



# UNIVERSIDAD VILLA RICA

---

---

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

"PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE  
UN PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS EN  
INSTITUCIONES PRIVADAS DE EDUCACIÓN  
PREESCOLAR EN VERACRUZ Y BOCA DEL RÍO"

### TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA  
COMUNICACIÓN

PRESENTA:

**Gabriela Orozco Vélez**

**Director de Tesis**

Lic. Alejandro Armando Anaya  
Hernández

**Revisor de Tesis**

Lic. Natalia González Villarreal



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.

comizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: MARIELA OLIVERO

URSO

FECHA: 11-2-6

FIRMA: [Signature]

## AGRADECIMIENTOS

A todos los Profesores y Maestros que me apoyaron y guiaron a lo largo de este estudio, en especial al Licenciado Alejandro Anaya, a la Licenciada Natalia González y Ceci, así como a aquellos que estuvieron siempre junto a mí: Juan Carlos, Daniel y Nelly.

A las instituciones educativas que confiaron siempre en mi propuesta y dieron todo de sí para que se llevara a cabo: Colegio Anahí, Colegio La Paz, Masters de Veracruz, Wendylandia y Pesciolino.

## DEDICATORIA

A los cinco amores de mi vida... Papiringo, Mamiringa, Daniel, Jorge y a mi más grande motivación Juan Carlos.

**ÍNDICE****INTRODUCCIÓN.****CAPITULO I. METODOLOGÍA.**

1.1. Planteamiento del problema .....	6
1.2. Justificación .....	9
1.3. Objetivos .....	11
1.3.1. Objetivo General .....	11
1.3.2. Objetivos Específicos .....	12
1.4. Hipótesis .....	12
1.4.1. Hipótesis de trabajo .....	12
1.4.2. Hipótesis nula .....	13
1.4.3. Hipótesis alterna .....	13
1.5. Variables .....	13
1.5.1. Variable independiente .....	13
1.5.2. Variable dependiente .....	13

1.6. Definición de variables.....	14
1.7. Tipo de estudio.....	15
1.8. Diseño.....	17
1.9. Población y muestra.....	17
1.10. Instrumento de medición.....	18
1.11. Recopilación de datos.....	19
1.12. Proceso.....	19
1.13. Procedimiento.....	20
1.14. Análisis de datos.....	22
1.15. Importancia del estudio.....	22
1.16. Limitaciones del estudio.....	23

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.

2.1. La educación preescolar.....	24
2.1.1. Antecedentes de la educación preescolar.....	24
2.1.1.1. Antecedentes de la educación preescolar en México.....	28
2.1.2. Características de la educación Preescolar.....	37
2.1.3. Papel de las instituciones de educación preescolar en la sociedad Mexicana.....	42
2.2. El profesor de instituciones a nivel preescolar.....	44
2.2.1. Responsabilidades del maestro de educación preescolar.....	45
2.3. Las Relaciones Públicas.....	47
2.3.1. Introducción a las Relaciones Públicas.....	47
2.3.2. Conceptos de las relaciones Públicas.....	49

2.3.3. Funciones de las relaciones Públicas.....	52
2.3.3.1. Internamente, no delegadas.....	53
2.3.3.2. Internamente, delegadas a un departamento o personal.....	54
2.3.3.3. Externamente, delegadas a una empresa de asesoría de Relaciones Públicas o al departamento de Relaciones Públicas de una agencia de publicidad.....	55
2.3.3.4. Mediante una combinación de asesoría interna de Relaciones Públicas y del asesoramiento externo.....	57
2.3.4. Clasificación de las relaciones Públicas.....	58
2.3.4.1. Relaciones Públicas internas.....	59
2.3.4.2. Relaciones Públicas externas.....	63
2.4. Relaciones Públicas en una institución de educación preescolar.....	64
2.4.1. Relaciones Públicas internas entre la Dirección y los profesores de la institución.....	69
2.4.2. Relaciones Públicas internas entre el personal administrativo y de apoyo.....	72
2.4.3. Relaciones Públicas, Instituciones preescolares y el Gobierno.....	74
2.4.4. Relaciones Públicas, Instituciones preescolares y sus proveedores.....	77



2.4.5. Relaciones Públicas, Instituciones preescolares y los padres de Familia.....	83
2.4.6. Relaciones Públicas, Instituciones preescolares, los medios de comunicación y comunidad.....	84
2.5. Los planes de Relaciones Públicas.....	89
2.5.1. Definición de plan de relaciones Públicas.....	92
2.5.2. Proceso de un plan de Relaciones Públicas.....	93
2.5.3. Evaluación de un plan de Relaciones Públicas.....	94
 <b>CAPÍTULO III. ANÁLISIS Y RESULTADOS.</b>	
3.1. Procesamiento de la Información recabada.....	97
3.2. Diagnóstico general.....	109
3.2.1. Padres de familia.....	109
3.2.2. Personal interno de la institución.....	109
3.2.3. Proveedores.....	109
3.2.4. Gobierno.....	110
3.2.5. Comunidad.....	110
3.2.6. Medios de comunicación.....	110
3.2.7. Relaciones Públicas.....	111

**CAPITULO IV PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS.**

4.1. Plan de Relaciones Públicas para instituciones privadas de educación preescolar ubicadas en los municipios conurbados Veracruz - Boca del Río.....	112
---	-----

**CAPITULO V CONCLUSIONES.**

4.2. Conclusiones de la Investigación.....	135
--	-----

<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	142
---------------------------	-----

<b>ANEXOS</b> .....	144
---------------------	-----

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1.....	101
Aspectos relevantes de la relación existente entre los padres de familia y la maestra entrevistada, así como la escuela a la que pertenecen.	
Tabla 2.....	103
Aspectos relevantes de la relación existente entre la maestra entrevistada con la escuela a la que pertenecen	
Tabla 3.....	104
Aspectos relevantes de la relación existente entre los proveedores y la escuela a la que suministran productos o servicios.	
Tabla 4.....	105
Aspectos relevantes de la relación existente entre el gobierno y la escuela desde el punto de vista de la maestra entrevistada.	

Tabla 5.....	106
Aspectos relevantes de la relación existente entre la comunidad y la escuela desde el punto de vista de la maestra entrevistada.	
Tabla 6.....	107
Aspectos relevantes de la relación existente entre los medios de comunicación y la escuela.	
Tabla 7.....	108
Definición de Relaciones Públicas desde el punto de vista de la maestra entrevistada.	

## INTRODUCCIÓN

La educación forma parte de la vida de todo ser humano, es por eso que muchas personas se han interesado en establecer instituciones que se dediquen a crear formas de transmitir esta educación. En particular, las escuelas de educación privada consideran que para crear buenas instituciones que sean firmes y vayan acorde a las necesidades actuales de la sociedad se debe estar al tanto de los procesos de crecimiento y avance que se tengan dentro del país.

Una de las primeras experiencias que un niño tiene con la educación dentro de una institución es cuando asiste al preescolar o kinder, donde se empieza a tener noción de lo que significa asistir a la escuela obtener conocimientos de todo tipo para desarrollarse e introducirse dentro de la sociedad.

Así mismo, las escuelas de educación preescolar son instituciones que deben tener lineamientos por los cuales se irán guiando para responder a cada una de las necesidades que la comunidad le presente, una de las necesidades que la institución va a satisfacer es la de aceptación.

Toda institución se crea y se desarrolla dentro de un grupo determinado de personas y de organizaciones externas que en ocasiones no tienen relación directa con la escuela, pero de las que va a depender. Una forma en que se puede crear prestigio es estar al tanto de lo que sucede y de que forma se pueden eliminar ciertas carencias que van surgiendo a lo largo de la vida de la institución.

Las Relaciones Públicas son aquellas encargadas de crear una armonía interna entre los integrantes de cualquier institución u organización; así mismo, crean vínculos positivos entre la escuela y aquellos que se encuentran fuera de la misma, que son quienes se crean un concepto de la institución a través de la imagen que proyecte.

Actualmente las Relaciones Públicas son muy importantes en cualquier ámbito de la vida del ser humano; toda empresa que desea llevar a cabo estrategias para armonizar espacios de trabajo y relaciones externas se enfoca en la fuerza que las Relaciones Públicas le ofrecen.

Las escuelas de educación preescolar tienen carencias que las Relaciones Públicas pudieran eliminar, pero al no tener suficiente material especializado en el área les es muy difícil entender y adaptar ciertas estrategias a su campo, es por esto que se han recopilado en esta investigación diversos análisis y escritos de especialistas en las Relaciones Públicas así como de especialistas en el campo de la educación.

Estas dos disciplinas se han adaptado a las necesidades que fueron surgiendo a lo largo de este trabajo de investigación para así lograr una fusión real entre las Relaciones Públicas y las escuelas de educación preescolar, todo esto con el fin de facilitar la creación de planes que ayuden a las escuelas a conformar una imagen generalizada de las necesidades que se presentan dentro de la institución así como las que están fuera de ella para encontrar las formas viables en que pueden satisfacerse dichas necesidades.

Las disciplinas científico – sociales que sirven como eje conductor de éste estudio serán aquellas que componen las ciencias de la comunicación (Relaciones Públicas, Publicidad, Mercadotecnia, Comunicación organizacional, etcétera) y las ciencias de la educación (Pedagogía, Didáctica, Psicología de la educación, etcétera).

Las ciencias de la comunicación ayudan a conducir la investigación ya que ésta disciplina está compuesta por diversas ramas que ayudan a estudiar el comportamiento y la forma en que se comunica el ser humano en un ámbito social; así mismo, ayudan a conocer de qué manera se motiva y que aspectos pueden ayudar a impulsar sus relaciones con el resto de las demás personas.

Las ciencias de la educación son de gran importancia ya que por un lado se conocen las pautas y lineamientos que deben seguir y acatar los maestros y directores de las instituciones de educación; así mismo, se conocen los prototipos en cuanto a alumnos de dichas instituciones se refiere.

Para efectos de esta investigación se llevó a cabo una serie de entrevistas a especialistas que laboran en el campo de la educación preescolar, y que hayan estado inmersos en él por lo menos 2 años, ya que de ésta manera podrán dar una opinión profunda y con mayor experiencia en el ámbito ya mencionado.

Para realizar esta investigación se tomaron como objeto de estudio a personas que laboren en instituciones privadas de educación preescolar, las cuales se encuentran ubicadas en los municipios conurbados Veracruz - Boca del Río.

El estudio se ha dividido en cinco capítulos. En el Marco Teórico, como se denomina el capítulo uno, se explican de manera clara y profunda la forma y métodos que se siguieron durante todo el proceso de investigación.

Dentro del capítulo dos, se hizo una indagación sobre los temas que fueron necesarios para crear un contexto que le diera forma y lugar al estudio, es decir, se da una explicación de los antecedentes de la educación, así como de las Relaciones Públicas, y se crea una visión general de la situación actual en cuanto a las dos áreas antes mencionadas.

Ya en el capítulo tres, se ha condensado toda la información obtenida por medio de una entrevista que se aplicó a las personas que participaron en el estudio, y a partir de la clasificación de la información se evaluó la situación de las escuelas tomando como referencia una serie de indicadores previamente establecidos.



Una vez que se obtuvo la clasificación de información y su división positiva y negativa, se creó en el capítulo cuatro un plan de Relaciones Públicas que cumplía con las necesidades de las escuelas, y que buscaba la adaptación de algunas de las técnicas de las Relaciones Públicas para que fueran útiles a las escuelas de educación preescolar.

El capítulo cinco contiene las conclusiones del trabajo, desarrolladas y explicadas en base a los resultados obtenidos, así como las sugerencias para futuros estudios con enfoques similares a éste.

## CAPITULO I. METODOLOGÍA.

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La educación es básica para el desarrollo óptimo del ser humano ya que por medio de ésta se tratan de transmitir ciertos conocimientos, normas y valores a través de los cuales el ser humano irá asimilando todas las virtudes con las que cuenta.

La educación tiene cabida en todas las edades de la vida del hombre a través de toda la multiplicidad de situaciones y circunstancias de su existencia, al aprovechar masivamente los recursos humanos latentes que tienen relación con su educación se puede lograr que el ser humano conozca el mundo lo suficiente y así, puede enfrentarlo con eficacia.

Al estar inmerso en una familia, ésta juega un papel determinante en la vida y educación que pueda o no adquirir una persona; será a partir de diversos factores

que la educación de un individuo será o no manipulada, por esto es imprescindible mantener una relación afectuosa y positiva con las personas que tengan el poder de darle educación a sus hijos, y más cuando se trate de la educación preescolar, ya que en esta etapa el ser humano no tiene aún opinión sobre lo que desea o no hacer en cuanto a educación se refiere.

Las escuelas son instituciones formadas a raíz de la necesidad de aprender y transmitir cierta información y conocimientos adquiridos, dichas instituciones constan de un personal calificado, y están a su vez relacionadas con demás personas que hacen que la institución funcione como tal, (por ejemplo los alumnos, profesores, maestros, educadoras, directores, proveedores de servicios, gobierno, e inclusive los padres de familia, que para efectos de este trabajo llamaremos *públicos*, y según sea el caso se denominarán *internos* o *externos*).

Como organización, las instituciones educativas de nivel preescolar deben tratar de mantener estrecha relación con sus diversos públicos, ya que de esta forma se logran de manera efectiva metas que sin aquellas buenas relaciones sería prácticamente imposible obtener.

De lo anterior la importancia de contar en las instituciones particulares de educación preescolar en los municipios conurbados Veracruz – Boca Del Río con un programa de Relaciones Públicas que les ayude a mejorar sus relaciones con los públicos internos así como los externos.

Para obtener armonía entre las diferentes facetas que componen a las escuelas, es necesario que se apoyen en áreas específicas para tal efecto, tal como las Relaciones Públicas, que tienen un especial interés por llevar a las instituciones y empresas por un camino armonioso tanto con las personas que laboran dentro de las mismas como quienes están fuera de ellas.

La función de las Relaciones Públicas 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 entre la organización y los demás sectores de la opinión pública, buscan una comunicación recíproca, que tienda a lograr que los diversos públicos de una organización colaboren satisfechos con ella y, por tanto, sus actitudes hacia la empresa sean positivas"<sup>1</sup>. Es importante aprender a tratar de manera eficiente a cada uno de los públicos que tienen algún tipo de relación con las instituciones, para esto es necesario conocer primero las características y necesidades de las instituciones expresadas por los entrevistados para después proponer la implementación de un plan estratégico de Relaciones Públicas que marque las pautas para llevar de manera efectiva estas relaciones.

Las organizaciones dependen cada vez más de la cooperación y aprecio del público del cual son vecinas, y viceversa. Una empresa o institución no podrá

---

<sup>1</sup> RÍOS, Szalay, Jorge, *Relaciones Públicas, su administración en las organizaciones*. Ed. Trillas, Pág. 13.

subsistir si no cuenta con la aceptación y simpatía del público comunitario. A su vez, una comunidad no podrá desarrollarse si no cuenta con una organización que contribuya a ese desarrollo, lo cual nos lleva a concluir que las relaciones armoniosas entre la organización y su comunidad repostarán beneficios a ambas partes.<sup>2</sup>

Ahora bien, en los municipios conurbados Veracruz – Boca del Río las instituciones privadas de educación preescolar ¿implementan estrategias de Relaciones Públicas que les orienten en las actividades tanto internas como externas de la escuela?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN.

Fue importante realizar esta investigación porque es elemental motivar a las instituciones para que se creen dentro de las mismas, diversas estrategias que promuevan y favorezcan las relaciones que se tienen tanto fuera como dentro de ellas; es aquí en donde radica la importancia de éste estudio, ya que se planificará que se realicen con éxito y plenitud las actividades y relaciones que establezcan las instituciones con el resto de sus públicos.

La educación forma parte de la vida del ser humano, es aquella que guía al hombre a lo largo de su vida, le orienta, le enseña y le establece formas de vida y

---

<sup>2</sup> *Ibidem* p. 81.

de actuar, es por esto que se han creado instituciones que van acorde a las necesidades de cada comunidad o país.

Las instituciones de educación preescolar son muchas veces aquellas que representan el primer contacto del hombre con la educación, por esto es importante saber establecerlas de manera exitosa y que en efecto satisfagan una necesidad representada por ambas partes, la de aprender y la de enseñar.

Las escuelas deben tener pautas y formas de trabajo que son las que van a ayudar a laborar de una mejor manera a su personal y que hará que quienes toman el servicio se sientan satisfechos con los resultados obtenidos, es aquí donde las Relaciones Públicas entran y se adaptan a las necesidades de las escuelas para poder crear esa armonía que es necesaria en todas las instituciones y organizaciones sin importar el rubro al que pertenezca.

Las Relaciones Públicas van de la mano con las instituciones de educación preescolar, ayudan en un sinnúmero de áreas tanto dentro como fuera de la escuela, crean estancias llenas de armonía para que quienes laboran dentro de la escuela se sientan a gusto y la forma en que realicen sus actividades sea placentera; así mismo esto se verá reflejado en la actitud que demuestren hacia aquellas personas que no están dentro de la escuela pero que sin embargo son muchas veces de quienes dependerá el crecimiento efectivo de la institución.

