	78 % *
8.2 Profesores	62
8.3 Revista ENEP Aragón	51
8.4 Coordinadores	50

* Entendida como el intercambio de información interpersonal, sin seguir los canales ni procedimientos establecidos en la organización formal.

8.5 Gaceta UNAM	50
8.6 Boletines	44
8.7 Secretarios Técnicos	43
8.8 Periódico Mural	31
8.9 Otros	2

Para informarse de las actividades relacionadas con la ENEP-Aragón los alumnos utilizan en su mayoría la comunicación informal, generalmente transmitida por otros compañeros.

Como se aprecia en el cuadro anterior uno de los medios de comunicación más utilizado es la información directa --interpersonal-- a través de profesores, Coordinadores y Secretarios Técnicos.

Por su parte, los medios impresos --Revista ENEP Aragón y Gaceta UNAM -- son consultados por más del 50% de encuestados.

9) ¿ CONSIDERAS QUE SON EFICIENTES ESTOS MEDIOS DE COMUNICACION ?

El 35% de la muestra opinó que los medios de comunicación utilizados por la ENEP Aragón para la difusión de sus actividades resultan eficientes; en opinión de los alumnos encuestados, la comunicación personal --directa-- es la más eficiente ya que se evitan distorsiones en la información y son más accesibles a ellos.

El 60 % considera que estos medios no son eficientes, en virtud de que las circulares, boletines y Gaceta UNAM, sólo se distribuyen en el edificio de Gobierno y no todos los alumnos tienen tiempo para buscar la información.

Por lo que respecta al boletín interno de la Escuela se mencionó que resulta "aburrido", que "sólo proporciona información sobre actividades ya efectuadas" y que "en general su contenido es obsoleto y poco interesante"; además, se mencionó "su pésimo sistema de distribución".

El 5 % de los encuestados no contestó.

10) ¿CUALES OTROS RECOMENDARIAS?

El 43% de la muestra no contestó a esta pregunta y el 54% restante recomendó el uso de los siguientes medios de comunicación para la difusión de las actividades del plantel:

- | | |
|---|-----|
| . Los mismos pero usados en forma eficiente | 18% |
| . Boletín informativo de cada área | 8 |
| . Información directa a través de conferencias, asambleas, visitas a los grupos, etc. | 7 |

. Cubículos de información	7
. Circuito cerrado de radio y T.V.	5
. Periódico(s) Mural(es)	5
. Folletería en general	4

El 3 % sugirió mayor comunicación inter-áreas *

11) EN TERMINOS GENERALES LA DIFUSIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENEP ARAGON ES:

	si	no	no contestó
11.1 Suficiente	21	71	8
11.2 Oportuna	19	60	21
11.3 Verídica	39	30	31
11.4 Completa	5	73	22

Como se observa en el cuadro anterior, el 21% de los encuestados considera que la difusión de las actividades de la Escuela es suficiente; para el 71% resulta insuficiente y el 8% no contestó.

* Más que referirse a un medio de comunicación, esta sugerencia constituye una necesidad de mantenerse informados, en forma global, de las actividades que se realizan en las diferentes Coordinaciones Académicas de la ENEP Aragón.

En cuanto a la oportunidad con que se difunden las actividades, - sólo el 19% consideró que se dan a conocer a tiempo; el 60% la calificó de inoportuna y el 21% no contestó.

El 39% consideró que la información emitida es verídica; el 30% manifestó que no es así y el 31% se abstuvo de contestar.

Un alto porcentaje de la muestra (73%) manifestó que la información relacionada con las actividades de la Escuela es incompleta; - el 5% opinó que es completa y el 22% no contestó.

12) ¿LA ESCUELA TE MANTIENE INFORMADO DE TODO LO QUE TE INTERESA COMO ESTUDIANTE ?

El 91% de los encuestados manifestó no estar bien informado - de lo que acontece en la ENEP Aragón; el 6% se mostró satisfecho y el 3% no contestó.

13) ¿QUE INFORMACION TE GUSTARIA QUE TUVIERA MAYOR DIFUSION?

13.1 Actividades Educativas	79 %
13.2 Trámites Escolares	66
13.3 Actividades Culturales	64
13.4 Actividades del Director	36
13.5 Actividades Deportivas	28
13.6 Otros	10

Los más altos porcentajes en cuanto a la información que en opinión de los estudiantes requiere de mayor difusión, correspondieron a los rubros "Actividades Educativas", "Trámites Escolares" y "Actividades Culturales".

Dentro de la categoría "Otros", el 10% sugirió difundir las actividades de representantes de la Escuela, tales como Coordinadores y Secretarios Técnicos; información general sobre cada carrera; alternativas en los planes y programas de estudio de las diferentes carreras; información sobre becas y cursos especiales; sistemas de intercambio escolar; servicio médico; elección de funcionarios y presupuesto para material didáctico.

14) ¿ QUE OPINION TIENES DE LA ENEP ARAGON ?

Solamente el 4% de los entrevistados tiene una opinión positiva de la Escuela.

El 72% opinó en forma negativa acerca de la ENEP Aragón, - al respecto se citaron deficiencias de todo tipo: mala ubicación, pésimo sistema de transporte, contaminación, desinformación, bajo nivel académico, burocracia de los empleados, etc.

El 16% tiene una opinión neutral de la Escuela, ya que aunque mencionaron una serie de problemas administrativos y académicos, -

éstos fueron atribuidos al poco tiempo que tiene en funcionamiento - la Escuela; algunos mencionaron a la vez que estos problemas se es tán superando y que en el futuro la ENEP Aragón puede llegar a go_ zar de prestigio como institución educativa. El 8% no expresó ning_ na opinión.

CUADRO No. 2 ENCUESTA A ALUMNOS

	Frecuencias			Porcentajes		
	Si	No	No contestó	Si	No	No contestó
1	88	10	2	88	10	2
2	78	14	8	78	14	8
3	41	52	7	41	52	7
4	38	53	9	38	53	9
5	64	26	10	64	26	10
6	74	18	8	74	18	8
7	82	13	5	82	13	5
8.1	78			78		
8.2	62			62		
8.3	51			51		
8.4	50			50		
8.5	50			50		
8.6	44			44		
8.7	43			43		
8.8	31			31		
8.9	2			2		
9	35	60	5	35	60	5
10	57		43	57		43
11.1	21	71	8	21	71	8
11.2	19	60	21	19	60	21
11.3	39	30	31	39	30	31
11.4	5	73	22	5	73	22
12	6	91	3	6	91	3
13.1	79			79		
13.2	66			66		
13.3	64			64		
13.4	36			36		
13.5	28			28		
13.6	10			10		
14.1	4			4		
14.2	72			72		
14.3	16			16		
14.4	8			8		

4.2 ENCUESTA A PROFESORES DE LA ENEP ARAGON

El cuestionario aplicado a los profesores incluyó 16 preguntas destinadas a conocer:

- . El grado de integración de los profesores al plantel
- . Necesidades de información.
- . Medios de comunicación más utilizados
- . Su opinión respecto al plantel.

Señalaremos también que las preguntas 11, 14 y 16 fueron de selección múltiple.

La muestra para realizar la encuesta fue de 50 profesores del turno vespertino, adscritos a las diferentes Coordinaciones Académicas y del Centro de Lenguas Extranjeras de la ENEP Aragón.

Al igual que en la encuesta a alumnos se presentan a continuación los cuadros relacionados con:

- Distribución por área
- Antigüedad docente en la ENEP Aragón

Siguiendo con la metodología, se hace un breve análisis de cada respuesta y al final se presenta en el cuadro No. 3 el concentrado estadístico de los resultados de la encuesta efectuada entre los profes

sores del plantel.

DISTRIBUCION POR AREA

En este cuadro se aprecian los porcentajes de la distribución de la muestra por área o disciplina. Los porcentajes más altos corresponden a Ingeniería --que abarcó sus cuatro especialidades-- Ciencias Políticas --en donde se incluyen docentes de Periodismo, Relaciones Internacionales y Sociología -- y Economía.