En esto radica la importancia de las Relaciones Públicas, en saber crear formas de trabajo y comunicación, así como creación y aplicación de estrategias y planes que vayan marcando las pautas para ir realizando cada una de las actividades propuestas que darán frutos en el futuro y que será remunerador para ambas partes, tanto para quienes dan el servicio dentro de la escuela como quienes lo reciben fuera de ella.

De esta manera la vida de las instituciones a las que se propuso la implementación de un plan de Relaciones Públicas tendrá una mejor calidad en sus servicios y podrán funcionar de una mejor manera, si la armonía se encuentra en un centro de trabajo y las cosas funcionan como deben ser, los públicos que están inmersos dentro de tal institución se verán igual favorecidos y será productivo tanto para quienes laboran dentro como quienes obtienen el servicio, ya que el trabajo se realizará de manera armoniosa y los resultados se alcanzarán tal y como se prevean, por lo que cabe destacar que quienes se verán favorecidos serán los diversos públicos con los que cuenta dicha institución, ya sean internos o externos los beneficios llegarán a ambas partes.

### **1.3. OBJETIVOS.**

#### **1.3.1. General.**

- Proponer la implementación de un plan de Relaciones Públicas que surja de las necesidades manifestadas en las instituciones de educación preescolar.

### **1.3.2. Específicos.**

- Describir qué es un Plan de Relaciones Públicas.
- Comprobar la carencia de un plan de Relaciones Públicas en las instituciones de educación preescolar.
- Detectar las necesidades que presenten las instituciones privadas de educación preescolar, por medio de entrevistas aplicadas al personal que labore en las mismas.
- Elaborar un Plan de Relaciones Públicas acorde a las necesidades de las instituciones.

## **1.4. HIPÓTESIS.**

### **1.4.1. Hipótesis de Trabajo.**

Las instituciones de educación preescolar que se encuentran en los municipios conurbados Veracruz - Boca del Río no llevan a cabo actividad alguna con referencia a las Relaciones Públicas de la institución, por lo que la creación de un plan que les oriente sobre el tema les será útil.



#### **1.4.2. Hipótesis Nula.**

Las instituciones de educación preescolar que se encuentran en los municipios conurbados Veracruz - Boca del Río llevan a cabo actividades en referencia a las Relaciones Públicas de la institución, por lo que la creación de un plan que les oriente sobre el tema no es necesario.

#### **1.4.3. Hipótesis Alterna.**

Las instituciones de educación preescolar que se encuentran en los municipios conurbados Veracruz - Boca del Río no consideran importante el manejo de las Relaciones Públicas de su institución.

### **1.5. VARIABLES.**

**1.5.1. Variable independiente:** Estrategias de Relaciones Públicas.

**1.5.2. Variable dependiente:** Instituciones de educación preescolar en los municipios conurbados Veracruz – Boca del Río.

## 1.6. DEFINICIÓN DE VARIABLES.

**Relaciones Públicas:** conjunto de medios utilizados por las empresas a fin de crear un clima de confianza en su personal, en los medios con los cuales tiene relación, generalmente en el público, con vistas a sostener su actividad y favorecer su desarrollo.<sup>3</sup>

**Plan de Relaciones Públicas:** Es el preámbulo para un programa de Relaciones Públicas, en el cual se consideran fechas tentativas, se reorganizan y analizan cada una de las metas que se quieren alcanzar, así mismo se trata de hacer partícipe a todos los públicos de la institución para sustentar las carencias que puedan o no existir, se trata más que nada de crear una visión generalizada de lo que sucede en la actualidad dentro de la institución para que a partir de ello se cree un plan de acción.

**Públicos:** diversos grupos o sectores de personas, que de una manera u otra influyen en el desarrollo de sus actividades. Los grupos se clasifican en: a) personal de la empresa, b) accionistas; inversionistas y organizaciones financiadoras; c) clientes; d) proveedores; e) gobierno; f) medios masivos de comunicación y la comunidad en general.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> RÍOS Szalay, Jorge. Op. Cit 1.

<sup>4</sup> Idem.

**Educación Preescolar:** Todos aquellos acontecimientos educativos que tienen lugar antes del inicio de la primaria, van desde el nacimiento del niño hasta el inicio de la escolaridad antes mencionada, sin embargo, se privilegian a aquellos procesos educativos que tienen lugar en instituciones específicas y con agentes profesionalizados.

### 1.7. TIPO DE ESTUDIO.

Por su finalidad y utilización de los resultados fue una investigación de enfoque propositivo de tipo aplicado, por su objeto de estudio una investigación exploratoria en cuanto no se tenía una idea específica de los resultados de las entrevistas que se aplicaron al personal de las instituciones de educación preescolar, además con este tipo de investigación se logró definir mejor la problemática y con ello se elaboró un plan de Relaciones Públicas, por otro lado, cuando se explicaron las características más importantes del objeto de estudio (las Relaciones Públicas en las instituciones privadas de educación preescolar que se encuentran en los municipios conurbados Veracruz – Boca del Río), se aplicaron los métodos descriptivos. Por el tipo de procedimiento adoptado se pretendió seguir la investigación predominantemente cualitativa debido que se realizó una muestra representativa. Por el proceso de enfoque que se siguió, la investigación fue estructural ya que se pretendió efectuar un análisis sistemático.

La naturaleza y procedencia de los datos que se recopilaron se ajustaron al esquema subjetivo y primario que propone Perseu Abramo el cual consiste en que las investigaciones pueden ser clasificadas en cuatro grandes grupos o momentos de una escala continua, de graduación ascendente:

- a) Investigaciones Identificativas: a partir del conocimiento obtenido de una investigación muestra la existencia de un hecho o de una relación entre hechos. (¿Qué es? Y ¿Qué existe?)
- b) Investigaciones descriptivas: el conocimiento obtenido, además de identificar el hecho, lo describe, procura mostrar cómo es. (¿Cómo es?, ¿Quién es?)
- c) Investigaciones mesurativas: es un caso particular del anterior, además de identificar y describir el hecho, el conocimiento obtenido procura caracterizar cuantitativamente el hecho. (¿Cuánto?, ¿Cuánto más o menos?)
- d) Investigaciones explicativas: es el último nivel de interpretación. El conocimiento obtenido es el descubrimiento de una ley científica. (¿Cómo se dio tal hecho?, ¿Porqué tal hecho existe o porque existe así?, ¿Cómo tal hecho se transformará en otro?)

Es evidente que cada uno de estos niveles presupone los anteriores; una investigación explicativa debe contener etapas identificativas, descriptivas y

mesurativas, o partir de los conocimientos de tipo identificativo, descriptivo o mesurativo obtenidos por otras investigaciones.

### **1.8. DISEÑO.**

Esta investigación se consideró Indirecta, bibliográfica y por medio de la entrevista, ya que la información grabada durante la entrevista fue reorganizada y seleccionada según los intereses del estudio.

De acuerdo al tiempo, fue una investigación de tipo transversal ya que se realizó en un periodo determinado.

### **1.9. POBLACIÓN Y MUESTRA.**

Se entrevistó a cinco maestras que laboraran en instituciones privadas de educación preescolar las cuales se encontraban ubicadas en los municipios conurbados Veracruz – Boca del Río, (Colegio Anatiri, Wendylandia, Colegio La Paz, Pesciolino, Masters de Veracruz).

Las escuelas que participaron en el estudio son aquellas que accedieron al mismo, y quienes estaban interesadas en el área de las Relaciones Públicas para aplicarlas dentro de su institución

La entrevista se dirigió a maestras de las instituciones con la finalidad de extraer información general de la escuela, ya que ellas suelen ser quienes tienen contacto con la mayoría de los públicos tanto internos como externos que tiene la institución.

#### 1.10. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

Se utilizó una Micro-Grabadora marca Sony, Modelo: M-455 para grabar las entrevistas que se basaron en un cuestionario que constaba de 23 reactivos que estaban divididos en tres secciones con diferentes enfoques cada una, la primera sección constaba de preguntas con referencia a los estudios relacionados con la persona entrevistada, la segunda sección estaba enfocada a la relación de la escuela con los diferentes públicos con los que tiene contacto y la tercera sección hacía referencia a los conocimientos en cuanto a Relaciones Públicas y su experiencia en la rama.

A partir de la encuesta se determinó la existencia o no de carencias en cuanto a Relaciones Públicas dentro de la institución, así mismo se indagó en las formas en que se aplicaban o no las mismas y de ésta forma se conoció el grado de veracidad o falsedad de las respuestas registradas.

### 1.11. RECOPIACIÓN DE DATOS.

La recopilación de datos se realizó por medio de la entrevista, que es una relación directa que se establece entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales. Dichas entrevistas se aplicaron al personal de distintas instituciones privadas de educación preescolar, se redactaron las preguntas en una hoja que sólo el entrevistador tuvo, se explicó a la persona entrevistada que se leerían en voz alta las preguntas una a la vez y se grabarían tanto las preguntas como respuestas obtenidas.

### 1.12. PROCESO.

La investigación se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Selección de instituciones.
- Invitación a participar en la investigación.
- Confirmación de las escuelas para participar en la investigación.
- Asignación del personal por parte de las instituciones.
- Entrevista.
- Análisis de los resultados.
- Elaboración de un Plan de Relaciones Públicas.

### 1.13. PROCEDIMIENTO.

- Selección de instituciones: Debido a que el estudio se enfocaba a instituciones de educación preescolar, se procedió a seleccionar a aquellas que estuvieran ubicadas en los municipios conurbados Veracruz – Boca del Río.
  
- Invitación a participar en la investigación: Se enviaron cartas a las autoridades correspondientes de cada una de las instituciones, explicando el perfil de la investigación y la forma en que se pretendía llevar a cabo, así mismo se explicaba que era voluntario y dependía de su accesibilidad para llevarse a cabo.
  
- Confirmación de las escuelas para participar en la investigación: Días después se regresó a las escuelas para confirmar su participación en dicho estudio, teniendo así 5 escuelas dispuestas a participar, así mismo se acordaron fechas para llevar a cabo la entrevista y el lugar que sería asignado para tal efecto.
  
- Asignación del personal por parte de las instituciones: Se sugirió que las personas que fueran a participar fueran Maestras o Educadoras ya que a partir de un previo análisis se llegó a la conclusión de que son ellas quienes más contacto directo tienen con la mayoría de los grupos que rodean a una



escuela de educación preescolar. La institución fue la encargada de decidir quien sería la persona que participaría en la entrevista y se le informaría la fecha y el lugar en que se realizaría.

- Entrevista: Se acudió a cada uno de los lugares acordados, en las fechas y horarios asignados, para llevar a cabo al entrevista, antes de iniciar, se encendió la grabadora y se explicó la mecánica que se seguiría, después se empezaron a leer las preguntas una a una y se grababan al igual que las respuestas correspondientes.
  
- Análisis de los resultados: Una vez teniendo las 5 entrevistas grabadas, se procedió a transcribir cada una de ellas por separado, para que después se destacaran los aspectos positivos y negativos de cada escuela, resaltando así las carencias que se pudieran presentar. Se hizo una comparación entre las 5 escuelas para encontrar similitudes tanto en los aspectos positivos como en los aspectos negativos, se unificaron las respuestas a manera de crear una visión general de la situación.
  
- Elaboración de un Plan de Relaciones Públicas: A partir de las carencias expuestas por las escuelas se creo un Plan de Relaciones Públicas, basado en diferentes escritos relacionados con las Relaciones Públicas y su aplicación a las escuelas, pero adaptado a instituciones de educación preescolar. Dicho Plan tiene como objetivo principal crear una visión

general de la situación actual y crea un preámbulo con el fin de tratar de eliminar las carencias que pudieran existir en dichas escuelas.

#### **1.14. ANÁLISIS DE DATOS**

Los resultados obtenidos se analizaron y se evaluaron por medio de analogías entre la información obtenida de cada escuela, de esta forma se pudieron encontrar las coincidencias entre las diferentes instituciones tanto de sus aspectos positivos como negativos, a partir de esto se estableció una serie de características que nos llevaron a evaluar de manera conjunta todos los resultados para así marcar las pautas para la elaboración de un plan de Relaciones Públicas para las instituciones.

#### **1.15. IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.**

Es de suma importancia que las instituciones mantengan una relación estrecha y sobre todo armoniosa con sus diversos públicos ya que es por medio de éstos que la institución alcanza sus diferentes metas, un plan de Relaciones Públicas trata de que estas relaciones se lleven positivamente y de esta manera se ejercerá una armonía entre los usuarios y prestadores del servicio. Las instituciones de educación preescolar, se verán favorecidas porque los vínculos humanos que tienen por simple necesidad se tomarán armoniosos y se realizarán de manera

próspera cada una de las actividades que se lleven a cabo en torno a la institución.

#### **1.16. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.**

La accesibilidad de las instituciones para colaborar con la investigación, así como el poco interés respecto al tema de investigación, fueron limitaciones para poder llevar a cabo el estudio.

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO.**

### **2.1. LA EDUCACIÓN PREESCOLAR.**

Los primeros años de vida ejercen una influencia muy importante en el desenvolvimiento personal y social de todos los niños; en ese periodo desarrollan su identidad personal, adquieren capacidades fundamentales y aprenden las pautas básicas para integrarse a la vida social.<sup>5</sup>

#### **2.1.1. Antecedentes de la educación preescolar.**

Desde la Edad Media, la concepción de la infancia ha sido reconocida como una fase distinta de la vida, en el crecimiento y desarrollo humano, así como en el pensamiento popular. Desde el Medioevo hasta el siglo XVII se mantuvo la

---

<sup>5</sup> PROGRAMA DE EDUCACIÓN PREESCOLAR, Ed. Offset, S.A. de C. V., 2004, Pág. 11.

creencia, muy difundida, de que la niñez difícilmente duraba más tiempo que el periodo de la infancia.<sup>6</sup>

Años después, con la llegada del renacimiento y el movimiento de reforma, nuevas modalidades de pensamiento se difundieron a todos los aspectos de la civilización, incluyendo el adiestramiento de los niños. La concepción del desarrollo y crecimiento constructivos de los objetos naturales en etapas originó cambios importantes en las ciencias naturales y sociales.

Durante el siglo XIX los avances en el campo de la educación para los niños, tuvieron diferentes enfoques creados por autores que veían distintas necesidades y valores en los niños, sin embargo, la influencia más importante en el siglo XIX en torno a la educación infantil provino de Friedrich Wilhelm Fröebel, comúnmente llamado el "padre" del Jardín de Niños, quien a su vez se influyó profundamente por los filósofos y pensadores religiosos alemanes de su tiempo. La concepción mística y religiosa de Fröebel lo condujo a defender el empleo del juego y de juguetes especialmente diseñados para niños que empezaban a caminar y para niños menores de seis años de edad en clases que él llamaba Kinder Garten o Jardín de Niños. También propugno por el adiestramiento de mujeres para que trabajaran como profesoras en estos jardines de niños.

---

<sup>6</sup> STEVENS Joseph H. *Administración de programas de educación temprana y preescolar*, ED. Trillas, 1987, Pág. 18

Los norteamericanos se interesaron en los métodos de Fröebel a finales del siglo XX y comenzaron a llevarlos a la práctica en jardines de niños bajo el patrocinio de los filántropos de las ciudades de Estados Unidos. Los programas se habían diseñado para niños inmigrantes y para los niños pobres de los suburbios de las grandes ciudades. El profesor del Kinder, con tendencias a actuar filantrópicamente, y que por lo general siempre era una mujer en aquellos días, realizaba un trabajo social con las familias después de su labor matutina con los niños, lo cual generaba una mayor interrelación entre los niños y las personas con las que interactuaba durante el día.

Así, de esta manera se destaca la participación no solo de los alumnos con las maestras de aquella época, sino los padres de familia se involucraban con la educación de sus hijos al estar siempre inmersos en una relación que fortalecía el lazo con los profesores del kinder.<sup>7</sup>

Es una muestra de que la necesidad por estar en constante contacto con aquellas personas que se ven relacionadas con los niños ha existido desde tiempo atrás, no son ideologías nuevas ni necesidades actuales, al contrario se trata de revalorizar la importancia de aquellas relaciones que provocan no mas que un mejor desarrollo en el crecimiento interno de los niños.

---

<sup>7</sup> Idem.

Mediante el establecimiento de la institución denominada "Administración para el progreso del Trabajo" a fines de la década de los 30, después de la depresión del 29, el gobierno federal norteamericano proporcionó el primer subsidio directo para la educación temprana. Las razones principales para el establecimiento de estos programas federales fueron de carácter político y económico, más que por un gran interés de parte de los legisladores estadounidenses por el bienestar de los niños; sin embargo, los primeros educadores profesionales de la Asociación Nacional para la Educación en Jardines de Niños, iniciaron a crear impulsos por exaltar este aspecto de la educación ya que lo consideraban igual de importante que otra etapa educativa del ser humano.<sup>8</sup>

El surgimiento y desarrollo de la educación preescolar estaba determinado entonces por un grupo de instituciones que se interesaban por tal atención a los niños, este panorama nos muestra una perspectiva de desarrollo mundial, en México, los cambios no se han venido dando como se dieron en otros países del mundo, en efecto la educación preescolar existe en México desde hace muchos años, misma la educación preescolar ha recorrido en México.