CARRERAS	PORCENTAJES
Pedagogía	4
Centro de Lenguas	6
Diseño Industrial	6
Planificación para el Desarrollo	
Agropecuario	8
Arquitectura	10
Derecho	14
Economía	16
Ciencias Políticas	18
Ingeniería	<u>18</u>
	100

ANTIGUEDAD

En promedio, los profesores encuestados tienen de dos a tres años de antigüedad docente en la ENEP Aragón; el 22% de la muestra tiene más de cinco años de trabajo.

6 meses	-	1 año	20%
1 año	-	2 años	18
2 años	-	3 años	24
3 años	-	4 años	12
5 años	-	6 años	22
No contestó			<u>4%</u>
			100

4.2.1 ANALISIS DE LA ENCUESTA A PROFESORES

1) ¿SABE CUANDO Y POR QUE FUE CREADA LA ESCUELA?

El 72% de los profesores mencionó como motivo de creación de la ENEP Aragón la descentralización académica y administrativa de Ciudad Universitaria como respuesta a la demanda de educación superior; algunos agregaron que fue para llevar la educación superior a zonas marginadas; otros que para contribuir a formar técnicos y profesionales capacitados.

El 26% manifestó desconocer las causas que motivaron la creación de la ENEP Aragón y el 2% no contestó.

Por otra parte, el 44% de la muestra tiene un conocimiento preciso del año en que fue creada la Escuela, aunque se mencionaron distintas fechas.

El 54% de los entrevistados desconocen la fecha y el año en que fue creada la Escuela y el 2% no contestó.

En términos globales, el 74% de la muestra contestó afirmativamente a esta pregunta; el 22% manifestó un desconocimiento absoluto al respecto y el 4% no contestó.

2) ¿SABE CUANTAS Y CUALES CARRERAS IMPARTE LA ENEP ARAGON?

El 82% contestó afirmativamente a esta pregunta; sin embargo se manifestó un conocimiento impreciso de cuántas y cuáles carreras se imparten en la Escuela, en general se citaron 4 ó 5 de ellas, en promedio. Se notó confusión en los nombres de las licenciaturas; se manifestó también desconocimiento de la carrera de Planificación para el Desarrollo Agropecuario --uno de los encuestados la llamó "Técnicos forestales" -- así como de la Maestría en Enseñanza Superior; asimismo, el 20% de los entrevistados mencionó que también

se imparte la carrera de Odontología, el 4% citó Psicología, otro 4% Medicina y el 2% Idiomas.

El 16% de la muestra manifestó desconocer las carreras - que se imparten en la ENEP Aragón. El 2% no contestó.

3) ¿ CONOCE LAS INSTALACIONES CON QUE CUENTA ?

El 84% de los profesores entrevistados dijo conocer las instala - laciones con que cuenta la Escuela, pero al solicitarles que las cita - ran se puso de manifiesto que este conocimiento es parcial e impreci - so; en general las que más se mencionaron fueron: salones de clase, edificio de Gobierno, Talleres y Laboratorios, Biblioteca, canchas - deportivas y Auditorios.

De este porcentaje el 16% citó la cafetería; el 8% mencionó - la librería y sólo el 4% manifestó tener conocimiento del servicio mé - dico.

El 14% señaló no conocer las instalaciones con que cuenta la - ENEP Aragón. El 2% no contestó.

4) ¿SABE QUE APOYOS EDUCATIVOS OFRECE LA ESCUELA A CADA CARRERA ?

El 62% de los entrevistados conoce algunos de los apoyos edu - cativos que ofrece la ENEP Aragón a profesores y alumnos durante -

el proceso enseñanza-aprendizaje. Los apoyos más citados fueron: - conferencias, material audiovisual, talleres, laboratorios y prácticas de campo.

El 16% de ellos, mencionó como apoyos educativos los cursos especiales de actualización, intersemestrales y temas selectos; el 8% citó becas; un 2% habló de investigaciones y otro 2% de los profesores encuestados señaló el Centro de Lenguas Extranjeras.

El 34% desconoce los apoyos educativos que ofrece la Escuela y el 4% no contestó.

5) ¿CONOCE EL OBJETIVO SOCIAL QUE PERSIGUE LA ESCUELA?

El 74% de los profesores encuestados contestaron afirmativamente a esta pregunta, respondiendo en su mayoría que el objetivo social de la ENEP Aragón es formar profesionales para reforzar el aparato productivo. De este porcentaje, sólo el dos por ciento vinculó el objetivo de la Escuela a los de la UNAM.

El 18% no conoce el objetivo social del plantel y el 8% no contestó.

6) ¿SABE CUALES SON LAS PRESTACIONES A QUE TIENE DERECHO COMO PROFESOR DE LA UNAM?

El 82% de los entrevistados manifestó tener conocimiento de -

las prestaciones a que tiene derecho en su calidad de profesor de la UNAM. Las más citadas de éstas fueron: vacaciones, prima vacacional, préstamos, ISSSTE, Tienda UNAM y seguros.

El 18% restante desconoce las prestaciones a que tiene derecho.

7) ¿SABE CUAL ES EL PROCEDIMIENTO PARA OBTENER LA DEFINITIVIDAD COMO DOCENTE ?

El 82% de los encuestados contestó positivamente a esta pregunta y señaló como requisito sustentar y aprobar un examen de oposición, después de un tiempo determinado de trabajo en la Escuela; sin embargo, el conocimiento de cuánto tiempo debe transcurrir para poder concursar es impreciso, ya que se mencionó desde un semestre hasta tres años.

El 18% no conoce el procedimiento para obtener la definitividad como docente de la Escuela.

8) ¿CONOCE LOS MECANISMOS PARA OBTENER CATEGORIAS SUPERIORES?

El 44% contestó afirmativamente a esta pregunta y además de los requisitos señalados en la pregunta anterior se mencionó que era necesario tener grados académicos superiores a la licenciatura, am-

plio curriculum, publicaciones hechas, etc.

El 54% desconoce el procedimiento para obtener categorías superiores. El 2% no contestó.

9) ¿CONOCE EL CALENDARIO DE ACTIVIDADES CULTURALES Y EDUCATIVAS QUE ORGANIZA LA ESCUELA PARA PROFESORES Y ALUMNOS?

El 60% de los encuestados manifestó estar informado de las actividades culturales y educativas que organiza la Escuela para profesores y alumnos. Se mencionaron con mayor frecuencia conferencias, foros, seminarios, películas, conciertos y exposiciones.

El 36% desconoce la programación de actividades culturales y educativas organizadas por la ENEP Aragón.

El 4% de la muestra no contestó.

10) ¿INFORMA A SUS ALUMNOS DE LAS ACTIVIDADES CULTURALES Y EDUCATIVAS QUE COMPLEMENTAN SU FORMACION PROFESIONAL, TALES COMO: CONFERENCIAS, MESAS REDONDAS, SEMINARIOS, ETC. ?

El 86% de los profesores contestó afirmativamente y manifestó que así lo hacen porque este tipo de actividades enriquecen la formación personal y profesional del alumnado; algunos señalaron que sólo infor--

man a sus alumnos de las actividades educativas y culturales extra-cla- se cuando se enteran oportunamente, ya que en ocasiones la difusión - de los eventos "resulta deficiente".

El 14% restante expresó que no informa a sus alumnos de estas actividades, principalmente porque desconocen su programación; de - ellos el 4% mencionó que si resultan de interés el mismo estudiante - busca la información al respecto y no necesariamente recurre al maes- tro para obtenerla.

11) ¿QUE MEDIOS DE COMUNICACION UTILIZA PARA INFORMARSE DE LO RELACIONADO CON LA ESCUELA?

11.1	Coordinadores	72%
11.2	Gaceta UNAM	72
11.3	Revista ENEP Aragón	64
11.4	Secretarios Técnicos	62
11.5	Boletines	62
11.6	Otros profesores	58
11.7	Alumnos	48
11.8	Otros	20

El cuadro anterior muestra los medios de comunicación utiliza- dos por los profesores para informarse de los aspectos relacionados -

con la ENEP Aragón, así como los porcentajes obtenidos por cada uno de ellos.