---

<sup>8</sup> Ibidem p.23

### 2.1.1.1. Antecedentes de la educación preescolar en México.

A finales del año 1883, el periódico *El Comunicador Mexicano*, diseñó ciertas ideas acerca de la educación preescolar en las que predominaban, como básica, la necesidad imperiosa de atender al niño por medio de una educación especial que estuviera de acuerdo con sus intereses y necesidades. En el mismo año, Enrique Laubscher fundó una escuela para párvulos en el Puerto de Veracruz.

A principios de 1884, el maestro Imaz, -quien dirigía el periódico anteriormente nombrado-, estableció una sala de párvulos en la escuela en la que él dirigía, todo con el fin de llevar a la práctica los conocimientos que sobre educación preescolar se hubieran adquirido, así mismo en la escuela secundaria de la Encarnación transformada en la Escuela Normal para Maestras, se creó una cátedra que iniciaría a las alumnas en la educación preescolar.

En mayo de 1902, Don Justino Fernández, ministro de Educación Pública nombró una comisión para ir a los Estados Unidos y hacer un estudio del funcionamiento de los *Kindergarten*, al siguiente año se empezaron a organizar en México establecimientos de este tipo, sobre todo iniciando en la capital del país.

La doctrina que sirvió de base a las labores de los nuevos establecimientos, tuvo como propósitos: educar al párvulo de acuerdo con su naturaleza física, moral e



intelectual, valiéndose para ello de las experiencias que adquiere el niño en el hogar, en la comunidad y en la naturaleza.

En 1906, una revista llamada *La Escuela Mexicana* hizo una publicación relacionada con el *kindergarten* "Enrique Pestalozzi" y entorno a las actividades que esta institución llevaba a cabo, dentro de las actividades que el *kindergarten* presentó se encontraban el dictado y el copiado, y en particular la oportunidad de expresión por parte del niño estaba muy lejos de poder manifestarse dentro de las tareas que la educadora le imponía, en tal virtud, ese mismo año una nueva comisión viajó a los Estados Unidos para averiguar acerca de los adelantos y el material didáctico que correspondiera al progreso que hubiera ocurrido, se encontraron varios cambios tal como el aumento del tamaño de la hoja, la supresión del picado de papel, y la costura entre otros, todo esto con el fin de suprimir todo esfuerzo excesivo de los dedos del niño, ya que a ésta edad aún no tiene el control suficiente para realizar este tipo de actividades. Ya analizadas las razones por las que se llegó a tales cambios, se inició una retransformación de los *kindergarten* existentes, con lo mejor que se encontró en cuanto a mobiliario, material y libros de consulta, todo esto se obtuvo por medio de compras que efectuaban librerías mexicanas ubicadas en la Capital.

La nueva organización que se adaptó a las instituciones mexicanas de educación preescolar, fue vista con admiración, ya que los aspectos que tenían que ver con este tipo de instituciones empezaban a tener una mejora en cuanto al inicio de su

desarrollo, aunque cabe mencionar que estos avances se veían en escuelas de la capital mexicana y que lo que se necesitaba era buscar una forma de difundir estas ideas al resto de las personas interesadas en el ámbito académico preescolar, entonces los esfuerzos no bastaban debido a que la información quedó dentro de pocas personas, el número de docentes era entonces escaso y se necesitaba un gran número de participantes para que se difundiera esta idea alrededor del país y no sólo quedara en la capital como había iniciado, ya que de manera evidente se podía notar que la falta de educadoras creaba un enorme tope para la creación de más planteles.

La atención se dirigió hacia la Escuela Normal para Maestras, y se trató de implementar un curso que era exclusivamente para educadoras, en este suceso tienen suma importancia dos personalidades de la época, que son Don Justo Sierra, Secretario de Instrucción Pública, y el señor Licenciado Don Ezequiel A. Chávez, Subsecretario del Ramo, ya que ellos tuvieron especial atención y desarrollaron un enorme cariño por dicha institución y por las educadoras, deseando siempre que las mismas se documentaran de la mejor manera posible en cuanto a la preparación como maestras de kindergarten.

Para el año de 1907, se enviaron nuevamente al extranjero a dos personas para re-evaluar los diferentes sistemas educativos de preescolar, visitando así Nueva York, Alemania, Suiza, Francia, Bélgica e Inglaterra, y de esta manera ayudar

también a realizar estudios que contribuyeran al desarrollo de dicha preparación como maestra de preescolar.

En 1910 se funda en la Escuela Normal para Maestras, el curso para educadoras, y tenían como profesora a la Señorita Berta von Glümier, quien fue una de las comisionadas que viajó al extranjero, de esta manera se inicia el curso, el cual se impartió durante cuatro años. Cabe destacar que los primeros pasos en esa modalidad en la educación, fueron dados con cierta reticencia, como sucede siempre que se está dentro de terrenos desconocidos.

Debido a que esta forma de estudio era realmente nueva, se les otorgaron un sinfín de facilidades a todas aquellas señoritas que quisieran formar parte de la misma, poniendo como condición única el haber terminado la educación primaria. En cuanto al plan de estudios que se elaboró para la época, solo incluía los temas más elementales, tal como: Cantos y Juegos, Dones, Ocupaciones, Juegos de la Madre y Estudio de la Naturaleza, y dicho plan se llevaba a cabo en dos años.

Anexo a la Escuela Normal, se encontraba un kindergarten, que era el lugar en donde se llevaban las prácticas correspondientes, en ese entonces nuevas teorías educativas habían surgido y el trabajo se había adaptado a ellas y en el año de 1912 egresaron de aquella Escuela Normal, las primeras educadoras, en su totalidad, fueron empleadas en los establecimientos infantiles que para aquel entonces se había logrado establecer.

Debido a que los diferentes estudios que se realizaron, muchos de ellos provenían de escuelas norteamericanas, el perfil del kindergarten que se había establecido en México tenía un sello bien marcado de las instituciones análogas americanas, que por aquella época habían alcanzado un gran adelanto.

Dentro de las sociedades iba creciendo un entusiasmo por los kindergarten, y la labor de las educadoras era cada vez mejor vista por la comunidad misma, ya que se tenía la visión de que los niños iniciaban de manera efectiva su vida dentro de una sociedad y que eran guiados por personas profesionales en el tema quienes con emoción llevaban a cabo cada una de sus labores para con los niños.

Aquellos días pueden significar la cimentación de los jardines de niños en nuestro país, aunque fue arduo el trabajo para poder llegar a crearlos, sin embargo en junio de 1917 los kindergarten fueron suprimidos del presupuesto de la Secretaría de Educación, y se optó por incorporarlos a los ayuntamientos, después de un tiempo el 31 de diciembre del mismo año se clausuraron los de las municipalidades foráneas del distrito Federal por orden de la Dirección General de Instrucción Pública, subsistiendo únicamente el "José María Morelos" establecido en Tacubaya, pues el ayuntamiento de esa localidad reconoció y enalteció la labor que la Profesora Inés Villarreal, directora de ese plantel había realizado, por lo que le concedió que siguiera funcionando con carácter particular pero sujeto a la inspección oficial de Primarias. El plantel se mantuvo abierto con mucho sacrificio, y finalmente el 21 de Abril de 1921 se le notificó a la Directora que el plantel

pasaría a la Dirección General de Educación por lo cual ya no necesitarían más de sus servicios por lo cual se debía jubilar, así mismo, para los demás kindergartens también fue dura ésta época, ya que sufrieron los estragos económicos lo que les llevó a estar dentro de una situación sumamente difícil y que solo salían adelante estas instituciones con la reducida cooperación de todos los padres de los niños y por supuesto gracias al cariño que las educadoras sentían por la institución, estos dos aspectos hicieron posible que se mantuviera hasta 1921, año en que el Lic. José Vasconcelos y el Profesor Francisco C. Morales se empeñaron en regresar el kindergarten al Sector de Educación, del que nunca debieron separarse.

La fuerza por sacar adelante a la educación preescolar, se vio reflejada 5 años después, ya que para 1926 se contaba con 25 establecimientos infantiles y ese mismo año se iniciaron los estudios y la aplicación de procesos que solo tuvieran el fin de crear un ambiente compuesto por todos aquellos elementos necesarios que llevaran a cada niño a lograr las metas educativas que se habían planeado y que sobre todo este proceso se llevara a cabo de manera placentera, así mismo cabe destacar que la creación, mantenimiento, de todas estas instituciones, así como el personal que laboraba dentro de ellas generaba un gasto enorme para el gobierno Federal ya que en ocasiones se contaba con personal o material que se llegó a considerar superfluo por lo que se intentó reducir el personal y hacer una restricción de los gastos llegando hasta lo más elemental para trabajar, debido a que el material se importaba, se decidió que sería elaborado dentro de México y

de ésta manera los gastos se verían reducidos y esto traería como recompensa el aumento de los kindergarten a fin de beneficiar a un mayor número de niños. Los resultados fueron favorables y poco a poco el crecimiento y expansión de las escuelas preescolares se fueron anexando a las escuelas primarias.

Años después, cuando el interés por parte del gobierno renace, se inicia una búsqueda por reactivar la educación dentro de México, y su impulso se ve favorecido durante al Plan Nacional para la Expansión y Mejoramiento de la Enseñanza Primaria conocido también como el Plan de Once Años, se marca la línea del interés ya que se introduce el libro de texto gratuito e inicia una intensa campaña de alfabetización, el periodo que abarcaba los once años se visualizaba entre 1959 y 1970, y era mas que nada un plazo en el que se debía lograr que todos obtuvieran la educación primaria, dicho objetivo no fue alcanzado.

Después de este programa, el gobierno pretendió crear una educación digerible para todos, de esta forma se intentó ampliar la capacidad de la educación y en lo que respecta a la educación secundaria se crean en 1968 las Telesecundarias como un efecto de la falta de personal capacitado y especializado en este tipo de enseñanza, y más que como proyecto, el gobierno se ha limitado a satisfacer la demanda educativa del país de acuerdo al crecimiento de la población.

Para los años de 1970 al 76', se creó una Comisión Coordinadora de la Reforma Educativa, la cual emite una Ley Federal de Educación (1973), por medio de la

cual se trata de llegar a la modernización de la educación y más que nada de los sistemas de enseñanza, así mismo se busca una apertura de la educación a todos los grupos sociales.

Este suceso se vio apoyado por la introducción de nuevos libros de texto gratuitos sustituyendo a aquellos que ya se consideraban obsoletos, aun cuando los nuevos se destacaron por tener una orientación tercermundista, el avance no solo se vio en la educación básica, sino en cuanto a las universidades los subsidios crecieron y se vieron favorecidas ya que se crearon nuevas carreras que respondían a las necesidades que se notaban en la época, de igual forma la educación para personas adultas se vio beneficiada.

Durante 1976 hasta 1982, la administración se dedicó a promover la creación de albergues escolares, educación para adultos, cursos para comunidades rurales, así como vincular la educación con las necesidades de producción, como parte de este objetivo se creó el CONALEP<sup>9</sup>. En 1978 se creó también la Universidad Pedagógica Nacional y en el 79' el Consejo Nacional Consultivo de Educación Normal.

El Programa Nacional de Educación, Cultura, Recreación y Deporte, es el plan de la administración 1982-88, tiene como primer objetivo elevar la calidad de la educación en todos los niveles a partir de la formación integral de docentes; el

---

<sup>9</sup> Colegio Nacional para la Educación Profesional y Técnica.

segundo objetivo es racionalizar los recursos destinados a la educación y ampliar el acceso al sistema; un tercer objetivo era vincular la educación, la investigación científica, la tecnología y el desarrollo experimental con los requerimientos del país; el cuarto objetivo del programa se dirigía a descentralizar la educación básica y normal y a desconcentrar la educación superior, la investigación y la cultura.

Durante el sexenio de Carlos Salinas de Gortari se crearon los programas *Escuela digna* y *Niños en solidaridad* que fueron financiados por el Banco Mundial, que a su vez destinó recursos a proyectos como el Programa para Abatir el Rezago Educativo (PARE) y el Programa para Abatir el Rezago Educativo en Educación Básica (PAREB). Para el maestro fue creada la Carrera Magisterial que se presenta como el medio adecuado para elevar la calidad del docente y su nivel de ingreso. En el ciclo escolar 1996-97 por primera vez se distribuyen libros de textos gratuitos para el primer año de secundaria en las zonas rurales pobres. El 18 de mayo de 1992 se firmó el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica (ANMEB), en este documento se acuerda la transferencia de la educación preescolar, primaria, secundaria y normal del control federal a los estados. Transferencia que busca sobre todo los objetivos: hacer más eficiente el aparato administrativo de la SEP. Pero para muchos, esto lleva implícita una medida radical: disminuir el poder sindical. El 13 de julio de 1993 se presentó una nueva Ley General de Educación.



El Programa para la Modernización Educativa 1989-2000 plantea que lo prioritario es lograr un sistema educativo de mayor calidad, esto se requiere por la interacción de los mercados mundiales, el dinamismo del conocimiento y la productividad. Se plantean otros retos, como la descentralización para ganar eficiencia, satisfacer la demanda educativa (que consiste en atacar el analfabetismo y el analfabetismo funcional y satisfacer la demanda de educación básica, media y superior). Se prevé la necesidad de apoyar sistemas no formales de capacitación para el trabajo y mejorar la calidad de la educación superior.

A pesar de las diferentes etapas y dificultades que la educación y el país han tenido que pasar, se ha tratado de mantener especial atención en lo que respecta a la educación en México.

Los pasos que se siguen después de las decisiones que se toman deben darse de manera lenta y segura para estar seguros de que las cosas irán bien y que se han elaborado los procesos necesarios y oportunos para desaparecer las necesidades que vayan surgiendo en cuanto a lo que educación se refiere.

#### **2.1.2. Características de la educación preescolar.**

La eficacia formativa de cualquier nivel educativo depende de múltiples condiciones y factores como la organización y el funcionamiento de la escuela, el apoyo y las demandas del sistema hacia los planteles escolares; sin embargo, las prácticas educativas y, en particular, las formas de trabajo y relación con el grupo

ocupan un lugar central. En la configuración de las practicas educativas influyen tanto el programa educativo como las concepciones explicitas o implicitas que las educadoras tienen acerca de los niños, de cómo son y cómo aprenden, la importancia que atribuyen a tal o cual meta educativa, el estilo y las habilidades docentes, entre otros elementos.

Dentro de la educación preescolar, el proceso educativo se destaca por tener una serie de características diferenciales respecto del de los demás niveles educativos, es precisamente porque se refiere a una etapa especial del desarrollo humano que posee unos condicionantes específicos y particularmente importantes para la educación.

La educación preescolar está a cargo del desarrollo inicial de la vida del hombre y en el proceso de configuración del mismo, este tipo de educación tiene ciertas exigencias que si no son cumplidas como deben terminarán por provocar en el hombre una serie de carencias que en un futuro no podría controlar el ser, y que por otro lado será en ocasiones discriminado o segregado de manera injusta. De ahí que el problema de la educación preescolar sea un problema social, y es a la educación a quien le corresponde no solo vigilar el cumplimiento correcto de los procesos, sino elaborarlos y normarlos de acuerdo a las necesidades e inquietudes que los niños expresen. De ésta manera se le facilitará a la sociedad las instrucciones para que el recién nacido pueda desarrollarse y ser el tipo de

hombre que se quiera lograr de acuerdo al tipo de cultura en la que estará desarrollándose.

De acuerdo a la Enciclopedia de la Educación Preescolar existen 8 puntos que destacan la importancia decisiva de la educación en este primer periodo de la vida humana:

- a) El proceso de maduración hay que entenderlo como la aptitud que expresa el organismo para realizar todas aquellas funciones para la supervivencia, todas estas funciones tienen relación directa con el proceso que lleva a cabo el niño con el medio que le rodea.
- b) Según sea la educación serán los procesos madurativos y evolutivos de los niños, y esta premisa incluye todos los estímulos que reciba el niño, así como las atenciones, la alimentación, el tipo de comunidad al que pertenece el niño, etcétera.
- c) Cuando un niño nace, la dotación neuronal está completa en cuanto a la cantidad de neuronas, por otro lado la interrelación entre ellas debe completarse durante los primeros años de la vida del ser humano, ahora, ésta terminación funcional y morfológica se realizan en íntima relación con la calidad y cantidad de experiencias que el sujeto vaya teniendo, dichas experiencias dependen de la relación que tenga con su entorno.