Como se observa, los Coordinadores de Área y la Gaceta UNAM son los más consultados; le sigue el órgano oficial de la Escuela; posteriormente Secretarios Técnicos, Boletines, otros profesores, alumnos, y bajo el rubro "otros", se mencionaron: avisos y carteles, revista del área de Derecho, Consejo Técnico, periódicos, televisión y periódico mural.

12) ¿ CONSIDERA EFICIENTES ESTOS MEDIOS?

El 76% de los profesores encuestados considera que los medios de comunicación citados anteriormente cumplen con su cometido ya que informan de los aspectos más importantes de la ENEP Aragón; se mencionó que la comunicación interpersonal es la más eficiente ya que se elimina cualquier barrera y la información llega sin distorsión. También se mencionó la accesibilidad que se tiene a estos medios de comunicación.

El 16% de los encuestados opinó que estos medios de comunicación resultan insuficientes dada la gran cantidad de integrantes que tiene la comunidad de Aragón en la actualidad.

El 3% no contestó a esta pregunta.

13) ¿CUALES OTROS MEDIOS DE COMUNICACION SUGERIRIA?

El 66% de los profesores sugirió el uso de los siguientes medios de comunicación; cabe indicar que algunos señalaron mas de un medio:

Anuncios, volantes, carteles	18%
Información de cada área	18
T.V. y Radio	18
Los mismos pero más eficientes	14
Buzón de sugerencias	2
Módulo de Información	2
Folleto de Inducción	2

Bajo el rubro "anuncios, volantes, carteles", se incluyen también "periódicos murales" y "mamparas colocadas a la entrada de la Escuela".

Por lo que respecta a "información de cada área", los profesores señalaron la importancia de que ésta se transmita a través de pizarrones, asambleas, juntas, correspondencia o folletos.

Además el 14% manifestó que hacer un uso más eficiente de los medios de comunicación existentes daría como resultado mayor y mejor información; se mencionó el problema de la distribución del órgano

oficial de la Escuela; la "parcialización de su información" y se estableció la necesidad de "emitir informes objetivos y apegados a la realidad".

El 34% de los encuestados no contestó.

14) USTED CONSIDERA QUE LA DIFUSION DE LAS ACTIVIDADES DE LA ENEP ARAGON ES:

	si	no	no contestó
14.1 Suficiente	54%	36%	10%
14.2 Oportuna	42	34	24
14.3 Verídica	60	10	30
14.4 Completa	26	48	26

El 54% de los encuestados considera que la difusión de las actividades de la Escuela es suficiente; el 36% considera que no y el 10% no contestó.

Para el 42% de la muestra esta difusión resulta oportuna; mientras que el 34% la calificó de inoportuna el 24% no contestó.

El 60% considera que es verídica; el 10% opina que no y el 30% se abstuvo de contestar.

El 26% de los entrevistados manifestó que la difusión de las actividades es completa, el 48% consideró que la información es incompleta y el 26% no contestó.

15) MENCIONE LA INFORMACION QUE USTED CONSIDERE IMPORTANTE Y QUE NO SE DIFUNDE A LOS PROFESORES.

El 40% de los profesores encuestados no contestó esta pregunta. El 60% restante (1) considera importante y falta de difusión la información relacionada con:

Posibilidades de superación académica	12%
Prestaciones y condiciones generales de trabajo.	12
Nombramientos y actividades a nivel directivo	8
Calendario de actividades	8
Mecanismos de promoción a docentes	8
Legislación universitaria	4
Organización de las carreras	4
Actividades de otras instituciones educativas	4
Actividades y opiniones de alumnos y profesores de otras áreas.	4
Población actual	4
Proyectos y perspectivas de la ENEP Aragón	4
Instalaciones	2
Apoyos educativos	2
<u>Fechas de exámenes profesionales</u>	2

(1) NOTA: La suma de los porcentajes es mayor al 60% en virtud de que varios profesores enforcaron esta pregunta a más de un aspecto.

16) EXPRESE LA OPINION QUE USTED TIENE DE LA ENEP -
ARAGON.

Positiva	28%
Negativa	30%
Neutra	34
No contestó	8

El 28% de los profesores encuestados tiene una opinión favorable de la Escuela; el 30% negativa y el 34% emitió una opinión neutral. El 8% de la muestra no contestó.

	FRECUENCIAS			PORCENTAJES		
	SI	NO	NO CONTESTO	SI	NO	NO CONTESTO
1	37	11	2	74	22	4
2	41	8	1	82	16	2
3	42	7	1	84	14	2
4	31	17	2	62	34	4
5	37	9	4	74	18	8
6	41	9		82	18	
7	41	9		82	18	
8	22	27	1	44	54	2
9	30	18	2	60	36	4
10	43	7		86	14	
11.1	36			72		
11.2	36			72		
11.3	32			64		
11.4	31			62		
11.5	31			62		
11.6	29			58		
11.7	24			48		
11.8	10			20		
12	38	8	4	76	16	8
13	33		17	66		34
14.1	27	18	5	54	36	10
14.2	21	17	12	42	34	24
14.3	30	5	15	60	10	30
14.4	13	24	13	26	48	26
15	30		20	60		40
16.1	14			28		
16.2	15			30		
16.3	17			34		
16.4	4			8		

CUADRO No. 3 ENCUESTA A PROFESORES

4.3 ENCUESTA AL PERSONAL DE LA ENEP ARAGON

El cuestionario aplicado a los trabajadores del plantel constó de 11 preguntas; de ellas la 8 y la 11 fueron de selección múltiple. Al igual que en los otros públicos el sondeo tuvo como objetivos:

- . Detectar el grado de integración de los trabajadores hacia el plantel.
- . Conocer sus necesidades específicas de información.
- . Conocer cuáles son los medios de comunicación utilizados por este público.
- . La opinión que los trabajadores tienen de la ENEP Aragón como fuente de trabajo.

La muestra comprendió 50 trabajadores de la Escuela, seleccionados al azar. Como se observa en el cuadro correspondiente a "Puesto", se incluyeron trabajadores administrativos, de servicios, de intendencia, etc.

Para dar una idea clara de las características de los componentes de la muestra se incluyen cuadros relacionados con:

- Puesto
- Antigüedad laboral
- Edad

A continuación se hace un breve análisis de cada respuesta y finalmente se presenta, en el Cuadro No. 4, el concentrado estadístico de los resultados de la encuesta aplicada al personal de la ENEP Aragón.

PUESTO

En este cuadro se observa la composición de la muestra por puesto, así como los porcentajes correspondientes.

Secretarias	28%
Oficial Administrativo	20
Intendencia	18
Bibliotecarios	12
Multicopistas	8
Vigilancia	4
Técnico Académico	4
Enfermera	2
No contestó	4
	<u>100</u>

ANTIGUEDAD LABORAL

El 52% de los trabajadores encuestados tiene más de cinco años de antigüedad laboral en la ENEP Aragón y el 24% oscila entre 6 meses y un año.

6 meses - 1 año	24%
1 año - 2 años	12
3 años - 4 años	4
5 años - 6 años	32
Más de seis años	20
No contestó	8%

EDAD

Las edades de los trabajadores encuestados fluctúan entre 16 - y 40 años. El 56% de la muestra es menor de 30 años y el porcentaje más alto se registra en la clase 21 - 25 años.

16 - 20 años	14%
21 - 25	26
26 - 30 años	16
31 - 35	14
36 - 40	10
Más de 40 años	8
No contestó	<u>12%</u>
	100

4.3.1 ANALISIS DE LA ENCUESTA AL PERSONAL

1) ¿SABE CUAL ES EL OBJETIVO SOCIAL DE LA ENEP ARAGON?

El 48% contestó afirmativamente a esta pregunta; el 44% señaló que su objetivo social es formar profesionistas; el 6% mencionó que es elevar la cultura del estudiantado; el 4% expresó que el objetivo es mejorar el nivel educativo de la población de la zona donde se ubica; - el 2% mencionó la descentralización de C.U.

El 24% de los encuestados no sabe cuál es el objetivo social - que persigue la Escuela. El 28% no contestó.

2) ¿SABE CUANTAS Y CUALES CARRERAS IMPARTE LA ESCUELA?

El 82% de la muestra contestó en forma positiva; a pesar de - lo significativo del porcentaje, hay confusión en los nombres de las - carreras y no se mencionan todas.

En general se observó que las secretarias y el personal admi-- nistrativo tienen un mayor conocimiento de las carreras que ofrece - la Escuela, así como de las actividades académicas que desarrolla; - también, en términos generales, el personal de intendencia y vigilan_ cía no tiene ningún conocimiento al respecto.

El 14% no conoce las carreras que se imparten en la ENEP Ara_ gón. El 4% no contestó.

3) ¿CONOCE LAS INSTALACIONES CON QUE CUENTA?

El 58% contestó afirmativamente a esta pregunta, aunque también el conocimiento manifestado resultó parcial.

El 34% de la muestra expresó no conocer las instalaciones con que cuenta la Escuela. El 8% no contestó.

4) ¿SABE CUALES SON LAS PRESTACIONES QUE TIENE COMO TRABAJADOR DE LA ENEP ARAGON?

Existe desconocimiento y, por lo tanto, desaprovechamiento por parte del personal, acerca de las prestaciones otorgadas por la ENEP Aragón. Aunque el 84% de los encuestados manifestó conocer las prestaciones a que tiene derecho, también se mostró cierto descontrol al enumerarlas; hubo quien mencionó "seguro social", "media hora para comer", "permisos para salir" y otros no señalaron ninguna.

Uno de los encuestados señaló que las prestaciones otorgadas por el ISSSTE son las únicas utilizables porque en los demás casos "son demasiados trámites".

El 10% expresó su desconocimiento al respecto. El 6% no contestó.

5) ¿SABE COMO OBTENER ESTAS PRESTACIONES?

El 82% contestó afirmativamente. La mayoría respondió que - solicitándolas al departamento de Personal y otros que dirigiéndose - al Sindicato, aunque hubo quienes dijeron que "cumpliendo con el tra- bajo encomendado" y algunos otros no mencionaron el procedimiento.

El 10% no sabe cómo obtener las prestaciones que brinda la - ENEP Aragón. El 8% no contestó.

6) ¿ESTA INFORMADO DE TODO LO QUE LE INTERESA DE LA - ESCUELA?

El 32% manifestó estar informado de todo lo que le interesa de la ENEP Aragón.

El 60% contestó en forma negativa a esta pregunta, señalando como causa de ello la falta de información y comunicación, así como la "débil relación patronal-trabajador".

El 8% no contestó.

7) ¿QUE INFORMACION LE GUSTARIA TENER DE LA ENEP ARA-- GON?

El 44% de la muestra no contestó a esta pregunta y el 56% res- tante se inclinó por los siguientes tópicos:

"Toda la posible"	10 %
Actividades que se realizan en general	8
Funcionamiento de cada departamento	8
Instalaciones	6
Carreras que se imparten	6
Nombramiento de nuevos funcionarios	6
Relaciones Laborales	4
Capacitación y Becas	4
Estado financiero de la institución	2
Perspectivas de crecimiento	2

8) ¿QUE MEDIO DE COMUNICACION UTILIZA PARA INFORMARSE
DE LO RELACIONADO CON LA ESCUELA ?

8.1	Gaceta UNAM	70 %
8.2	Boletines	56
8.3	Revista ENEP Aragón	54
8.4	Sindicato	52
8.5	Otros compañeros	44
8.6	Otros	2
8.7	No contestó	2

El medio de comunicación más utilizado por el personal encuestado es la Gaceta UNAM; después los boletines; el órgano interno de la ENEP Aragón ocupa el tercer lugar; después está el Sindicato y por último la comunicación informal con otros compañeros.

A diferencia de los resultados obtenidos en las encuestas a profesores y alumnos, los trabajadores recurren con mayor frecuencia a los medios impresos para enterarse de lo que ocurre en la Escuela.

9) ¿CONSIDERA EFICIENTES ESTOS MEDIOS DE COMUNICACION?

Para el 56% de los encuestados los medios de comunicación citados en la pregunta anterior resultan eficientes.

El 34% contestó en forma negativa; se mencionó que en general no informan de asuntos de interés para el trabajador; que su distribución es deficiente y la información no es objetiva.

El 10% no contestó.

10) ¿CUALES OTROS MEDIOS DE COMUNICACION RECOMENDARIA?

No contestó el 48% de la muestra y el 52% restante recomendó el uso de los siguientes medios; aunque algunos trabajadores mencionaron más de uno:

Información al personal de nuevo ingreso	18%
Folletería en general	12
"Los mismos pero más accesibles"	10
Televisión	10
Radio	10
Periódico Mural	8
Revista para trabajadores	2

11) DIGA LA OPINION QUE TIENE DE LA ENEP ARAGON COMO -
FUENTE DE TRABAJO.

11.1	Positiva	34 %
11.2	Negativa	20 %
11.3	Neutra	22 %
11.4	No contestó	24 %

CUADRO No. 4 ENCUESTA AL PERSONAL

	FRECUENCIAS			PORCENTAJES		
	SI	NO	NO CONTESTO	SI	NO	NO CONTESTO
1	24	12	14	48	24	28
2	41	7	2	82	14	4
3	29	17	4	58	34	8
4	42	5	3	84	10	6
5	41	5	4	82	10	8
6	16	30	4	32	60	8
7	28		22	56		44
8.1	35			70		
8.2	28			56		
8.3	27			54		
8.4	26			52		
8.5	22			44		
8.6	1			2		
8.7	1			2		
9	28	17	5	56	34	10
10			24			48
11.1	17			34		
11.2	10			20		
11.3	11			22		
11.4	12			24		

4.4 INTERPRETACION GLOBAL DE LA ENCUESTA

4.4.1 ALUMNOS

Los datos obtenidos en la encuesta efectuada a los alumnos - del plantel indican que existe un alto grado de desinformación, por lo cual consideramos que es necesario mejorar los medios de comunicación existentes, así como la elaboración de los mensajes.

Existe un Manual de Bienvenida para los alumnos de nuevo ingreso; sin embargo no se ha distribuido adecuadamente, además - de carecer de información práctica para el desarrollo del estudiante, por lo que sus resultados son casi nulos.

Para ser más concretos podemos insistir en algunos resultados de la encuesta que ya han sido tratados, pero que por su relevancia, es conveniente volver a citar.

Los alumnos desconocen los programas y planes de estudio, - así como las posibilidades de cursar las diferentes carreras en determinado número de semestres, lo que provoca que no se aproveche la oportunidad de estudiar una licenciatura de acuerdo a la disponibilidad de los alumnos.

Por otra parte, se muestran renuentes a recibir determinadas materias porque desconocen su objetivo y utilidad en la vida profesional, lo que trae como consecuencia que muchos de ellos tengan la sensación de que la carrera que cursan no está satisfaciendo sus necesidades y expectativas profesionales.

Los alumnos egresados o próximos a terminar sus estudios -- el 49% de la muestra -- desconocen cuáles son los trámites necesarios para obtener el grado profesional y esto provoca que muchos de ellos pierdan el interés por obtener su título universitario, truncando con ello el fin y la función básicos de la UNAM, que es la creación de profesionales y no de pasantes.

4.4.2 PROFESORES

En una institución de enseñanza superior comprometida con el desarrollo educativo del país, como la ENEP Aragón, se hace necesario para coadyuvar en la preparación profesional de las nuevas generaciones y mejorar la calidad de la educación universitaria, contar con una plantilla docente de amplia capacidad profesional y consciente de la importante labor social que lleva a cabo.