- d) La importancia de la educación preescolar estriba fundamentalmente, en que trata de orientar, dirigir y gestionar el proceso educativo que integre todas las dimensiones y funciones que el niño haya ido realizando.
- e) Debido a que el proceso educativo se realiza dentro de un determinado ambiente, éste se convierte en una variable importantísima y que también forma parte del proceso educativo por lo tanto controlar el ambiente en el que la educación se lleva a cabo también es importante, ya que éste incide en el niño y le configura una manera de ser.
- f) Según sean las estimulaciones externas, en especial la educación, y según las vaya percibiendo el sujeto y vaya contestando a sus requerimientos así serán los efectos que produzcan en el propio sujeto.
- g) El efecto de la educación es progresivamente más potente a medida que el niño va adquiriendo más grados de madurez.
- h) Toda acción educativa, estimulación o activación, deben estar regladas y tecnicadas, es decir, deben estar controladas para que así el niño reciba las dosis necesarias de estimulación y que esto promueva un adecuado proceso de madurativo y evolutivo.

Estas razones o argumentos son un tipo de conclusión en cuanto a educación preescolar se refiere, tanto en sentido amplio como en el restringido o institucional, que permita por su calidad asegurar un eficaz proceso educativo que posibilite al sujeto la adquisición del tipo de configuración personal considerado, en la comunidad a la que pertenece. Por todo esto la responsabilidad educativa es también una responsabilidad social, ya que de esta manera se evitará por medio de una educación efectiva todos aquellos estragos que la carencia de la misma traería a lo largo de la vida de todo ser humano, y no solo la carencia provoca esto, sino la mala aplicación de la misma educación.

Actualmente, en la educación preescolar, se observa una amplia variedad de prácticas educativas. Hay muchos casos en que la educadora pone en práctica estrategias innovadoras, para atender a las preguntas de sus alumnos y lograr su participación en la búsqueda de respuestas; para despertar su interés por resolver problemas referentes al mundo social y natural, o para aprender reflexivamente reglas de la convivencia social y escolar. En otros casos, a lo largo de un ciclo escolar se mantienen inalteradas ciertas secuencias de trabajo, independientes de los intereses de los niños de los sucesos ocurridos en el contexto, donde una gran parte de la corta jornada escolar se destina a la ejecución rutinaria de prácticas de cortesía, orden e higiene; para ejercitación de la coordinación motriz o en el extremo a actividades sin intención educativa alguna, cuyo único sentido es mantener ocupado y en orden al grupo escolar.

### **2.1.3. Papel de las instituciones de educación preescolar en la sociedad Mexicana.**

La importancia de la educación preescolar es creciente, no solo en México sino en otros países del mundo, también por razones de orden social. Los cambios sociales y económicos (entre ellos, el crecimiento y la distribución de la población, la extensión de la pobreza y la creciente desigualdad social), así como los cambios culturales hacen necesario el fortalecimiento de las instituciones sociales para procurar el cuidado y la educación de los pequeños. Durante las tres últimas décadas del siglo XX han ocurrido en México un conjunto de cambios sociales y culturales de alto impacto en la vida de la población infantil:

- El proceso de urbanización, que implica la migración de millones de personas del campo a la ciudad de unas ciudades a otras, el crecimiento de la densidad poblacional, la construcción de unidades habitacionales, además del crecimiento de la inseguridad y la violencia. Este fenómeno repercutió en la reducción de los espacios para el juego y la convivencia libre con otros niños o con adultos familiares o vecinos, así como en menores posibilidades de exploración del medio natural y social.
- Los cambios en la estructura familiar (debilitamiento de la familia extensa, que incluía a los abuelos, reducción del número de hijos en la familia nuclear y el aumento de familias uniparentales) y la incorporación de las mujeres al mercado laboral, muchas de las cuales son jefas de familia, se expresa en la

reducción del tiempo de atención y convivencia de adultos con los niños; ello implica tanto menores estímulos para el desarrollo de sus capacidades de comunicación, como menores oportunidades para establecer relaciones sociales y aprender acerca del mundo.

- La pobreza y la desigualdad creciente mantienen a una enorme proporción de niños en graves situaciones de carencia de los satisfactores de sus necesidades básicas; muchos se encuentran en verdaderas situaciones de riesgo de no alcanzar un desarrollo pleno.
  
- Los medios de comunicación masiva, especialmente la televisión son prácticamente omnipresentes en zonas urbanas y rurales, y ejercen una influencia muy importante en la vida infantil. Ello obliga a la escuela a ejercer un papel de apoyo a los pequeños para el procesamiento de la información que reciben y ayudarlos en la interpretación crítica de sus mensajes.

La educación preescolar se debe adaptar a las diferentes facetas por las que va pasando la sociedad, sean estas buenas ó malas, se considera que se debe ir generando un patrón de desarrollo integral para los niños que acudan a la educación de este tipo. Ya que actualmente la educación preescolar se ha establecido como obligatoria, el gobierno tendrá ahora una mayor participación y existirá un marco legal sobre el cual se deba ejercer la misma, generando para todas las instituciones de educación preescolar un mismo enfoque que ayude a

adaptar a cada una de las escuelas a momento social por el que este atravesando el país.

## **2.2. El profesor de instituciones en el ámbito preescolar.**

El personal que labore con niños de corta edad debe tener ciertas características y aptitudes que ayuden a los niños y niñas a tener un desarrollo intelectual como se establece en diferentes escritos que se consideran base de este tipo de educación<sup>10</sup>.

Los hombres y mujeres cordiales, abiertos, empáticos y autorrealizados deberían ser alentados y estimulados para adoptar la profesión. No solo las mujeres, quienes tradicionalmente han laborado como maestras de niños pequeños sino también los hombres, se deben preparar con sistemas especializados que les orienten y de manera objetiva les lleven por el camino y de la misma manera se les inculquen las bases de lo que se debe o no hacer cuando de es maestro de una institución de educación preescolar, no solo se trata de los puntos en cuanto a métodos de enseñanza, también se debe poner énfasis en preparar a las personas psicológicamente para poder tratar a los niños y establecer lazos con ellos que les hagan tener confianza y ganas de estudiar y aprender, que les

---

<sup>10</sup> Documentos como el "PROGRAMA DE EDUCACIÓN PREESCOLAR" proporcionado por el gobierno.



motiven por sobresalir y por tener ganas de desarrollarse dentro de un sistema social determinado.

### **2.2.1. Responsabilidades del maestro de educación preescolar.**

Se han establecido una serie de responsabilidades para los maestros de educación preescolar con el fin de crearse una imagen mental de que tipo de personas son las que laboran dentro de este tipo de instituciones, no es un modelo obligatorio que se debe seguir pero si es el tipo de persona que se debe buscar para que de manera efectiva y armoniosa lleve a cabo su trabajo, ya que no es fácil trabajar con niños de tan corta edad por lo que se necesitan ciertos atributos para lograrlo.

Las responsabilidades que se han nombrado anteriormente son las siguientes:

- El maestro de niños pequeños debe ser capaz de establecer una relación y un clima positivo en el salón de clases desde el principio del año escolar, y relacionar ese salón de clases particular con la organización general de la escuela.
- El maestro de niños pequeños es un dirigente educativo en cuanto a los planes que se llevaran a cabo durante el ciclo escolar.

- Debe ser paciente para tolerar al niño en sus inicios de aprendizaje así como de sus intentos por lograr familiarizarse con conceptos.
  
- Tienen en sus manos lograr que cada niño se acepte tal como es, para después lograr sentir la aceptación dentro de una sociedad, no solo en su grupo escolar ni dentro de su familia sino con personas lejanas a él.
  
- El maestro no debe trabajar con los niños solo como una persona que esta para enseñar, sino debe inmiscuirse y tratar de ser un miembro mas dentro de tal grupo, así mismo deben integrarse las demás personas que laboren en dicha institución al igual que los padres de familia.
  
- Deben demostrar orgullo por su labor, ya que de esta manera los niños pequeños sabrán que la persona que les "guía" es una persona segura de sí, y este sentimiento se transmitirá a los niños.
  
- Las personas que ejercen como maestros de educación preescolar deben ser medios de difusión acerca de la educación inicial, deben aprovechar todas y cada una de las oportunidades de hacer proselitismo a favor de la educación.
  
- Así mismo, debe estar profundamente consciente de que cada niño es parte de una socialización y una enculturación diferente, por lo que cada quien tendrá una personalidad diferente, y es aquí donde el maestro debe individualizar los

métodos de enseñanza según sean las necesidades de cada niño, siempre creando un clima de pertenencia al grupo.

- El maestro debe ser creativo en el uso de los elementos que heredan cada uno de los niños con el fin de mejorar el aprendizaje y el desarrollo intelectual.

Ya una vez dados los "patrones" que reflejan las personas que se dedican a guiar a niños en etapa preescolar, se puede ver que en efecto deben tener ciertas características que los hacen formar parte de tal tipo de educación, siempre llevando de la mano a los niños y enseñándoles a sobresalir en una sociedad, que cada quien es único, que están dentro de una familia y aunque cada quien es diferente a los demás se les enseña que el ser humano se debe adaptar a una sociedad conjunta para salir adelante. Enseñarles esto a unos niños es difícil, y para esto es que se necesita de personas con cualidades definidas y que dediquen tiempo a especializarse para ejercer como maestros de educación preescolar.

## **2.3. LAS RELACIONES PÚBLICAS.**

### **2.3.1. INTRODUCCIÓN A LAS RELACIONES PÚBLICAS.**

Cada institución, organización o cualquier empresa que se desarrolle dentro de una determinada sociedad, tiene un compromiso, aunque no obligatorio si ético

con el resto de las personas que tienen que ver directa o indirectamente con dicha institución. Tal compromiso se refiere mas que nada a la forma en que una empresa se va a mostrar ante la comunidad, ya que muchas veces de estas depende la calidad de vida de la empresa o institución, y no solo hablar de la comunidad, sino también de las personas que trabajan dentro de las organizaciones, ya que serán ellas quienes logren de manera exitosa las metas que se haya propuesto dentro de los centros de trabajo, de igual manera los trabajadores son representantes ambulantes de lo que en realidad es una organización por esto también se debe tener especial trato y cuidado con lo que pasa con los trabajadores. Es este el papel principal de las Relaciones Públicas, no solo se enfoca a las relaciones externas de las empresas, sino a las internas ya que ambas son importantes.

Cada vez que una nueva organización llega, tiene que empezar por demostrar todo lo que pretende, para lograr estos objetivos se siguen una serie de estrategias que van a ir llevando a la Organización por un camino funcional y ordenado. Se trata más que nada de influir en los públicos directos e indirectos con los que tiene relación la organización, para provocar así una opinión que influirá en sus actitudes para con la misma.

Este proceso, se lleva mediante el seguimiento de las Relaciones Públicas de la empresa, se trata más que nada de iniciar una retroalimentación con sus públicos, la cual se basa en una comunicación honesta, para así demostrar con la verdad lo

que es en realidad la institución, y no sólo tratar de demostrar una faceta Armónica pero falsa porque esto solo será contraproducente, no sólo se trata de buscar ideas y opiniones que favorezcan a la organización si son falsas, sino realmente provocar que por medio de la verdad el público llegue a tener una buena impresión y que ésta sea real.

Aún cuando ya se ha obtenido una imagen prestigiosa y honrada de la empresa, no termina ahí, se debe procurar que este tipo de imagen que se ha generado perdure, que se vaya cuidando y que vaya de la mano con la vida de la empresa para que así, ayude a que la organización o institución logre adaptarse completamente a sus públicos y justifique de manera exitosa su existencia ante la sociedad dentro de la cual se desenvuelve.

### **2.3.2. Conceptos de las Relaciones Públicas.**

Las Relaciones Humanas son las interesadas en crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. Las Relaciones Públicas por su parte, buscan insertar a las organizaciones dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses

Las Relaciones Públicas son al principio, el conjunto de medios utilizados por las empresas a fin de crear un clima de confianza entre su personal, en los medios con los cuales tiene relación, y generalmente en el público, con vistas a sostener su actividad y favorecer su desarrollo.<sup>11</sup>

Además, se considera que las Relaciones Públicas son una función administrativa, que tiene el fin de evaluar la actitud que demuestra el público hacia la institución, así mismo identifica políticas y procedimientos de una organización o institución con el interés público y lleva a cabo un programa de acción para lograr la aceptación de sus públicos.

Se trata de un conjunto de actividades que van desarrollándose cuidadosamente para desplegar un sinfín de beneficios para la empresa y la sociedad, cabe mencionar que no solo se trata de que la empresa muestre una imagen firme y honrada ante la sociedad, lo más importante empieza cuando las organizaciones van motivando u exaltando sus valores desde el seno de su empresa, se trata de motivar de manera eficiente a las personas que tienen relación directa con la institución, ya que serán ellas quienes reflejen (muchas veces) lo que en realidad es la organización.

La función de las Relaciones Públicas es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones

---

<sup>11</sup> RIOS Szalay, Jorge, Op. Cit. 1.

entre los miembros de la organización, y entre la organización y los demás sectores de la opinión pública, o "públicos", tales como proveedores, clientes, inversionistas, gobiernos y público en general, a fin de proyectar ante ellos una imagen favorable de la organización que contribuya al alcance de los objetivos de ésta.<sup>12</sup>

Algunas definiciones pueden diferir en su énfasis sobre ciertos elementos de las Relaciones Públicas, aun así existen componentes que se considera abarcan las Relaciones Públicas, tales como:

- Un esfuerzo planificado o función administrativa.
- La relación entre una organización y sus públicos
- Evaluación de las actitudes y opiniones del público.
- Las políticas, procedimientos y acciones de una organización en cuanto se relacionan con esos públicos de la organización.
- Pasos adoptados para asegurar que esas políticas, procedimientos y acciones sean de interés público y socialmente responsables.
- Ejecución de un programa de acción, de comunicación o ambos.

---

<sup>12</sup> Idem.

- Desarrollo de simpatía, buena voluntad, entendimiento y aceptación como el principal resultado final que se busca con las actividades de Relaciones Públicas.<sup>13</sup>

### 2.3.3. Funciones de las Relaciones Públicas.

Las funciones de las Relaciones Públicas, se refiere a la forma en que se llevan a cabo las mismas, mas que nada de quien esta encargado de manejarlas y sobre todo ejercerlas. Raymond Simon señala cuatro formas en que éstas se pueden ejercer dentro de una organización, las cuales pueden ser:

- Internamente, no delegadas.
- Internamente, delegadas a un departamento o personal.
- Externamente, delegadas a una empresa de asesoría de Relaciones Públicas o al departamento de Relaciones Públicas de una agencia de publicidad.
- Mediante una combinación de asesoría interna de Relaciones Públicas y del asesoramiento externo.

---

<sup>13</sup> SIMON, Raymond, *Relaciones Públicas, teoría y práctica*. Ed. Limusa Noriega Editores, Pág. 20 y 21.



Cada una de estas funciones estará determinada según las necesidades y presupuesto que la organización esté dispuesta a invertir en ésta área, ya sean internamente delegadas o externamente delegadas, o cualquiera que fuera la función, las Relaciones Públicas se deben considerar de primera importancia.

#### **2.3.3.1. Internamente, no delegadas.**

Algunas administraciones manejan la función de las Relaciones Públicas sin la ayuda de los talentos y técnicas de ese campo. En tales casos alguno de la jerarquía administrativa tiene presente los principios de Relaciones Públicas conforme la organización desempeña sus tareas principales. Por lo común ese alguien es el director de la organización, y se espera que él tenga ciertas habilidades de Relaciones Públicas que se aprovecharán cuando la ocasión lo amerite.<sup>14</sup>

Generalmente este tipo de función se da en organizaciones que cuentan con un grupo de empleados reducido, que serían de 25 a 500 empleados, por lo que las Relaciones Públicas se llevaran a cabo durante poco tiempo, no porque no se necesiten sino que los directivos no tienen tiempo ni la capacidad para manejar las Relaciones Públicas.

---

<sup>14</sup> Ibidem p. 93

En este tipo de función, se puede notar claramente que no se está recurriendo a personas especializadas para llevar a cabo las Relaciones Públicas, esto sucede dentro de muchas organizaciones que no consideran primordial tener un departamento que se encargue especialmente de llevar estas relaciones, o al menos una persona especializada que se encargue de las mismas.

#### **2.3.3.2. Internamente, delegadas a un departamento o personal.**

En la mayoría de las organizaciones grandes que tratan con muchos públicos, la tarea de utilizar los principios, talentos y técnicas de las Relaciones Públicas se le confiere a un departamento o personal, y a veces a una sola persona, a la cual se le asigna específicamente la labor de desempeñar la función de Relaciones Públicas.

En tales casos, el trabajo de Relaciones Públicas se considera lo bastante importante y con la suficiente magnitud para justificar la necesidad de un personal especializado que conforme un departamento separado o esté integrado con otro departamento.<sup>15</sup>

En este tipo de función, las organizaciones prestan determinada atención al departamento de Relaciones Públicas, ya que las organizaciones son de magnitud más grande y tratan de establecer lazos entre todos los públicos con los que

---

<sup>15</sup> *Ibidem* p. 94.

tienen relación. Al tener tantas personas con las que se relaciona la institución u organización, éstas tienden a preocuparse más por estar siempre en buena posición ante sus públicos, y por medio de las Relaciones Públicas encuentran el camino que les llevará a alcanzar este tipo de metas.

Existen ventajas que favorecen a las organizaciones cuando tienen un departamento interno de Relaciones Públicas, en particular Raymond Simon señala tres como las principales, las cuales son: a) conocimiento interno de la organización, ya que es parte del personal de la organización, y tiene un conocimiento amplio y real de lo que sucede dentro de su centro de trabajo, b) disponibilidad, ya que existen momentos en los que es necesaria una pronta intervención para solucionar problemas internos o para guiar a la organización en este campo y estar al alcance en tales momentos tiene un estimable valor para la empresa, c) membresía de equipo ya que al formar parte de la organización se crea una alianza entre éste departamento y el equipo administrativo

#### **2.3.3.3. Externamente, delegadas a una empresa de asesoría de Relaciones Públicas o al departamento de Relaciones Públicas de una agencia de publicidad.**

Las organizaciones grandes a menudo asignan la labor de Relaciones Públicas por contrato, a una empresa de asesoría en Relaciones Públicas, o al departamento de Relaciones Públicas de una agencia de publicidad.

En tales casos, las administraciones de las organizaciones grandes consideran que la labor de Relaciones Públicas se cumplirá mejor con la intervención de firmas externas que representan a una gran variedad de clientes, y que han demostrado tener la capacidad que no se podría lograr mediante un personal o departamento interno.<sup>16</sup>

En este tipo de función se ven cuatro principales ventajas que explican porqué es bueno llevar las Relaciones Públicas por medio de una empresa externa a la organización. Una de las ventajas es: a) Objetividad, debido a que la persona que asesora en el área de Relaciones Públicas es externa, será más objetiva al juzgar los problemas que aquejen a las organizaciones para las que presta sus servicios, tiene de alguna manera una visión más real acerca de lo que sucede dentro de la empresa, b) una gran experiencia y variedad de talentos, debido a que las empresas que dan el servicio de Relaciones Públicas han venido trabajando con diferentes tipo de organizaciones, éstas van enriqueciéndose en cuanto distintas situaciones y problemas lo cual les ha dado una mayor experiencia casi en cualquier ámbito de los problemas que puedan aquejar a una organización, además este tipo de empresas de Relaciones Públicas externas, tienen en su grupo de trabajo especialistas que se enfocan en diversos aspectos y problemas que puedan llegar a surgir, los especialistas colaboran con el ejecutivo de cuenta y en ocasiones con el cliente cuando la situación lo requiere, c) flexibilidad, en cuanto a que estas empresas de asesoría externa pueden mover a su personal

---

<sup>16</sup> *Ibidem* p. 95.

cuando exista la necesidad de que así sea, los ejecutivos de cuenta pueden manejar diferentes situaciones dependiendo de su experiencia y se pueden adaptar a nuevas organizaciones, d) economía, ya que este tipo de asesoría no es barata, si puede llegar a serlo desde otro punto de vista, ya que evita problemas y sucesos que pueden ahorrar mucho dinero dentro de la empresa, si se tiene un presupuesto limitado, se puede adaptar para contratar de manera externa este tipo de asesoría y ya no habría necesidad de crear un departamento interno.

#### **2.3.3.4. Mediante una combinación de asesoría interna de Relaciones Públicas y del asesoramiento externo.**

Aunque muchas grandes organizaciones tienen sus propios departamentos de Relaciones Públicas, también recurren a empresas de asesoría en Relaciones Públicas o a los departamentos que se ocupan de ese campo en las agencias de publicidad. Así, se tiene una combinación del personal o departamento interno y de la firma externa que trabajan juntos para lograr los resultados deseados de Relaciones Públicas.

Es evidente que tanto tener un departamento interno que se encargue de las Relaciones Públicas como la contratación de una empresa externa tienen ventajas definidas en cada caso, la mezcla de ambas funciones generaría un mejor servicio, en efecto, Raymond Simon en su libro, "Relaciones Públicas, teoría y práctica" señala las siguientes ventajas de la combinación de las funciones antes mencionadas.

La asesoría externa y la interna crean un equilibrio dentro de la empresa, ya que en ciertas situaciones el personal interno puede estar demasiado cerca de un problema para ser objetivo, pero el personal externo está cerca y en este caso proporciona la objetividad que se necesita para solucionar cualquiera que el problema fuera. En ciertas situaciones, es más caro pagarle a la asesoría externa por lo cual se trabajará de manera interna para controlar el suceso que se encuentra en observación, así mismo puede suceder al revés pero al tener las dos funciones cerca se puede llegar a una decisión más pronta lo cual no le genera gastos ni tiempo a la organización. En cuestiones de propuestas, cuando el departamento interno genera observaciones, peticiones o proposiciones, éstas al estar respaldadas por una firma de prestigio tendrán más importancia, inclusive aunque todavía sea la misma propuesta inicial.

Aunque cabe preguntarse por qué las organizaciones con departamentos internos de Relaciones Públicas también recurren a la asesoría externa, el arreglo es muy común.

#### **2.3.4. Clasificación de las Relaciones Públicas.**

Con el fin de facilitar su estudio, las Relaciones Públicas se han dividido según al público al que se dirigen, pueden ser internas o externas, de acuerdo al siguiente esquema elaborado por Ríos Szalay;

- **Relaciones Públicas Internas.**
  - o Con el propio personal de la organización.
  
- **Relaciones Públicas Externas.**
  - o Con los accionistas o Propietarios.
  - o Con los clientes actuales o Potenciales.
  - o Con los Proveedores.
  - o Con el Gobierno.
  - o Con la Comunidad y los Medios Masivos de Comunicación.

#### **2.3.4.1. Relaciones Públicas internas.**

Las Relaciones Públicas internas, o sea las que se establecen entre los directivos y los empleados, buscan una comunicación recíproca entre ambos, que tienda a lograr que el personal de la organización colabore satisfecho con ella y, por tanto, sus actitudes hacia la empresa sean positivas mediante la aportación de todo su apoyo. Estas actitudes favorables del personal hacia la organización son indispensables para que ésta pueda lograr sus objetivos.

Otro factor que resalta la importancia de las Relaciones Públicas con el personal es el hecho de que este último es un importantísimo trasmisor de la imagen de la

organización hacia otros públicos, a quienes lógicamente transmitirá la misma imagen que él reciba. De aquí la importancia de que la organización empiece por establecer unas buenas Relaciones Públicas internas, antes de iniciar las externas. Unas malas relaciones internas no pueden originar unas buenas relaciones externas. Incluso, cuando las primeras sean buenas y la organización se disponga a emprender el programa de relaciones con el exterior, su personal debe ser el primero en saber lo que se va a emprender, de que manera se llevaran a cabo todas y cada una de las actividades y procesos y sobre todo deberán saber por qué se van a realizar determinadas tareas.

Es recomendable que en las Relaciones Públicas con el propio personal de la organización se tengan presentes los siguientes preceptos:

- Considerar las necesidades del personal. El personal no es solo un recurso más, necesario en la organización, como las instalaciones o los recursos financieros, sino que, por encima de todo, la organización esta compuesta por seres humanos que buscan satisfacer necesidades de diversa índole a través del trabajo y que, tratar de satisfacerlas es una de las responsabilidades sociales de aquélla. Las necesidades que busca satisfacer el ser humano no se reducen a las económicas o materiales, sino que abarcan también otra clase de necesidades muy importantes, las de tipo psicológico. Howard Wilson hace una clasificación de estas últimas, de las cuales se mencionan a continuación: *Necesidad de pertenecer a algo, necesidad de dignidad,*



*necesidad de seguridad, necesidad de mejoramiento o perfeccionamiento personal y necesidad de poder creador.*

- Mostrar interés por los asuntos y problemas del personal. Se debe mostrar interés por el personal y deberá ser auténtico y no simulado. Para mostrarlo se deberá promover que los empleados emitan sus opiniones y puntos de vista, manteniendo para ello fuentes de comunicación fluidas, incluyendo entrevistas con el personal siempre que lo solicite, encuestas de opinión, buzones de sugerencias, etcétera.
  
- Empezar una acción inmediata para la solución de los asuntos y problemas del personal. Esta será la forma de demostrar que el interés mostrado por los problemas es auténtico, es decir, la organización no deberá conformarse con oír y conocer los problemas que aquejan a sus recursos humanos, sino que deberá preocuparse, además, por tomar acciones inmediatas tendientes a lograr su solución.
  
- Establecer una comunicación recíproca, sincera y libre entre los recursos humanos de la empresa. En la práctica se requiere el intercambio de puntos de vista opuestos para después encaminar un esfuerzo común a la conciliación de las diferencias en beneficio del mejor interés de todos. La empresa deberá, por tanto, establecer medios fluidos de comunicación ascendente y descendente con su personal. Algunas empresas acostumbran a dar a conocer por escrito a

sus empleados sus políticas relativas al personal. De esta manera éste conoce claramente las actitudes de la organización hacia ellos, y se percata de que se les está teniendo en cuenta. Esto favorece indudablemente las relaciones entre los empleados y la empresa.<sup>17</sup>

Se trata mas que nada de crear una comunicación real y efectiva entre los recursos humanos dentro de la empresa, de esta manera se crea un círculo positivo que da como resultados acciones positivas y que la empresa los vera reflejados en todos los campos de la misma. Así, se favorecerá a todos los ámbitos que se manejen en una institución y esto es siempre positivo para la misma, es la búsqueda de los problemas, la atención y el tratar de solucionar a los mismos para así desaparecerlos y seguir adelante.

En una empresa, existen diferentes departamentos que en ocasiones no se comunican entre sí, pero que de alguna u otra manera van de la mano para el buen desarrollo de cada institución, y es ahí en donde se les trata de conectar no para que trabajen juntos sino para que todos se sientan por igual parte de la organización y que cada quien sepa que es importante y lo que tengan en duda les será resuelto para ayudarles a alcanzar sus metas.

---

<sup>17</sup> RÍOS Szalay, Jorge, *Op. Cit.* 1, Pág. 21.

#### **2.3.4.2. Relaciones Públicas externas.**

Éstas son las que se llevan a cabo con todas aquellas conexiones que tienen las empresas con personas, o grupos que tienen que ver directamente con el desarrollo de la misma, pero que no laboran dentro de dicha institución.

A los accionistas por ejemplo se les debe proporcionar cierta información acerca de la empresa, tal como las ventas, beneficios, estados de cuenta, y toda la que se requiera para conocer el estado actual de la empresa de la que forman parte como accionistas. Así mismo, ya que se les deben entregar los estados de cuenta a los accionistas se debe procurar tener una relación fuerte con el banco para facilitar el acceso a la información que se requiera en el momento.

Un punto muy importante es la relación que se tiene con los clientes actuales y potenciales, se debe llegar a conocer completamente a los clientes porque de esta manera se sabrá que es lo que quiere y que está dispuesto a hacer para obtenerlo, y así hacerle más fácil la satisfacción de sus necesidades.

Se debe tener presente que los clientes muchas veces reflejan lo que la empresa es, por lo tanto se debe buscar la manera de satisfacerlos para que emitan una opinión positiva de la empresa, ya que si un cliente se muestra insatisfecho la opinión que emita de la empresa será igual de negativa y solo perjudicará la imagen y en ocasiones la integridad de la misma.

Los proveedores juegan un papel determinante, son quienes surten de un determinado material con el que subsiste la empresa durante un ciclo de tiempo, por lo que se tendrá que mantener un contacto frecuente con ellos, y es por estos motivos que se debe procurar fortalecer la relación y no descuidarle aun y cuando no se requiera de su servicio inmediato.

#### **2.4. Relaciones Públicas en una institución de educación preescolar.**

Las instituciones de educación, tienen igual que cualquier otra organización un conjunto de personas que laboran en diferentes aspectos de la misma, como bien se ha dicho, la empresa une todos los esfuerzos y sale adelante logrando cada una de sus metas, para las instituciones de educación es igual, por lo tanto el área de las Relaciones Públicas no se debe dejar de lado.

El personal, público, y todos aquellos que estén en contacto directo con la educación para niños, deben llegar a conocer de manera profunda a las Relaciones Públicas, para que así sea más fácil llevarlas a cabo y sea reciproco el trato entre cada una de las partes. Otro aspecto importante es que el programa educacional, esta formado por fases y en cada una de las fases participan las Relaciones Públicas.

Existen razones específicas por las que las Relaciones Públicas deben llevarse con cuidado y dedicación dentro de una institución de educación, éstas de

acuerdo a las señaladas por James J. Jones en su libro "La escuela y las Relaciones Públicas" son las siguientes;

*Cambio en el carácter de la escuela.* Durante los inicios de la educación, las personas que tomaban aquel servicio se veían favorecidas por la información que corría de manera efectiva y estaban al tanto de lo que ocurría alrededor de las escuelas, incluyendo lo que sucedía en su comunidad, con el transcurrir del tiempo, los propósitos, contenidos, métodos didácticos, así como las dimensiones y costos de las escuelas han llegado a confundir al público en general y a privarlo de aquella información a la cual tenían un acceso relativamente directo de fácil comprensión.

*Información para los ciudadanos.* La exigua información que los ciudadanos de un determinado lugar obtienen de los centros educativos que les rodean, son un reflejo de la necesidad de contar con las Relaciones Públicas.

*Posibilidades de Mejora.* En muchas ocasiones las personas no tienen idea de los cambios y progresos que se pueden hacer en las escuelas, y en la medida en que se han querido realizar aquellos cambios, no se han llevado a cabo de la manera adecuada por lo que solo se generan malas percepciones de las escuelas y a la confusión por parte de la ciudadanía, por lo que prefieren mantener a sus instituciones educativas tal y como están.

*Cambio de situación del cuerpo de profesores.* En sus inicios, las personas que dedicaban parte de su tiempo a enseñar a los niños y jóvenes, eran aquellas que tenían tiempo libre en sus trabajos principales y este tiempo lo utilizaban para dar clases, inclusive cuando ésta no fuera su principal preocupación. Actualmente, la educación ha evolucionado y se ha mejorado como profesión.

*Opinión pública sobre los educadores.* La comunidad en general otorga a los educadores libertad de acción en la clase y también consideran que su papel es importante, sin embargo, menosprecian esta profesión, consideran que no se encuentra a la altura de otras profesiones, así parecen ocupar un lugar secundario a los ojos de la comunidad, inclusive cuando muchos educadores han llevado una exhaustiva preparación y en ocasiones mas años de estudio que otra profesión. Para evitar esto los educadores deberían involucrarse en los aconteceres de la comunidad, pero nunca se les debe exigir que la misma cantidad de horas que laboran como educadores las apliquen para con la comunidad.

*Grupos de presión.* Muchos planes de acción en cuanto a educación preescolar se han visto truncados por la presión que general determinados grupos de presión, esto limita el campo de acción del maestro haciendo difícil su trabajo, con las Relaciones Públicas se puede llegar a tener una relación fructífera con estos grupos, tratando de individualizarlos y analizándolos para atender sus necesidades, para así descubrir sus propósitos y acciones.

Estas variables que afectan de manera directa o indirecta al sistema con el que se labora en una institución deben ser de alguna manera controladas para que no se desvíe el camino que se pretende seguir. Las Relaciones Públicas ayudan en gran parte a controlarlas y tratar mas que nada de hacerlo en un tiempo determinado, con la armonía necesaria y bajo una dedicada observación que permita evaluar los sucesos una vez realizados, se trata de crear una forma de llevar a cabo las soluciones a los posibles problemas o inquietudes que giran alrededor de las escuelas preescolares.

En las instituciones de educación, se deben tener en cuenta diversos aspectos que determinan la vía por la que andará dicha escuela, algunos principios de Relaciones Públicas con los que deben estar de acuerdo las escuelas se remarcan por su importancia y se enumeran a continuación:

1. dentro de las instituciones de educación, se deben tener claros los objetivos y las funciones que conlleva la educación como tal, ya que será a partir de esta comprensión que se basarán las Relaciones Públicas,
2. las Relaciones Públicas de las instituciones deben conocer la responsabilidad legal del estado y de las autoridades educacionales locales, con las que estará en constante relación,

3. cuando se elabora un programa de Relaciones Públicas, éste debe estar al alcance de toda la comunidad,
4. se deben plantear también objetivos tanto para corto como para largo plazo,
5. la eficacia de toda escuela, esta condicionada por el grado de confianza pública con el que cuenta,
6. El programa de Relaciones Públicas que se elabore, debe poner cierto énfasis en todos los aspectos de la educación como sea necesario, así mismo debe dar reconocimiento a todos los méritos relativos de cada uno de ellos.

Los principios que se encuentran anteriormente, son algunos de los que están de acuerdo muchas de las autoridades de educación preescolar según el libro "La Escuela y Las Relaciones Públicas", algunos de los principios se han sabido desde hace mucho tiempo y en realidad se consideran del dominio público y cabe destacar que existen otros mas restringidos y no menos importantes, los cuales deben ser descubiertos después de una amplia investigación.