En este sentido, los profesores de la Escuela no se encuentran identificados con los objetivos de la institución y mucho menos la con

sideran como un medio para alcanzar sus propios objetivos y metas profesionales, por lo cual se genera entre ellos gran apatía y falta de iniciativa e interés.

Esta situación se debe en gran medida a la falta de comunicación que existe entre la ENEP Aragón y sus docentes, ya que desde que el profesor ingresa a la institución no recibe ningún tipo de inducción ni hacia la Escuela y sus objetivos, ni hacia el desempeño de sus actividades académicas.

Si acaso se le proporciona información aislada de la(s) materia(s) a impartir, con lo cual se dificulta la visualización global de la Escuela como centro de enseñanza universitaria, como se puede apreciar en los resultados de la encuesta, en la que manifestaron amplias necesidades de información y se demandó mayor participación en las decisiones y actividades académicas.

Por otra parte, no existe un sistema de información permanente que difunda los mecanismos para obtener la definitividad como docente, las posibilidades de superación académica, la organización de cursos de actualización, el otorgamiento de becas, etc.

4.4.3 PERSONAL

El personal de la ENEP Aragón constituye el público interno más descuidado por la institución en cuanto a sus motivaciones perso-

nales y laborales.

La falta de comunicación que priva entre la institución y sus públicos, se agudiza entre los trabajadores administrativos, técnicos y de servicios, quienes se mostraron más renuentes a cooperar con el desarrollo de la encuesta, argumentando temor a represalias posteriores, o sencillamente por desinterés de todo aquello que se relacione con la Escuela, lo que manifiesta la existencia de un clima laboral poco favorable al desarrollo de la institución y del personal mismo, que podría llegar a ser-- dadas ciertas circunstancias-- conflictivo.

Una de las deficiencias más significativas es que los trabajadores de reciente ingreso no tienen ningún tipo de introducción ni hacia la institución, ni hacia el desarrollo de sus nuevas actividades, por lo que generalmente o empiezan a conocer su funcionamiento sobre la marcha o bien recurren a otros compañeros que no siempre están bien informados al respecto, o que no les brindan la información oportuna, verídica y completa que demandan para integrarse al cumplimiento de los objetivos de la ENEP Aragón. *

* Es conveniente señalar que el 58% de la muestra manifestó no estar informado respecto a lo que les interesa de la ENEP Aragón como fuente de trabajo.

En el caso que nos ocupa, las encuestas arrojaron datos muy interesantes y significativos, que de una forma u otra se reducen a un sólo problema central: La falta de comunicación entre la institución y sus principales públicos internos, lo que provoca entre ellos la formación de opiniones y actitudes negativas, o en el mejor de los casos, neutras.

Por otra parte, los medios de comunicación establecidos hasta ahora (Boletín de la ENEP Aragón, Gaceta UNAM, Coordinadores, Secretarios Técnicos, etc.) no han cumplido debidamente su cometido.

Consideramos que la función de relaciones públicas dentro de una organización no constituye la panacea que resuelve todo tipo de problemas; sin embargo, a través de un Programa de Relaciones Públicas se pueden subsanar las deficiencias de comunicación existentes, así como propiciar un clima favorable para el desarrollo de sus actividades.

La ENEP Aragón es una institución relativamente joven; sin embargo, la falta de comunicación es un problema prioritario que se debe superar por el propio bien de la institución y de sus públicos internos y en el cual deben involucrarse todas aquellas personas que se relacionan con ella.

CAPITULO . . V

PROGRAMA BASICO DE RELACIONES

PUBLICAS PARA LA ESCUELA

NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES

"ARAGON".

5.1 CONSIDERACIONES

Habiéndose detectado y analizado las deficiencias y problemas que inciden en la falta de comunicación entre la ENEP Aragón y sus públicos internos, el objeto de este Programa es definir en forma práctica y lógica las actividades básicas de Relaciones Públicas, cuya realización y observancia propiciarán el incremento significativo de los índices de comunicación dentro de la institución, así como el consecuente mejoramiento de las relaciones ENEP Aragón-Públicos.

La introducción del Programa Básico de Relaciones Públicas para la ENEP Aragón se dirige a satisfacer las necesidades de información de los tres públicos internos principales de la institución, anteriormente estudiados:

- A) Alumnos
- B) Profesores
- C) Personal Administrativo

5.1.1 OBJETIVOS GENERALES DEL PROGRAMA

I. Inducir e integrar a los públicos internos al desarrollo de la ENEP Aragón.

II. Establecer un flujo continuo y permanente de comunicación entre la institución y sus públicos internos.

III. Orientar las actitudes de los públicos internos, buscando la mayor comprensión e identificación de los objetivos institucionales.

IV. Promover y mantener una imagen institucional atractiva y gratificante para los públicos internos de la ENEP Aragón.

5.1.2 ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Para el cumplimiento de los objetivos señalados anteriormente, proponemos el establecimiento de dos etapas de realización del Programa: la primera de ellas promoverá el acercamiento e identificación de alumnos, profesores y personal administrativo de la ENEP Aragón.

En la siguiente etapa de este trabajo proponemos la creación de un Módulo de Información permanente, que podrá funcionar en forma general o por áreas.

Los proyectos específicos de cada fase, sus objetivos, estrategias, acciones y unidades de colaboración respectivas, se señalan a continuación.

**5.2 PROGRAMA DE RELACIONES PUBLICAS
CON ALUMNOS**

PRIMERA ETAPA

PROYECTO:

MANUAL DE BIENVENIDA

OBJETIVO:

Integrar al alumno adecuadamente a la institución.

ESTRATEGIA:

Brindar la información necesaria para que los alumnos se enteren de las obligaciones que han de cumplir, así como de los servicios que ofrece la ENEP Aragón, desde su inscripción por vez primera a la Escuela, hasta que obtengan su título universitario.

ACCIONES:

Publicar y distribuir a los alumnos de nuevo ingreso al momento de su inscripción un Manual de Bienvenida que contenga información que debe conocer para su mejor desenvolvimiento y desarrollo dentro de la institución.

UNIDADES DE APOYO:

- . Departamento de difusión y Publicaciones
- . Unidad Académica
- . Programa de Estudios Profesionales

PROYECTO :

AUDIOVISUAL DE INDUCCION

OBJETIVO :

Ayudar al estudiante a incorporarse más rápidamente al desarrollo de las actividades dentro de la institución.

ESTRATEGIA:

Dar a conocer a los alumnos la historia y el funcionamiento de la ENEP Aragón, vinculándola desde el primer momento con la UNAM y los objetivos que persigue.

ACCIONES:

Elaborar un audiovisual que resulte de interés para el alumno, tratado en términos breves, sencillos y prácticos. Presentar el audiovisual en la primera semana de clases y a cada grupo de primer ingreso.

UNIDADES DE APOYO:

- . Departamento de Difusión y Publicaciones
- . Unidad Académica
- . Programa de Estudios Profesionales

PROYECTO:**CHARLAS DE INFORMACION Y ORIENTACION****OBJETIVO:**

Vincular al estudiante con su área específica de estudio.

ESTRATEGIA:

Brindar la información necesaria para orientar al estudiante acerca de las materias, planes de estudio y requisitos especiales de cada carrera.

Presentar al alumno con las autoridades académicas con quienes tendrá relación durante toda la carrera.

ACCIONES.

Invitar a los estudiantes a pláticas con los Coordinadores y Secretarios Técnicos correspondientes para que éstos proporcionen información específica de su especialidad y atiendan las dudas y expectativas del estudiante desde su ingreso.

UNIDADES DE APOYO:

- . Coordinadores Académicas
- . Secretarías Técnicas

PROYECTO:

RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES DEL PLANTEL

OBJETIVO:

Lograr que los alumnos utilicen adecuadamente las instalaciones de la Escuela, a partir de su conocimiento previo.

ESTRATEGIA:

Familiarizar al alumno con las instalaciones de la Escuela.

ACCIONES:

Realizar el recorrido con cada grupo de nuevo ingreso, por aquellas áreas comunes al estudiante.