Una partida de suma importancia en cuanto a instituciones educativas es el prestigio, ya que de este depende el apoyo, los buenos profesores, los buenos alumnos que cada escuela tenga. Cuando se habla de unas buenas Relaciones Públicas en las escuelas se llega al punto del buen establecimiento del prestigio,



ya que de estas relaciones es que depende la vida de la escuela y la forma en que vaya creciendo.

El prestigio de una escuela inicia con la buena voluntad que tengan a cerca de la misma, va desde las impresiones que la gente recibe a través de las instalaciones, el programa, las políticas, los servicios, las actividades, la gente, y hasta la publicidad de la escuela, todo esto va a favorecer de alguna manera el prestigio de las instituciones siempre y cuando estén bien llevados a cabo, ya que de lo contrario solo perjudicará la imagen de la escuela y perderá su prestigio.

Las diversas actividades y funciones cotidianas que las instituciones educativas hacen, van a formar parte de las Relaciones Públicas que se estén llevando a cabo, no solo se trata de "hacer" cosas para estar bien ante la comunidad y demás públicos que rodean a la escuela, es también, que aquellas actividades que son puestas de lado y omitidas forman parte de la imagen institucional, es decir, todo lo que una escuela hace o no hace tiene repercusión directa sobre las Relaciones Públicas de ésta.

#### **2.4.1. Relaciones Públicas internas entre la Dirección y los profesores de la institución.**

Los educadores se pueden considerar como aquellas personas que desempeñan el papel más amplio y trascendente en el desarrollo de las Relaciones Públicas de las escuelas, esto se debe a que el mayor acercamiento que tuviera una escuela

con el hogar de los niños lo realizan los educadores, ya que aun cuando los padres no tengan tiempo de ir por sus hijos a la escuela y en ocasiones no sean ellos quienes les recojan, serán los niños quienes lleven esta información hasta la escuela y viceversa, ya que los niños comparten con sus padres la opinión que tienen acerca de sus maestros.

Cuando los educadores demuestran entusiasmo y gusto por las actividades que están contempladas en cada uno de los planes que deben seguir, se reflejará ese entusiasmo en diferentes facetas que las maestras lleven a cabo, es decir, si el gusto por trabajar lo llevan hasta las aulas, los niños se verán entusiasmados de igual manera y sus opiniones serán positivas para la escuela.

Debido a que son los maestros quienes van a guiar a los niños durante sus primeros años de vida, deben tratar de crear una armonía y un buen comportamiento dentro de las aulas así como fuera de ellas, según sea el comportamiento de los educadores, esa será la actitud que el alumno tratará de imitar y de esta manera aprenderá a responder ante ciertas situaciones ante la vida fuera de la escuela.

Todo tiene que ver con la imagen que se crean los niños la cual llegará a los padres, ya sea por las tareas que deban realizar en casa, por la disciplina que muestre el niño o por la forma en que se desenvuelva ante demás amigos fuera de la escuela, los padres de familia verán ahí los resultados que han obtenido de la

escuela a la que asiste el niño, y será traducida en la opinión que los padres exteriorizarán en cuando a la institución educativa.

Debido a la fortaleza que los docentes tienen dentro de las escuelas, es importante considerar siempre se debe tratar de crear una armonía en sus áreas de trabajo, la dirección de las escuelas debe estar siempre en contacto directo y establecer lazos directos de comunicación para estar al tanto de las actividades, quejas, necesidades y demás intereses que aquejen tanto a los maestros como a los alumnos y padres de familia.

La dirección de la escuela, debe proporcionar cierta información a los maestros, dicha información debe ser de tipo general en cuando al sistema escolar, para que este pueda analizarlo de manera inteligente con los padres de familia para que así todo vaya por una vía de progreso y no se queden en simples quejas que cada vez se harán más grandes y terminaran por perjudicar la imagen y el desarrollo de la institución.

Debe existir un ambiente de confianza entre la dirección y el personal docente de la escuela, ya que si el docente se siente de alguna manera inconforme o no satisfecho con algún suceso que concierna a su trabajo, debe sentir algún tipo de alianza para que se acerque a la persona encargada de la dirección y no trate de desahogarse con algún familiar de los alumnos, esto sería perjudicial.

Es así como la relación entre la dirección y el personal docente debe ser como un tipo de alianza y siempre teniendo como referencia las pautas que ambas partes pactaron seguir para que el trabajo realizado por el maestro satisfaga los resultados que espera la dirección.

#### **2.4.2. Relaciones Públicas internas entre el personal administrativo y de apoyo.**

El personal administrativo y de apoyo juegan un papel igual de importante que los docentes que habitan de alguna manera solo en las aulas, se trata de enfocar a aquellas personas que hacen que la escuela funcione de manera adecuada, ya sean personas especializadas o no, serán aquellas quienes muchas veces forjen un camino fructífero para las instituciones.

Se pueden mencionar en aquella categoría al personal de intendencia, al personal administrativo, a la secretaria directa de la dirección, al doctor y todas aquellas personas que laboran dentro de la escuela pero no se dedican a la docencia. Es importante destacar su participación porque juegan un papel determinante, y es ahí donde las Relaciones Públicas van a entrar para que su desempeño sea positivo por la forma en que contribuyen a crear en el público la imagen de la escuela.

Los servicios sanitarios que se ofrecen dentro de las escuelas no tratan de ninguna manera suplir a los servicios privados no a aquellos otorgados por el

gobierno, simplemente tratan de mantener en orden la salud de cada uno de los alumnos y en ocasiones del personal de la institución. Muchas veces surgen emergencias menores dentro de la escuela que se pueden solucionar e ahí mismo, y en otras ocasiones la labor de estas personas se limita a controlar las emergencias para tratar de ayudar a los niños u otras personas mientras se les transporta a un lugar mas especializado. Este servicio completa de alguna manera los demás servicios que se ofrecen en cuanto a educación, ya que de esta forma los padres de familia se sienten seguros de dejar a sus hijos en manos de personas que saben controlar diversas situaciones que les llegaran a suceder dentro del plantel, ya fueran estas de índole físico o psicológico.

El personal de oficina también lleva en sus hombros una especie de labor que va a reflejar la actitud de la escuela ante la comunidad, ya que muchas veces existen personas que se acercan a las escuelas con el fin de tratar de identificarse o sentirse atraídos por la misma, y al llegar al área de oficinas tratarán de sentirse atraídos por un buen trato, en este caso el personal que estará a su disposición debiera estar presentable y siempre dispuesto a responder sus inquietudes y solucionar sus dudas.

Dentro de la mayoría de las escuelas existe personal que se encarga del servicio escolar, estas personas son aquellas que tratan de mantener en buen estado las instalaciones de la institución, tanto dentro como fuera de ellas, debido a que muchas personas solo se dejan llevar por la vista, se guían por la imagen física

que demuestra un establecimiento, por lo tanto la labor del personal de servicio constituye un reflejo de la escuela.

Se debe tratar de capacitar al personal, de mantenerle al tanto de qué tipo de información pueden dar, que actitudes deben tomar, como se deben desenvolver ante ciertas situaciones, y como deben mantener la seguridad de los niños en dicha institución, para que de esta manera la escuela refleje siempre una buena imagen tanto de sus instalaciones como de su personal.

Estas actitudes deben estar marcadas por pautas que debe establecer la dirección de la escuela, siempre basadas en sistemas coherentes y acordes a la sociedad en las que están inmersas, la dirección debe estar siempre al tanto de lo que sucede y de qué manera se puede solucionar, se debe contar con este tipo de personal ya que son la base de las escuelas, y la dirección tiene entonces que funcionar como una serie de engranes de los que todos van a depender de todos, pero siempre guiados por la dirección de la escuela que es quien determinará las formas y lineamientos que se van a seguir dentro de la institución como personal de esta.

#### **2.4.3. Relaciones Públicas, instituciones preescolares y el Gobierno.**

El gobierno debe ser considerado como un todo, independientemente del giro de una organización, la importancia que se le debe dar al gobierno debe considerarse

ya que ellos afectan la vida de una organización de una manera u otra, se tiene una constante relación con los mismos y de cierta manera ellos regulan parte importante de las instituciones de educación preescolar.

El gobierno regula ciertas de las actividades de toda organización a través de las leyes que emite, y por esto es importante que las instituciones, además de estar atentas a las actividades legislativas, comprendan bien la letra con el espíritu de las leyes que le afecten, por lo que en ocasiones se deben considerar los servicios de un abogado que les haga entender y comprender cada uno de los apartados que se mencionan en cada una de las leyes. El medio más específico para estar al tanto de las modificaciones que se hacen a las leyes, es el Diario Oficial De La Federación, así mismo, ahí se pueden encontrar las leyes nuevas.

Debido a que el gobierno regula los sistemas educativos de México, se ha reconocido su capacidad y autoridad para crear y hacer cumplir un sistema tributario, pero puede suceder que al planear el sistema impositivo los legisladores, por lo tanto, aquellas organizaciones que hayan desarrollado un efectivo programa de Relaciones Públicas con el gobierno, tendrán más oportunidad de acercarse a él y poder emitir sus opiniones y puntos de vista, y aún más allá serán tomados en cuenta.

Debido a los aspectos que regula el gobierno, se convierte éste en coordinador de funciones económicas y actividades nacionales con el fin de lograr un desarrollo

armónico y equilibrado del país, debido a que el gobierno en ciertas ocasiones impulsa ciertas actividades económicas mas que a otras se debe tener esto en cuenta para estar al tanto del desarrollo que se tiene que seguir en cuanto a las pautas que se marquen respecto a la educación preescolar en México.

El gobierno y la iniciativa privada compiten en muy diversas ramas, y debido a esta competencia se pone en relieve la necesidad de que la iniciativa privada establezca una fluida comunicación con él. La competencia debe ser leal, con calidad, en cuanto a precio, servicio, condiciones, etcétera, pero nunca se debe recurrir a críticas destructivas que pretendan desprestigiar al Gobierno.

Debido a que el gobierno debe tener conocimiento de todos y cada uno de los índices de todos los rubros que existen en México, es evidente que tendrá información que será de suma importancia para cada organización, en caso de que se deseen conocer los índices de natalidad, o información para realizar estudios de mercado, inclusive para conocer la opinión pública, esta información puede ser de mucha utilidad, y solo la pueden proporcionar las dependencias del gobierno.

Así como el gobierno puede proporcionarnos cierta información de vital importancia para la empresa, cada organización debe reportar ciertos datos que se consideran importantes, esta información puede ser respecto a la forma en que contribuyen al desarrollo socioeconómico de la comunidad, local, o nacional,



inclusive puede colaborar con el gobierno en la realización de infraestructura, mejorando la situación ambiental, elevando el nivel de vida de sus recursos, como generador de empleos, etcétera.

El Gobierno determina pautas que la educación debe seguir, anteriormente la educación preescolar no se consideraba debía regularse por el gobierno, a partir del año 2002 en que el Diario Oficial de la Federación decretó que se incorporaba nuevamente este tipo de educación a las consideradas como obligatorias.

#### **2.4.4. Relaciones Públicas, Instituciones preescolares y sus proveedores.**

Todas las organizaciones trabajan con algunas otras las cuales se encargan de suministrar recursos materiales, productos o servicios para que se puedan desarrollar de manera adecuada sus actividades, por esto el mantener buenas relaciones con los proveedores de las instituciones es un punto fuerte que hay que tomar en cuenta, ya que de ellos depende muchas veces que se pueda seguir o no hacia delante.

Debido a que los proveedores trabajan con muchos clientes, en ocasiones se ven imposibilitados para poder cumplir con todos los pedidos que tienen en lista, los motivos pueden ser diversos (insuficiencia de materias primas o de productos en el mercado, problemas laborales, fallas mecánicas, entre otros), y es ahí cuando los proveedores se ven en una situación difícil y en la que se requiere tomen una

decisión inmediata, y para esto existirá la tendencia de favorecer primero a los clientes con los que mantenga una buena relación, en muchas ocasiones sus preferencias no se guían por el importe de la venta, sino por la imagen que tenga del cliente, entonces también es oportuno pensar que nunca se sabe en que momento se necesitará de algún proveedor y debido a esto se debe recordar que las relaciones no solo se deben mantener con los actuales sino con los que podrían en un futuro proveernos, inclusive cuando no se tengan contemplados.

Los proveedores se pueden volver fuentes de información acerca de nuestra empresa, es tal aquella que nos pueden hacer saber que se vuelve valiosa, a través de ellos una empresa puede conocer las tendencias, ideas publicitarias, estadísticas, estudios de mercado, sugerencia de precios, etcétera, y toda esta información se puede tener al alcance cuando se ha mantenido una buena relación con quienes la provean, así mismo las Relaciones Públicas ayudan a crear y mantener estas importantes fuentes de información para siempre tenerlas disponibles.

En ocasiones se depende tanto de los proveedores que las organizaciones son capaces de cualquier cosa por llamar su atención y tenerlos a su disposición, pero existen formas más fáciles y efectivas de tener su apoyo y su servicio antes que sus otros clientes.

Existen 13 preceptos básicos creados por Jorge Ríos Szalay, en su libro "Relaciones Públicas, su administración en las organizaciones", en los que señala, se deben basar la relación con los proveedores:

- Los proveedores deben ser tratados de la misma forma en que la organización desearía ser tratada por sus clientes, tomando en cuenta que las negociaciones efectuadas no solo les beneficiarán a ellos sino a la organización. Muchas organizaciones consideran que les hacen un favor a los proveedores al haberlos escogido, pero ocurre lo contrario ya que de ellos depende muchas veces el tener o no el producto, servicio o materia prima de la que depende una organización, por lo que adoptar una postura estricta y grosera solo propiciará malas relaciones y afectará el servicio.
- Es válido y recomendable que en la práctica de comprar se hagan comparaciones de diversos proveedores, con el fin de comparar precios y tipos de servicios, así mismo, se debe tratar de mantener relación con aquellos proveedores que no fueron elegidos ya que podrían suministrar a la institución en posibles urgencias.
- Las cotizaciones que se les pide a los proveedores deben ser utilizadas con los fines con los que se elaboran, es decir, no es ético que se usen cotizaciones solo para evadir la insistencia de los proveedores o solo por tener una más, se

deben pedir cotizaciones o presupuestos solo cuando se piense considerar su oferta.

- Se debe comprar a precio justo del mercado, siempre considerando las características y la calidad del producto que esta en negociación, se debe evitar a toda costa el presionar al proveedor para que baje sus precios.
  
- Solo excepcionalmente se debe permitir a los compradores hacer contraofertas a los precios cotizados por los vendedores, es posible que exista otro proveedor que ofrezca el mismo producto o servicio mas barato y en las mismas condiciones, entonces, a ése debería comprársete. En algunas empresas los compradores le muestran a los vendedores las cotizaciones más bajas que han recibido, con el fin de que aquellos bajen su precio, esta no es una manera honrada de actuar y mucho menos ética, ya que quienes otorgan cotizaciones lo hacen de manera confidencial. Pudiera ser que esta práctica desleal trajera consigo beneficios en la compra, pero por lo general solo trae malas consecuencias, que a final de cuentas provoca que los proveedores no confien mas en la organización.
  
- Se deben procurar siempre que sea posible, la concentración de compras de un mismo producto con un mismo proveedor, ya que hacer pequeñas compras a diferentes proveedores no se considera ventajoso, en cambio hacer compras

en volúmenes grandes si trae ventajas para la empresa, en general se obtienen mejores precios y un mejor trato si las compras son elevadas.

- Cuando se trata de contratos de compra – venta, los términos que se traten en éste deben ser claros y no tener ambigüedad alguna, se deben especificar servicios, calidad, precios, fechas y condiciones de pago, así como todas las condiciones que se manejarán dentro de la compra – venta, se deben evitar los acuerdos verbales ya que con frecuencia son desvanecencias con los proveedores.
- Cuando un proveedor de la organización se encuentre en problemas, la empresa debe tratar de ayudarlo, siempre y cuando esté al alcance de la misma, por ejemplo, si los proveedores no pueden enviar el pedido, la empresa puede mandar a recogerlo.
- En ocasiones se manejan las devoluciones o cancelaciones de pedidos con el fin de lograr un descuento en la mercancía, pero estas actitudes deben estar fundamentadas para poder realizarse, esto evidentemente perjudica las relaciones con los proveedores.
- Todos los compradores deben conocer bien tanto las políticas de su departamento como las generales de la organización y normar su actuación con apego a ellas, por su parte la dirección de la organización debe vigilar y

revisar de manera periódica dichas políticas y actualizarlas de acuerdo con las circunstancias reinantes.

- Se debe evitar de cualquier manera todo tipo de sobornos hacia los compradores de la organización, generalmente los sobornos están disfrazados catalogándose como simples regalos, una forma de evitar estas situaciones la organización debe establecer normas estrictas y políticas que prohíban la aceptación de presentes de gran valor y darlas a conocer a los proveedores.
  
- Es altamente recomendable que los compradores visiten regularmente a sus proveedores, ya que de esta manera se generan excelentes vías de comunicación menos impersonales que las llamadas telefónicas o el correo. Los proveedores ven con buenos ojos estas visitas ya que es posible que los compradores hagan observaciones interesantes o sugerencias de valor al ver los procesos de producción, de empaque, de distribución, etcétera.
  
- Hay que evitar la práctica de comprar a una organización únicamente por el hecho de que también es su cliente, en ocasiones pudiera ser acertado comprar a las organizaciones que le compran a una, ya que para decidir el proveedor de una organización se deben tomar en cuenta otros factores y no el hecho de si la misma provee de algo a la primera.

Es decir, las relaciones con los proveedores deben ser cuidadosamente estrechas, no se pueden dejar de lado ninguno de los aspectos que rodean y caracterizan a esta relación. Se debe tomar en cuenta que los proveedores le dan a una organización los materiales o servicios de los que la misma depende, por lo que una buena relación con éstos favorece y simplifica este lado de una institución.

#### **2.4.5. Relaciones Públicas, Instituciones preescolares y los padres de Familia.**

Las escuelas son centros en los que se va a aprender y a terminar de forjar lo que cada ser humano ha ido experimentando a lo largo de su vida, pero hablando de la educación preescolar, es una cuestión que deciden los padres de familia, se trata mas que nada de hacer sentir cómodos a los papás de todos los niños que "buscan" un centro de estudios, y que de alguna manera serán los papás quienes darán la última palabra en cuestión de dónde iniciará el niño sus estudios.

Debido a que el preescolar es una etapa sumamente especial y delicada de la vida del ser humano, se debe tener en cuenta que conviene demostrar este tipo de sentimiento que es el que va a determinar el éxito o fracaso de una institución.

Existen diversas formas en que los padres de familia pueden estar inmersos en las instituciones a las que acuden sus hijos, pueden tener acceso directo con la dirección de las escuelas para resolver cuestionamientos que son de suma importancia, los cuales consideran están fuera del alcance de los educadores de

sus hijos, así mismo se pueden organizar con otros padres de familia que sientan el mismo interés por estar en constante comunicación con la escuela y su sistema y pueden crear una asociación de padres de familia, la cual tenga un representante que sea el porta voz de los demás, y ser quienes determinen qué consideran relevante o irrelevante para la educación de sus hijos.

Una manera cotidiana de estar al tanto de lo que sucede en cuanto a sus hijos, es tener una buena relación con el educador y estar pendientes de manera personal de lo que va desarrollando el niño en clase, muchas veces estas observaciones se entregan a los padres de manera escrita y en otras ocasiones de les da de manera oral cuando van por sus hijos a la escuela a la hora que se marca de salida en los horarios de la escuela.

Los padres de familia están en constante comunicación con la escuela de sus hijos, ya que es un medio en el que esta creciendo y aprendiendo el niño y serán aquellas actitudes las cuales seguirá y muchas veces las que marquen la pauta de su vida en cuanto a diferentes situaciones.

#### **2.4.6. Relaciones Públicas, Instituciones preescolares, los medios de comunicación y comunidad.**

Así como existen medios que se pueden utilizar para divulgar cierto tipo de información que es de importancia para cada uno de los diferentes públicos que tiene una institución, también existen medios específicos que sirven para llegar a



todos los públicos en general, y éstos medios se vuelven un instrumento importante para la formación de la opinión pública, más bien se trata de los medios masivos de comunicación, los cuales tienen un gran poder de penetrabilidad y alcance, por lo que tienen un alto grado de influencia sobre la vida y costumbres del público receptor.

La gran influencia que los medios masivos ejercen, se debe a que por un lado abarcan un radio enorme al que les es relativamente fácil acceder, por otro lado se tiene la veracidad que las masas le confieren a estos medios de comunicación masiva, esto es debido a que muchas veces la información que una cierta comunidad tiene es gracias a algún medio, y al no tener alternativas de comparación se determina como verdadera y no se cuestiona. Es por este motivo que los medios masivos de comunicación ejercen gran poder sobre los públicos y se debe tomar en cuenta esto ya que a partir de ellos se determina la imagen de una institución, por esto se considera indispensable que se mantenga una relación afectiva y buena con los medios.

La prensa, se considera muy importante en cuanto a las Relaciones Públicas y una institución de educación preescolar, ya que es a partir de ésta primera que se darán a conocer y se desarrollarán sucesos locales que en ocasiones tendrán relación con la educación, o con las escuelas mismas, y de esto dependerá lo que se diga o no ante la comunidad.

Las instituciones de educación preescolar, pueden considerar a los medios como un instrumento con el que se puede llegar a todos o casi todos sus públicos, pero en cuestiones de mantener relaciones con ellos, se debe tratar a la prensa como un público más y no como el instrumento que se cree es, se deben tener ciertas consideraciones para con la prensa y nunca se deben dejar de lado la fuerza que ésta tiene sobre la opinión pública. Existen algunos puntos de los que Ríos Szalay recomienda tener en cuenta a la hora de establecer una relación con la prensa a los que se hace referencia a continuación.

- Prestar ayuda a los periodistas siempre que sea posible, las escuelas les pueden proveer a los periodistas cierta información que de otra manera les sería muy difícil obtener, estas noticias que las escuelas faciliten a la prensa es información que va a llegar a la comunidad, y por lo tanto a los públicos, entonces se puede volver un tipo de publicidad institucional, y además, se sentarán las bases de una buena relación con este medio, y que a la larga se reflejará esa buena actitud. Ésta ayuda de la que se habla, se puede otorgar a los periodistas de muy diversas formas, por ejemplo, que los directores o dueños de las escuelas se muestren accesibles si se les pidiera una entrevista, y sobre todo que sea sincero en cuestiones de información, que no se le engañe al periodista y que si en realidad no se le puede dar lo que pide, que se le haga saber de manera directa y no hacerlo perder el tiempo.

- No tratar de obtener publicidad gratuita de la prensa disfrazada en forma de noticias, a la prensa se le puede tener en buenas relaciones cuando se le ha tratado como cual debe ser, pero en ocasiones las escuelas u otra institución, tratan de otorgarle cierta información para que sea publicada, y de esta manera aprovecharse y obtener publicidad gratis, recordando que los periódicos se mantienen mas que nada de la publicidad y de los espacios que venden para sus publicaciones, entonces la prensa se da cuenta del engaño que está sufriendo y solo traerá como consecuencia la pérdida de confianza y las actitudes hacia la escuela se tomarán negativas, llegando hasta el grado en que si en alguna ocasión la escuela recurra al medio con una verdadera noticia éste no le prestará atención.

- Nunca invadir las labores propias de la prensa, en ocasiones los reporteros gustan de escribir artículos sobre las organizaciones, en el caso de que se tratara de la escuela propia, entonces en este caso la escuela sólo tendrá la labor de limitarse a corregir y corroborar la información allí contenida, confirmando la fidelidad de los hechos en todo caso, pero no se debe aprovechar de situaciones como ésta e intentar elogiar a la escuela por medio del artículo, o en todo caso evitar corregir la redacción porque son ellos quienes conocen a su público lector y de qué manera les va a interesar leer el artículo, por esto ese papel solo lo juega el propio periodista y no la escuela.

- No tratar de ocultar malas noticias, existen percances y contratiempos que se consideran malas noticias para las escuelas, y es así como con las buenas noticias se da facilidad a la prensa, también las malas deben estar disponibles para que sean publicadas. Si las noticias son malas y afectan a la escuela, pero se cuentan con sinceridad y de manera rápida, éstas se volverán obsoletas en poco tiempo y casi nadie les dará mucha importancia, pero si se intenta disimular o en ocasiones se trata de ocultar, se considerará que la institución es sospechosa o culpable y la noticia durará más tiempo, y será en este momento en que tendrá mayor relevancia de la que debiera.

- No pedir supresiones a la prensa, no se le puede hacer a la prensa que corte o reduzca ciertos relatos, ya que en lugar de tener respuesta positiva, solo se logrará que se creen actitudes negativas hacia la escuela.

*No pedir a la prensa que enmiende errores de poca trascendencia, de publicaciones ya aparecidas, muchas veces la prensa emite datos que están errados, sin embargo, se aconseja que a menos que sean errores que perjudiquen la imagen de la escuela se debe pedir a la prensa que enmiende su error, pero si se tratara de solo una falta ortográfica, o un mal dato en lo publicado, lo cual no cause ningún problema, se debe dejar pasar entonces.*

- Propiciar que los periodistas conozcan las actividades de la organización que pueda llegar a ser de interés para los lectores, es benéfico que los periodistas

vayan a las escuelas y promuevan las actividades que éstas llevaron o llevarán a cabo, ya que les otorga prestigio al estar en los medios y al poner al tanto a la comunidad en general de qué es lo que está sucediendo y de qué manera.

Es bien sabido que los periodistas y reporteros son los que proveen de información a todos los medios de comunicación, y también es mejor sabido que el peso que tienen sobre la opinión pública no se puede dejar de lado, los medios son en realidad un instrumento muy fuerte y del que se debe sacar lo mejor, pero siempre se debe tener en cuenta que la relación se debe crear y mantener de forma armónica para así tener a los medios de lado que le convenga a las escuelas y nunca tener problemas con ellos, ya que son quienes le dicen a la gente qué pensar o qué decir.

### **2.5. Los planes de Relaciones Públicas.**

Para llevar unas Relaciones Públicas constantes y efectivas, se deben elaborar planes que vayan acordes a necesidades específicas y que traten de solucionarlas de manera efectiva, para después solo tratar de evitar que sucedan.

Toda institución tiene metas que desea alcanzar, y para llegar a la cumbre en donde se quiere estar se debe planificar para después por medio de un programa ir avanzando y llegando a obtener los meritos que se desean, la planeación se divide en etapas que son;

- a) Investigación, la cual se usa para partir de datos específicos y no de simples suposiciones, esto es debido a que no se deben tomar decisiones solo en lo que el público cree porque esto llevaría al fracaso de las escuelas. La investigación se subdivide a su vez en dos partes que son definición del problema y de los objetivos y análisis del problema.
  
- b) Elaboración de planes y programas generales, una vez que se ha elaborado la investigación y se conocen los problemas que aquejan a la escuela, se pasa a elaborar programas de tipo general, los cuales servirán para alcanzar las metas fijadas que habrá de servir a manera de cursos alternativos de acción, sin embargo con la investigación previa, se arrojarán necesidades específicas que necesitarán ciertos planes o programas específicos, y que requerirán de objetivos más precisos.
  
- c) Elaboración de planes y programas específicos, con los programas generales se tendrán después de un estudio minucioso y se determinarán las necesidades que requieran un curso de acción bien definido y ya más específico, par así llegar a los objetivos fijados.

Es evidente que esta práctica requiere de experiencia, tal vez no se tenga la experiencia necesaria para elaborar este tipo de actividades referentes a las Relaciones Públicas, sin embargo, el hecho de esclarecer las necesidades de las escuelas nos trae como respuesta buscar una solución, y para esto es que las

Relaciones Públicas se asoman para intentar ayudar a resolver cada uno de los problemas e impulsar aquellas actividades que van marchando bien. Es claro que la planeación es necesaria para llevar acabo un programa bien establecido, ya que por medio de la primera se tomarán bases y una idea un poco más clara de la cantidad de tiempo, personal y el presupuesto tentativo para realizar lo que sea necesario.

Raymond Simon<sup>18</sup>, destaca 3 ventajas que trae consigo la planeación en las Relaciones Públicas;

- El razonamiento aplicado en la planeación ayuda a clarificar el problema, esto se refiere más que nada a tratar de aplicar el razonamiento en su máxima expresión ya que los problemas muchas veces no son claros y requieren analizarlos para obtener así el problema de raíz.
  
- El plan proporciona un borrador y fechas de trabajo, la importancia del plan radica en que en ocasiones los problemas se van tomando más fuertes y a veces se ven como casi imposibles de resolver, y mientras más complicado sea el problema mas fuerte será la necesidad de un anteproyecto que ayude a que las actividades se vayan realizando evitando contratiempos y sobre todo que respalde el programa.

---

<sup>18</sup> SIMON, Raymond, *op. Cit.* 13, Pág. 95.

- La creación y aprobación de un plan evita los malentendidos, debido a que las Relaciones Públicas en las escuelas son un tema relativamente nuevo, y sobre todo muy poco aplicado en comparación a los demás rubros de la sociedad, se debe tratar más que nada que en la planeación se ponga atención al personal interno, ya que son ellos quienes cooperarán para la buena función del programa futuro, se debe procurar que las personas que laboran en la escuela tengan confianza real en las Relaciones Públicas y así colaborar para que la institución pueda llegar a sus metas de manera efectiva y sin contratiempos.

El Plan nunca debe exceder la medida de las posibilidades reales de la organización, ni desentonar con las finalidades de la misma y mucho menos, con las variables del propio contexto al que esta dirigido, por lo que se debe tener cuidado a la hora de planificar y de programar actividades para la escuela.

#### **2.5.1. Definición de plan de Relaciones Públicas.**

Los planes de Relaciones Públicas se destacan por estar formados por una serie de actividades que van a ayudar a las instituciones a alcanzar determinadas metas que se hayan fijado según las necesidades que se reconozcan ante ciertas situaciones. Para esto se deben definir una serie de objetivos que se determinarán cuando se conozcan las carencias que una organización o institución tenga.



### 2.5.2. Proceso de un Plan de Relaciones Públicas.

Para determinar de que forma se realizará un plan de Relaciones Públicas, es necesario contar con determinada información con la cual se tendrá punto de partida para elaborar un plan y constatar la importancia de éste.

- Se debe en primer punto, conocer las necesidades y carencias que puedan existir dentro de una organización, todas las organizaciones tienen problemas, por pequeñas o grandes que sean, siempre tendrán sucesos que sean negativos para el buen desarrollo de la misma, en ocasiones son problemas que se pueden ignorar y dejar pasar, pero en otras ocasiones exigen una atención inmediata para que la situación no se salga de control y llegue a ser un problema aun mas grande.
- Para tener conocimiento de las necesidades de una organización se debe indagar con el personal y con los públicos que le rodean, a la hora de estar cuestionando a las personas clave, se debe tener en cuenta que la elaboración de las preguntas adecuadas será determinante para la obtención de las respuestas necesarias.
- Muchas veces al tratar de descifrar la información, los problemas surgen de simples suposiciones, muchas veces las suposiciones son reales y a la hora de eliminarlas se obtienen resultados satisfactorios, en cambio puede suceder lo

contrario y tal vez las suposiciones sean erróneas, por lo que puede llegar a convertirse en un verdadero problema para la organización, por lo que se debe tratar de marcar una diferencia entre lo que pueden o no ser suposiciones.

- Se deben eliminar los aspectos que no sean esenciales, se debe tratar de depurar el problema y solo tratar el problema raíz para no estar poniendo atención en otros que solo oscurecen el problema real.
- Una vez que se tienen esclarecidos los problemas reales, se deben organizar en orden de importancia, para que se vayan eliminando, así mismo prever aquellas situaciones que se pueden evitar y que ahorrarán tiempo a la organización.

### **2.5.3. Evaluación de un plan de Relaciones Públicas.**

Según Lindenmann<sup>19</sup> existen tres niveles para evaluar la eficacia de las Relaciones Públicas, niveles que se investigan en función del tipo de organización, de las acciones ejecutadas y del presupuesto dedicado a la evaluación.

Niveles:

---

<sup>19</sup> El Dr. Lindenmann es Consultor independiente, se especializa en investigaciones relacionadas con las Relaciones Públicas, control y servicios de evaluación, como parte de la firma internacional de Relaciones Públicas "Ketchum". En 1999 fue Jefe de "The Institute for Public Relations", recientemente creó "The Commission on Public Relations Measurement and Evaluation".

1-. Medir lo que la organización ha hecho. Se mide el espacio o tiempo recibido por una organización en los medios de comunicación, ver que tanta fuerza tiene dicha escuela en la sociedad, ya que a partir de los medios es que se genera la misma.

2-. Se evalúa si los públicos objetivos han recibido los mensajes dirigidos a ellos, si han prestado atención y los han retenido, se pueden utilizar diversos métodos de recolección de datos, tal como la entrevista personal, cuestionario escrito, entrevista telefónica.

3-. Medir las opiniones, actitudes y cambios de actitud de los públicos con respecto a la organización. Métodos: encuestas previas y posteriores. Kotler<sup>20</sup> también habla de tres formas de evaluar la eficacia de las RRPP:

a) Evaluar las exposiciones. Medir la eficacia en razón del número de exposiciones creadas en los medios.

b) Medir el cambio en la toma de conciencia, comprensión o actitud hacia la organización o hacia un producto de la misma como resultado de una campaña de RRPP.

---

<sup>20</sup> Kotler, Catedrático de Marketing de la Universidad de Northwestern, Management Centre Europe lo nombra "El hombre más experto del mundo en la práctica estratégica del marketing.

c) Contribución a las ventas y al beneficio de la empresa.

Se trata mas que nada de captar todos aquellos vacios que presentaba la organización y compararlos para determinar hasta que punto fueron desapareciendo, y que actividades son las que requieren mayor atención.