Este recorrido se realizará durante la primera semana de clases (que se podría denominar "Semana de Integración") la cual se complementaría con la presentación de profesores y programas de estudio de cada materia de primer semestre. Esta última actividad puede generalizarse a todos los alumnos del plantel al iniciar cada semestre y/o año escolar.

UNIDADES DE APOYO:

- . Departamento de Difusión y Publicaciones
- . Coordinaciones Académicas
- . Profesores del plantel

SEGUNDA ETAPA

PROYECTO:

MODULO DE INFORMACION PERMANENTE (1)

OBJETIVO:

Satisfacer las necesidades de información de los alumnos del plantel en el momento que lo soliciten.

ESTRATEGIA:

Contar con un Módulo de Información que atienda las expectativas e inquietudes del estudiantado.

ACCIONES:

Organizar un Módulo de Información que concentre la información necesaria para el desarrollo adecuado del estudiantado.

Proporcionar la información oportuna y completa de las actividades académicas, culturales y deportivas que se organicen en el plantel.

Promover y difundir los eventos especiales destinados al alumnado.

(1) VER OBSERVACIONES EN PAGINA 136

Servir de enlace en la distribución del boletín oficial -
de la ENEP Aragón y otras publicaciones.

Orientar e informar al alumno en forma permanente, -
de todo lo relacionado con trámites administrativos -
escolares.

UNIDADES DE APOYO:

- . Departamento de Difusión y Publicaciones
- . Unidad de Planeación
- . Unidad Académica
- . Actividades Culturales
- . Actividades Deportivas
- . Departamento de Intercambio Académico

**5.3 PROGRAMA DE RELACIONES PUBLICAS
CON PROFESORES**

PRIMERA ETAPA**PROYECTO:****MANUAL DE BIENVENIDA****OBJETIVO:**

Integrar rápida y adecuadamente a los profesores de nuevo ingreso.

ESTRATEGIA:

Proporcionar aquella información que permita conocer al profesor que ingresa a la ENEP Aragón las obligaciones que habrá de cumplir durante su relación laboral, así como las prestaciones a que tiene derecho.

ACCIONES:

Publicar y distribuir al iniciar la relación laboral un Manual de Bienvenida con la información que permita a los profesores de la institución su correcta integración a la misma.

UNIDADES DE APOYO:

- . Departamento de Difusión y Publicaciones
- . Unidad Académica
- . Unidad Administrativa

PROYECTO:

AUDIOVISUAL DE INDUCCION

OBJETIVO:

Contextuar a los profesores de nuevo ingreso en el ambiente académico de la Escuela.

ESTRATEGIA:

Preparar un audiovisual que sea: informativo, atractivo, breve y completo.

ACCIONES:

Seleccionar la información que resulte de mayor interés para el profesor, como: historia de la institución, objetivos que persigue, organigrama, facilidades técnicas para la docencia, posibilidades de desarrollo profesional, etc.

Presentar el audiovisual a los profesores de nuevo ingreso, simultáneamente a la entrega del Manual de Bienvenida.

UNIDADES DE APOYO:

- . Unidad Académica
- . Unidad Administrativa

PROYECTO:

PRESENTACION DE AUTORIDADES Y RECORRIDO -
POR LAS INSTALACIONES DE LA ENEP ARAGON.

OBJETIVOS:

Presentar al profesor con las autoridades del plantel.

Familiarizar al profesor de nuevo ingreso con la institución.

ESTRATEGIA:

Presentar al profesor con las principales autoridades del plantel y organizar, simultáneamente, un recorrido por aquellos lugares de mayor interés para el profesor de nuevo ingreso.

ACCIONES:

Realizar el recorrido por las instalaciones del plantel, después de la presentación del Audiovisual de Inducción.

UNIDADES DE APOYO:

- . Departamento de Difusión y Publicaciones
- . Unidad Administrativa
- . Unidad Académica

PROYECTO:

ENTREVISTAS CON EL COORDINADOR DE AREA Y -
CON EL SECRETARIO TECNICO CORRESPONDIENTE

OBJETIVO:

Establecer una relación personal entre el profesor de nuevo ingreso y las autoridades universitarias.

ESTRATEGIA:

Establecer una conversación informal que brinde confianza al profesor de nuevo ingreso.

ACCIONES:

Proporcionar a través de la charla informal, información relacionada con planes y programas de estudio, - condiciones generales de evaluación, reglamento interno de trabajo, etc.

Fomentar la retroalimentación y recibir todas las críticas, sugerencias y comentarios que surjan durante las entrevistas.

UNIDADES DE APOYO:

- . Coordinaciones Académicas
- . Secretarías Técnicas

PROYECTO:**REUNIONES PERIODICAS****OBJETIVO:**

Establecer un clima que favorezca el desarrollo del plantel y sus docentes.

ESTRATEGIA:

Organizar pláticas informales o juntas de trabajo con los docentes de cada área.

ACCIONES:

Efectuar reuniones periódicas con los profesores de cada carrera o Coordinación, donde se proporcione información específica sobre las actividades académicas en general y se propicie a la vez la formación e integración de equipos de trabajo.

Invitar a los profesores a la participación y el diálogo.

UNIDADES DE APOYO:

- . Coordinaciones Académicas
- . Secretarías Técnicas

**5.4 PROGRAMA DE RELACIONES PUBLICAS
CON EL PERSONAL**

PRIMERA ETAPA

PROYECTO:

MANUAL DE BIENVENIDA

OBJETIVO:

Integrar más rápida y adecuadamente al personal de nuevo ingreso a la institución.

ESTRATEGIA:

Informar al personal de las condiciones generales de trabajo.

ACCIONES:

Preparar la información que permita la integración y el desarrollo de los nuevos recursos humanos de la institución.

Publicar un Manual de Bienvenida para el personal de nuevo ingreso, en el que se informe sobre el objetivo social e importancia de la ENEP Aragón, así como las condiciones generales de trabajo.

Distribuir el Manual de Bienvenida al momento de firmar el contrato de trabajo, o al iniciar la relación laboral.

UNIDADES DE APOYO:

- Departamento de Difusión y Publicaciones
- Unidad Administrativa
- STUNAM

PROYECTO:**AUDIOVISUAL DE INDUCCION****OBJETIVO:**

Lograr una correcta integración del personal de nuevo ingreso.

ESTRATEGIA:

Brindar al trabajador de nuevo ingreso la información necesaria para establecer un clima de seguridad y confianza a la institución, desde el primer momento.

ACCIONES:

Elaborar un audiovisual en términos sencillos, breves y atractivos, con aquella información necesaria para la integración y desarrollo del personal de nuevo ingreso, como derechos y obligaciones, normas de higiene y seguridad, horarios de trabajo, prestaciones, etc.

Presentar el Audiovisual en forma simultánea a la entrega del Manual de Bienvenida.

UNIDADES DE APOYO:

- . Unidad Administrativa
- . STUNAM

PROYECTO:

RECORRIDO POR LAS INSTALACIONES DE LA -
ENEP ARAGON.

OBJETIVOS:

Lograr que el personal de nuevo ingreso conozca las -
instalaciones del plantel y se familiarice con ellas.

Que el personal conozca su lugar específico de trabajo.

ESTRATEGIA:

Mostrar al trabajador los lugares en donde se encuentr
tran las autoridades universitarias y otros puntos -
de interés.

ACCIONES:

Realizar un recorrido por las instalaciones del plantel,
al iniciar la relación laboral.

Conducir al nuevo empleado a su área de trabajo y pre-
sentarlo con su jefe y compañeros.

UNIDADES DE APOYO:

- . Departamento de Difusión y Publicaciones
- . Unidad Administrativa

SEGUNDA ETAPA**PROYECTO:**

MODULO DE INFORMACION (1)

OBJETIVOS:

Que el personal cuente con un canal de comunicación - permanente que lo motive a participar activamente y - de manera positiva en la institución.

Brindar al personal la información que le permita su - desarrollo laboral y personal.

Estimular la realización del trabajo.

Propiciar un clima favorable entre el personal que trabaja en la institución.

ESTRATEGIA:

Planear e implementar un Módulo de Información, en el cual se proporcione la información necesaria para la - integración y el desarrollo de los trabajadores del - plantel.

ACCIONES:

Organizar un Módulo de Información, en el cual se ofrezca al trabajador toda la información que le permita su - óptimo desarrollo dentro de la institución.

(1) VER OBSERVACIONES EN PAGINA 136.

Informar con oportunidad las posibilidades de desarrollo que existen para el personal de la institución.

Conscientizar al personal administrativo de la importancia que tiene prestar un servicio óptimo a la comunidad de Aragón.

Dar a conocer --o recordar-- periódicamente las prestaciones que brinda la UNAM y otras instituciones a través de la misma, y orientar sobre cómo hacerlas efectivas.

Informar de las actividades sociales, culturales, artísticas y deportivas del personal.

Establecer la fórmula de "Sugerencias" que permita a todos los niveles, la manera de proponer mejoras y ahorros en el trabajo que se realiza.

Servir de enlace en la distribución del Boletín ENEP - Aragón y otras publicaciones de interés para el personal.

UNIDADES DE APOYO:

- . Unidad de Planeación
- . Departamento de Difusión y Publicaciones
- . Actividades Culturales
- . Actividades Deportivas
- . Unidad Administrativa
- . STUNAM

5.5 OBSERVACIONES

La creación del Módulo de Información obedece a necesidades específicas de comunicación de los públicos internos de la ENEP - Aragón; sin embargo, su funcionamiento deberá cuidar de no abrumar a los públicos con detalles que desorienten la información sustancial, es decir, brindar sólo aquella información que corresponda a las necesidades reales de los públicos y su contexto, para no saturarlos de información que pudiera provocar un efecto contrario al esperado.

Esta problemática plantea la necesidad de sistematizar el flujo informativo; de coordinar sus acciones a las emprendidas por otras áreas de la institución que desempeñan labores informativas, como el Departamento de Difusión, Actividades Culturales, Actividades Deportivas, etc.; así como integrar y ponderar la variedad de datos y los aportes interdisciplinarios que concurran en él.

Para cumplir con eficiencia los objetivos de su creación y con el fin de aprovechar al máximo los recursos humanos y materiales propios a la institución, proponemos que el Módulo de Información opere de la siguiente forma:

INTEGRACION

El Módulo de Información estará formado por:

- . Un coordinador
- . Cuatro auxiliares (alumnos que presten su servicio social).
- . Dos representantes del STUNAM (o del área de Personal), uno para cada turno de trabajo.

FUNCIONES GENERALES

A) DEL COORDINADOR:

- . Obtener, concentrar y actualizar la información de las actividades generales de la Escuela y la UNAM.
- . Clasificar, seleccionar y distribuir la información a los demás colaboradores.
- . Coordinar y supervisar las actividades de los integrantes del Módulo.

B) DE LOS AUXILIARES.

- . Contribuir en la selección y clasificación de la información.
- . Controlar y actualizar la información destinada al estudiantado de la ENEP Aragón.

- . Brindar la atención necesaria a los estudiantes del plantel.
- . Llevar un registro de la información más solicitada.

C) DE LOS REPRESENTANTES DEL STUNAM (O PERSONAL)

- . Contribuir en la selección y clasificación de la información.
- . Manejar y actualizar la información destinada al personal - de la ENEP Aragón.
- . Proporcionar la información solicitada por el personal técnico, administrativo y de mantenimiento del plantel.
- . Llevar un registro de la información solicitada por los trabajadores.

CONCLUSIONES

Para la Escuela Nacional de Estudios Profesionales Aragón, resulta prioritario establecer y mantener buenas relaciones, tanto con alumnos y profesores, como con su personal administrativo y consideramos que la mejor forma de lograrlo es a través de la comunicación permanente, planificada y persuasiva de la institución hacia sus públicos inter-nos.

Hasta la fecha las autoridades del plantel no han dado la debida importancia a la comunicación dentro de la Escuela. Según se puede apre-ciar en el Capítulo III de esta tesis, ninguna de las áreas que realizan actividades involucradas con la función de relaciones públicas, contempla entre sus objetivos satisfacer las necesidades de información de los grupos humanos con que la ENEP Aragón interactúa en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

En la actualidad, el papel que juegan las universidades y cen-tros de educación superior del país es muy importante, ya que en ellos se están formando los cuadros profesionales que habrán de coadyuvar a superar la crítica situación que prevalece en el entorno nacional. En este contexto, la ENEP Aragón tiene un rol estratégico en la forma-ción de recursos eficientes y capaces y uno de los aspectos que no pue-de descuidar es el relacionado con la información, ya que a través de ella será posible que el alumno pueda desarrollar sus estudios en un clima propicio y desenvolverse mejor dentro de la institución.

Por otra parte, la problemática informativa que afecta directamente a profesores y trabajadores administrativos repercute en la ausencia de posibilidades reales de alcanzar un desarrollo integral a partir de su incorporación en condiciones razonablemente idóneas a la institución.

Aunada a la falta de información suficiente y oportuna, la carencia de canales de información adecuados bloquea las posibilidades de desarrollo personal y profesional de ambos públicos, que de hecho se presentan, pero que no se aprovechan por falta de difusión.

A partir del análisis de los resultados de las encuestas realizadas y como un resumen de ellos, se identificó como principal aspecto de la problemática el factor "actitudes", reconocido como las disposiciones biopsíquicas de la persona hacia la realidad exterior y que se manifiestan bajo tres formas diferentes: aceptación, rechazo e indiferencia y en el caso que nos ocupa, condicionadas en gran medida por el deficiente manejo informativo.

Este aspecto vino a significarse como un conjunto de "síntomas", que hubo necesidad de diagnosticar en proyectiva para orientar las acciones correctivas eficaces y oportunas.

A nivel global, la problemática informativa que afecta al plantel, entendida como un conjunto de deficiencias --falta de difusión de-

las actividades, ineficiencia de los medios de comunicación establecidos, insuficiencia de información, falta de oportunidad, niveles mínimos de credibilidad, etc., -- incide en el proceso de desarrollo de la ENEP Aragón como ausencia de crecimiento y como obstáculo para la realización integral, personal y comunitaria. En definitiva, significa un grado determinado de incumplimiento de los objetivos señalados en el Capítulo III, que buscan la integración, el incremento del nivel cultural y el mejoramiento de la comunicación interpersonal de los miembros del plantel, así como la promoción de la imagen de la institución.

De la definición de la problemática comunicacional se pueden diseñar pronósticos de los futuros cambios probables que le sucederán de acuerdo a la política que sigan las autoridades del plantel al respecto:

1) Mantener el statu quo, ignorando la necesidad del cambio y asumiendo el futuro como si fuera lo mismo que el pasado.

2) Producir procesos regresivos de cambio, que constituirían serias contradicciones en la consecución de los objetivos de la institución.

3) Proyectarse hacia una solución evolutiva, construyendo a partir de la experiencia asimilada hasta hoy.

La viabilidad de implementar una nueva política en materia de comunicación dentro de la ENEP Aragón, abre amplias perspectivas para su proyección futura como institución de enseñanza superior.

Consideramos que para que haya un cambio favorable de actitudes y opiniones hacia el plantel y se propicie la consecución plena de sus objetivos institucionales, es indispensable que haya una reorientación con respecto a la política informativa, de tal forma que ésta sea más accesible a los públicos, más orientadora, completa y oportuna para ganarse la aceptación, comprensión y colaboración de los grupos humanos ligados a ella.

Aunque resulta obvio, cabe hacer mención que el hecho de atender la problemática informativa que padece el plantel, no solucionará todos los problemas y posibles conflictos que se manifiesten en otros aspectos, pero sí propiciará un clima favorable para la solución de éstos.

En este sentido, podemos señalar que a través del Programa Básico de Relaciones Públicas propuesto en esta tesis, es posible alcanzar los siguientes objetivos:

• Reforzamiento del prestigio o imagen social de la ENEP Aragón como institución de enseñanza superior.

- Promoción de los servicios educativos impartidos por la -
ENEP Aragón.

- Prevención y solución de problemas laborales.

- Superación de los errores y prejuicios contra la institución.

- Buena disposición de estudiantes, profesores y trabajadores para coadyuvar a la consecución de los objetivos de la institución.

Por otra parte, también es importante enfatizar que cualquier - cambio en la política informativa --sea a través del Programa Básico de Relaciones Públicas que propusimos, o de cualquiera otro-- no sólo dependerá de su puesta en marcha, sino de la unificación de criterios en materia comunicacional; de las actitudes del personal que intervenga en su ejecución y, sobre todo, del apoyo e impulso que le brinden - las autoridades del plantel, para que paulatinamente se convierta en - una labor en la cual se involucren todos sus integrantes, de tal forma que los resultados que se alcancen no sean efímeros y tengan continui-
dad y permanencia a través del tiempo.

BIBLIOGRAFIA

- Baena Paz, Guillermina, INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION, -
UNAM, México, 1979.
- BIENVENIDOS, ENEP Aragón, México, (s.f.)
- Briones, Guillermo, EDUCACION Y ESTRUCTURA SOCIAL, -
Deslinde No. 89, UNAM, México, Mayo de
1977.
- Brown, J., TECNICAS DE PERSUASION, Alianza Editorial, -
Madrid, 1978.
- CIESPAL, ESQUEMAS DEL PROCESO DE LA COMUNICACION, -
Quito, Ed. CIESPAL, 1969.
- De María y Campos, Alfonso, ESTUDIO JURIDICO - HISTORICO -
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL (1881 -
1929), UNAM, México, 1980.
- Duhalt Krauss, Miguel, TECNICAS DE COMUNICACION ADMI--
NISTRATIVA, México, UNAM, 1983.
- Frazier Moore, H., RELACIONES PUBLICAS, C.E.C.S.A., -
México, 1978.
- Gaceta UNAM, México, 27 de Enero de 1975.
- Gaceta UNAM, México, 17 de Marzo de 1975.

- Gaceta UNAM, México, 28 de Abril de 1975.
- Gaceta UNAM, México, 18 de Junio de 1975.
- Gaceta UNAM, México, 10 de Julio de 1975.
- Gaceta UNAM, México, 21 de Enero de 1976.
- Gaceta UNAM, México, 23 de Abril de 1976.
- Gaceta UNAM, México, 12 de Agosto de 1976.
- Galván, Luis Armando, EL DIAGNOSTICO Y EL PRONOSTICO EN-
PROCESOS DE CAMBIO, Servicios de Pro-
moción Educativa, México, 1974.
- Garza Mercado, Ario, MANUAL DE TECNICAS DE INVESTIGACION,
El Colegio de México, México, 1981.
- Gómez Oyarzún, Galo, LA UNIVERSIDAD: SUS ORIGENES Y EVOLU-
CION, Deslinde No. 79, UNAM, México, -
Agosto de 1976.
- Gómez Oyarzún, Galo, UNIVERSIDAD E INTERDISCIPLINARIEDAD,
Deslinde No. 115, UNAM, México, Julio -
de 1979.
- González Llaca, Edmundo, LA OPINION PUBLICA, UNAM, México,
1977.

- González Oropeza, Manuel, ANTECEDENTES JURIDICOS DE LA -
AUTONOMIA UNIVERSITARIA EN MEXICO,
Deslinde No. 111, UNAM, México, Marzo de
1979.
- Guevara Niebla, Gilberto, "La educación superior en el ciclo desa-
rrollista de México", en Cuadernos Políticos
No. 25, Ed. Era. México, Julio-Septiembre
de 1980.
- Hall, Richard, ORGANIZACION, ESTRUCTURA Y PROCESO, PHI
Editorial, Madrid, 1978.
- Labarca, G., et. al., LA EDUCACION BURGUESA, Ed. Nueva -
Imagen, México, 1981.
- Latapí, Pablo, ANALISIS DE UN SEXENIO DE EDUCACION EN -
MEXICO, 1970-1976, Ed. Nueva Imagen, -
México, 1980.
- Universidad en Marcha, LA UNIVERSIDAD EN EL MUNDO, No. -
Especial 21, UNAM, México, Octubre de -
1980.
- Lerbinger, Otto, DISEÑOS PARA UNA COMUNICACION PERSUA
SIVA, México, Ed. El Manual Moderno, -
1979.

- Lerner, Victoria, "La Educación Socialista", en HISTORIA DE LA REVOLUCION MEXICANA, El Colegio de México, México, 1979.
- Lesly, Philip, MANUAL DE RELACIONES PUBLICAS, Barcelona, Ed. Martínez Roca, 1976.
- Lombardo García, Irma, LA AUTONOMIA DE LA UNIVERSIDAD, CRONOLOGIA DEL MOVIMIENTO DE 1929, Deslinde No. 109, UNAM, México, Enero de 1979.
- Llinas Alvarez, Edgar, ¿ERA AUTONOMA LA REAL Y PONTIFICIA UNIVERSIDAD DE MEXICO?, Deslinde No. 118, UNAM, México, 1979.
- Marsiske, Renate, ALGUNOS ANTECEDENTES LATINOAMERICANOS DEL MOVIMIENTO DE AUTONOMIA UNIVERSITARIA EN MEXICO, 1929, Deslinde No. 120, UNAM, México, Diciembre de 1979.
- Marston, John E., RELACIONES PUBLICAS MODERNAS, Mc Graw-Hill, México, 1981.

- Meléndez Crespo, Ana, PRINCIPIOS DE LA COMUNICACION PERSUASIVA, ENEP Aragón, México, 1981.
- Memorias del PRIMER FORO ACADEMICO LABORAL ENEP, Foro Universitario, México, 1978.
- Mendieta Alatorre, Angeles, TESIS PROFESIONALES, Ed. Porrúa, México, 1979.
- Menéndez Antonio, COMUNICACION SOCIAL Y DESARROLLO, México, UNAM, 1977.
- Noelle, Elizabeth, ENCUESTAS EN LA SOCIEDAD DE MASAS, Alianza Editorial, Madrid, 1970.
- ORGANIZACION ACADEMICA DE LA ENEP ARAGON, UNAM, México, 1981.
- Pinto Mazal, Jorge, Et. Al., LA AUTONOMIA UNIVERSITARIA, UNAM, México, 1974.
- Ríos Szalay, Jorge, RELACIONES PUBLICAS, Trillas, México, 1981.
- Rivadeneira Prada, Raúl, LA OPINION PUBLICA, Trillas, México, 1979.

- Robinson, J. Edward y R. Canfield; Bertrand, RELACIONES PUBLICAS, C. E. C. S. A., México, 1978.
- Robles, Martha, EDUCACION Y SOCIEDAD EN LA HISTORIA DE MEXICO, Siglo XXI Editores, México, 1981.
- Rodríguez Lapuente, Manuel, LA UNIVERSIDAD Y EL ESTADO, Deslinde No. 63, UNAM, México, Marzo de 1975.
- Rojas Soriano, Raúl, GUIA PARA REALIZAR INVESTIGACIONES SOCIALES, UNAM, México, 1980.
- Romero Flores, Jesús, MEXICO, HISTORIA DE UNA GRAN CIUDAD, Costa-Amic Editor, México, 1978.
- Rufz Castañeda, Ma. del Carmen, LA UNIVERSIDAD LIBRE (1975) ANTECEDENTE DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA, Deslinde No. 110, UNAM, México, Febrero de 1979.
- Scott, M. RELACIONES PUBLICAS, Rialp, Madrid, 1975.

- Simon, Raymond, PERSPECTIVAS DE LAS RELACIONES PUBLICAS,
Ed. Diana, México, 1977.

- Soberón, Guillermo, LAS UNIVERSIDADES MEXICANAS Y EL DESA
RROLLO DEL PAIS, Deslinde No. 123, -
UNAM, México, Marzo de 1980.