### **CAPITULO III ANÁLISIS Y RESULTADOS.**

#### **3.1. Procesamiento de la información recabada.**

Para fines de este estudio, y para la interpretación de los resultados se le asignó un número a cada escuela, para hacer referencia a la misma, entendiendo así:

Masters de Veracruz,	No. 1
Pesciolino,	No. 2
Wendylandia,	No. 3
Colegio La Paz,	No. 4
Colegio Anatriñ,	No. 5

Así mismo, en cada una de las respuestas se hará un análisis para determinar los aspectos negativos y positivos que estén contenidos en cada una y divididas según el tipo de público al que se refieran, para así determinar cuáles son las carencias encontradas.

Dicho análisis se basa en una lista de referencia la cual contiene indicadores que se extienden a continuación y que son los que le dan referencia a la respuesta de la persona entrevistada para así darle cierto valor a la misma.

#### Padres de familia.

- Relación existente o nula entre los padres de familia y la institución.
- Manejo de situaciones sorpresivas y planeadas (alumnos-padres-maestras).
- Tipo de comunicación entre los padres de familia y la institución, así como las vías que se utilizan y la constancia con la que sucede.

#### Personal interno de la institución.

- Participación del personal en actividades internas.
- Incentivos para el personal.
- Tipo de comunicación que existe dentro de la escuela.
- Tipos de planeación en actividades internas.

#### Proveedores.

- Niveles de comunicación y constancia.
- Tipo de relación que se crea
- Existencia de incentivos por alguna de las partes.

Gobierno.

- Niveles de comunicación y constancia.
- Formas de trabajo.
- Accesibilidad en procesos.

Comunidad.

- Relación de la comunidad con la escuela.
- Niveles de comunicación y vías que se utilizan.

Medios de comunicación.

- Relación de la institución con los medios de comunicación.
- Niveles de comunicación que puedan existir entre la escuela y los medios.

Relaciones Públicas.

- Principales características de las Relaciones Públicas.
- Conocimiento general de las Relaciones Públicas.

A partir de los indicadores antes mencionados en cada una de las diferentes partes de la entrevista, se dividieron de la siguiente manera las respuestas de las personas entrevistadas:



Tabla 1. Aspectos relevantes de la relación existente entre los padres de familia y la maestra entrevistada, así como la escuela a la que pertenecen.

ESCUELA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
No. 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La relación se basa en la disciplina.</li> <li>- Se realizan juntas con los padres cada uno o dos meses.</li> <li>- Existe la publicación de avisos por medio de carteles y circulares.</li> <li>- Se invita a los padres a ciertos eventos que se realizan dentro de la escuela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de comprensión hacia ciertos aspectos que se manejan dentro del jardín de niños.</li> <li>- Las maestras se acercan a los papás sólo para conversar, ya cuando existe algún problema se trata solo con la dirección.</li> <li>- No existe alguna actividad que involucre a los padres con el desarrollo de sus hijos.</li> </ul>
No. 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los padres le dan a la maestra cualquier instrucción especial cada día.</li> <li>- Se realizan eventos dentro de las instalaciones y se invita a los padres para que asistan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de atención por parte de los padres cuando se les da algún comunicado.</li> <li>- En ocasiones existe inconformidad de parte de los padres por alguna maestra.</li> <li>- No existe alguna actividad que involucre a los padres con el desarrollo de sus hijos.</li> </ul>
No. 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesibilidad en cuanto a la comunicación.</li> <li>- Reporte de avances y deficiencias de los niños para los padres.</li> <li>- Eventos en los que participan los niños y los padres son invitados a presenciar.</li> <li>- Mensualmente se les da a los padres una circular con las actividades futuras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No existe alguna actividad que involucre a los padres con el desarrollo de sus hijos.</li> </ul>
No. 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se les dejan tareas a los niños en las que se requiere la participación de los padres.</li> <li>- Colaboración del personal necesario para resolver problemas con los padres.</li> <li>- Cada 30 de Abril y durante la Semana cultural, se crean obras de teatro para los niños</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los padres de familia son poco accesibles en cuanto a los aspectos negativos del desarrollo y actitud de sus hijos.</li> <li>- Los padres no coinciden con las formas de comunicación para cuestiones negativas acerca de sus hijos.</li> </ul>

	en las que participan las mamás.	
No. 5	<ul style="list-style-type: none"><li>- Constante comunicación con los padres.</li><li>- Se llevan a cabo juntas de consejo técnico cada mes.</li><li>- Análisis de problemas existentes y de sus posibles soluciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Falta de interés por parte de los padres en cuanto a mantener una relación de armonía.</li><li>- Poca asistencia a la escuela por parte de los padres.</li><li>- No existe alguna actividad que involucre a los padres con el desarrollo de sus hijos.</li></ul>

Tabla 2. Aspectos relevantes de la relación existente la maestra entrevistada con la escuela a la que pertenecen.

ESCUELA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
No. 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se trabaja por áreas dentro de la escuela, así mismo se hacen juntas por áreas y se determina que se necesita de cada una.</li> <li>- El dialogo es uno de los medios que se utilizan para una buena comunicación.</li> <li>- Organización de los materiales de trabajo.</li> <li>- Disposición por parte de la dirección para solución de algún problema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se llevan a cabo juntas con todas las áreas.</li> <li>- No se menciona el manejo de incentivos por parte de la escuela para el personal docente.</li> </ul>
No. 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La dirección motiva al personal docente para que esté constantemente comunicado.</li> <li>- Se busca la eliminación de los problemas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se menciona el manejo de incentivos por parte de la escuela para el personal docente.</li> </ul>
No. 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe una relación considerada estrecha.</li> <li>- Existe un sentimiento de trabajo en equipo en donde todos se apoyan.</li> <li>- La comunicación se lleva a cabo de dos formas: oral y escrita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carecen de planeación cuando se llevan a cabo eventos internos.</li> <li>- No se menciona el manejo de incentivos por parte de la escuela para el personal docente.</li> </ul>
No. 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe una preocupación de la dirección en cuanto a la preparación de las maestras.</li> <li>- Al inicio de cada ciclo se lleva a cabo una convivencia.</li> <li>- Actividades al inicio del ciclo para conocer al personal nuevo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suspensión de actividades que agradaban al personal.</li> <li>- No se menciona el manejo de incentivos por parte de la escuela para el personal docente.</li> </ul>
No. 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Creación de ambientes tranquilos de trabajo.</li> <li>- La dirección no se impone.</li> <li>- Se trata de que el personal se sienta conforme con su lugar de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se menciona el manejo de incentivos por parte de la escuela para el personal docente.</li> </ul>

Tabla 3. Aspectos relevantes de la relación existente entre los proveedores y la escuela a la que suministran productos o servicios.

ESCUELA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
No. 1		- Debido a que se trabaja por áreas, los proveedores sólo tienen contacto con el área que solicita sus servicios.
No. 2	- Se confirma siempre que el proveedor asista cuando se requiere.	- La relación se remite a lo indispensable.
No. 3	- Se trata de mantener buena relación con los proveedores. - La escuela se destaca por ser buenos clientes y buenos compradores.	
No. 4	- Los proveedores están pendientes para cuando se soliciten sus servicios o productos.	- No se menciona la existencia de incentivos por ninguna de las partes interesadas.
No. 5	- El uso de Fax y las llamadas telefónicas son la base de la comunicación.	- Relación únicamente de trabajo. - Solo existe comunicación cuando existe interés de ambas partes.

## INSTRUCTIVO PARA LLENAR LA FORMA DE REGISTRO DE TESIS

1. Transcriba la información de manera clara, de acuerdo a las instrucciones que aquí se señalan. Escriba con tinta y letra de molde, dejando en blanco las etiquetas 090, 260, 502 y 710.
2. **AUTOR:** Escriba el nombre del autor en el siguiente orden: apellidos paterno, materno y nombre(s). Si la tesis ha sido elaborada por más de tres autores, transcribir los demás autores en la etiqueta 700.
3. **TITULO DE LA TESIS:** Escríbalo tal y como aparece en la portada de la tesis. En caso de haber subtítulo anotarlo en el renglón correspondiente.
4. **NUMERO DE PAGINAS:** Anote el último número que aparezca impreso en la paginación del ejemplar y/o si la obra tiene varios volúmenes.
5. **ILUSTRACIONES:** Si su tesis cuenta con ilustraciones, tache la palabra "SI", en caso contrario la palabra "NO".
6. **GRADO ACADÉMICO:** Tache la letra que corresponda al grado académico que obtiene mediante la presentación de tesis: L licenciatura, M maestría, D doctorado, E especialidad.
7. **CARRERA:** Escriba el nombre completo de la carrera objeto de la tesis de acuerdo a su denominación oficial en los planes de estudio de la universidad e institución correspondiente. En caso de que el mismo trabajo sea para dos licenciaturas diferentes, entregar dos ejemplares para cada una de ellas, con su hoja de registro respectiva. No utilice abreviaturas.

Tabla 4. Aspectos relevantes de la relación existente entre el gobierno y la escuela desde el punto de vista de la maestra entrevistada.

ESCUELA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
No. 1	- Disponibilidad de la información que requiere el gobierno.	- Incorporación a la SEP por medio de un proceso complicado. - No se menciona una comunicación constante.
No. 2		- No tiene conocimiento de la relación que se pueda tener.
No. 3	- La zona a la que esta adscrita la escuela le proporciona información acerca de modificaciones que se vayan dando. - El gobierno proporciona información necesaria para que el personal esté capacitado.	- El gobierno es poco accesible. - No existe una relación armónica. - Solo existe relación de trabajo.
No. 4	- El gobierno les da avisos acerca de la información que será requerida por el mismo.	- La escuela trata de estar al tanto y otorgar siempre lo que se le pide.
No. 5		- Solo existe relación de trabajo.

Tabla 5. Aspectos relevantes de la relación existente entre la comunidad y la escuela desde el punto de vista de la maestra entrevistada.

ESCUELA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
No. 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se lleva una relación sana.</li> <li>- Las personas que integran la comunidad firmaron un documento para apoyar la apertura de la escuela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No existen fomentos para crear vínculos con la comunidad.</li> </ul>
No. 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La escuela trata de mantener limpios los alrededores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se crean vínculos de ningún tipo con la comunidad que rodea a la escuela.</li> <li>- Solo se da información de Pesciolino si se acercan a las instalaciones.</li> <li>- No se difunden actividades ni noticias.</li> </ul>
No. 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunidad demuestra confianza en la escuela.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aunque se han considerado actividades no se han llevado a cabo al paso del tiempo.</li> <li>- La escuela se conforma con la imagen que la comunidad se ha creado solo por verla.</li> </ul>
No. 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuando alguno de la comunidad se acerca a la escuela se le atiende y se le aclaran sus dudas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A menos que alguien estuviera interesado se le daría información de la escuela y su desarrollo, de otra forma no se difunde la información.</li> </ul>
No. 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La comunidad da facilidades a la escuela para utilizar instalaciones deportivas que se encuentran frente a las instalaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A menos que la escuela necesite de las instalaciones de la comunidad es que se comunican entre sí.</li> </ul>

Tabla 6. Aspectos relevantes de la relación existente entre los medios de comunicación y la escuela.

ESCUELA	ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
No. 1	- Los medios visitan la escuela para ofrecer publicidad.	- La escuela no difunde actividades o información acerca de la misma. - Los medios se usan únicamente para publicidad, y nunca para difundir aspectos de la escuela que pudieran interesar a la comunidad.
No. 2	- Cuando existen eventos dentro de la escuela, la prensa asiste para fotografiar a los niños.	- Los medios se usan únicamente para publicidad, y nunca para difundir aspectos de la escuela que pudieran interesar a la comunidad.
No. 3	- Los medios dan a conocer la época adecuada para hacer publicidad.	- Los medios se usan únicamente para publicidad, y nunca para difundir aspectos de la escuela que pudieran interesar a la comunidad.
No. 4	- La televisión visita las instalaciones durante el mes de Noviembre, cada año.	- Es la única actividad que se menciona es difundida por los medios.
No. 5	- La escuela recibe vistas de medios para contratar espacio publicitario.	- Los medios se usan únicamente para publicidad, y nunca para difundir aspectos de la escuela que pudieran interesar a la comunidad.



Tabla 7. Definición de Relaciones Públicas desde el punto de vista de la maestra entrevistada.

ESCUELA	DEFINICIÓN
No. 1	Es tener contacto con las personas que nos rodean y con quienes están lejos de nosotros.
No. 2	Crear buenas relaciones con aquellos que intervienen o que tienen algún tipo de relación con la escuela. También sirven para crear una buena imagen de la escuela.
No. 3	Es la relación que tiene una persona con otro negocio para la obtención de un bien en común.
No. 4	Tener bien establecidas las relaciones con las personas que están inmiscuidas con la escuela y tratar de fortalecerlas.
No. 5	Son las necesidades de una empresa para publicidad de la misma, y al buen manejo de situaciones en las que deben apoyarse en especialistas

La definición que se tomó como referencia para hacer la comparación con la que otorgaron cada una de las maestras de las diferentes escuelas, fue la siguiente:

"... el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre los miembros de una organización, y entre la organización y los demás sectores de la opinión pública, o 'públicos', tales como proveedores, clientes, inversionistas, gobierno y público en general, a fin de proyectar ante ellos una imagen favorable de la organización que contribuya al alcance de los objetivos de ésta..."<sup>21</sup>

<sup>21</sup> RÍOS Szalay, Jorge, Op. Cit. 1.

### **3.2. Diagnóstico general.**

De acuerdo a las respuestas obtenidas de cada una de las Instituciones, se obtuvo el siguiente diagnóstico que destaca y une cada una de las cualidades de las escuelas, así mismo se unificaron las respuestas para crear una visión general de los aspectos negativos que se considerarán carencias para fines de éste estudio.

#### **3.2.1. Padres de familia.**

- Se carece de una comunicación entre padres de familia y la institución.
- No se planea la prevención de problemas.
- No existen actividades que vinculen a los padres con la escuela.
- Los papás no se involucran en la educación de sus hijos.

#### **3.2.2. Personal interno de la institución.**

- No existen actividades que incentiven al personal.
- Existen carencias en cuanto a planeación de actividades internas.

#### **3.2.3. Proveedores.**

- No existe una comunicación constante entre proveedores y la institución.
- No hay interés por crear relaciones armónicas.

- Dependiendo del rubro al que pertenezca el proveedor es el área de la escuela con la que se relaciona, y solo cuando el producto que se provee escasea.

#### **3.2.4. Gobierno.**

- La relación que pudiera existir es limitada y en ocasiones nula.
- Los procesos se vuelven hostiles y se limitan a las peticiones que el Gobierno haga a las escuelas.

#### **3.2.5. Comunidad.**

- La relación de las escuelas con la comunidad es nula.
- Las escuelas no están interesadas en difundir en la comunidad las actividades que se llevan a cabo.

#### **3.2.6. Medios de comunicación.**

- Se contempla a los medios de comunicación solo con fines publicitarios.
- No existe comunicación fuera de las necesidades publicitarias de la escuela.

### **3.2.7. Relaciones Públicas.**

En todos los casos se mencionó que están concientes del poder de las Relaciones Públicas, sin embargo la idea que tienen de las mismas es escasa ya que se cree que aquellas deben ser con las personas que tienen relación con la escuela directamente, así mismo se llegó a confundir el término con publicidad.

En ninguno de los casos se hizo mención o referencia a planes o estrategias previamente establecidas de Relaciones Públicas, por lo que se demuestra que las escuelas carecen de la aplicación de dicha disciplina dentro de su institución.

#### **CAPITULO IV. PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS.**

##### **4.1. PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS PARA INSTITUCIONES PRIVADAS DE EDUCACIÓN PREESCOLAR UBICADAS EN LOS MUNICIPIOS CONURBADOS VERACRUZ - BOCA DEL RÍO:**

###### **INTRODUCCIÓN.**

La educación en México es un derecho para todos y cada uno de los habitantes de este país, así mismo, existen variedades dentro de las que se puede elegir en qué institución se va a llevar a cabo dicha educación, el gobierno como tal, otorga este servicio y de igual forma existen escuelas y colegios privados que han dedicado a lo largo de su existencia su esfuerzo a esta labor que es la de enseñar.

Muchas veces la persona que busca la educación esta consciente de qué aspectos debe o no tomar en cuenta para elegir la institución que mejor le parezca, sin embargo a ciertas edades de la vida del hombre éste no tiene la capacidad para decidir acerca de las opciones que se presenten, por lo que terceras personas tomarán la decisión que le parezca correcta, tal es el caso de

los niños que empiezan a tener sus primeros contactos con este nuevo mundo como es asistir al preescolar.

Es un factor decisivo dentro de la mente de quien busca una institución, tener presentes ciertas cualidades y especificaciones de la misma, muchas veces se toma como base la ubicación, el tamaño, el número de alumnos que asistan a la misma, entre otros aspectos, pero sin lugar a dudas el elemento que en ocasiones suele ser el factor decisivo es el prestigio con el que cuenta la escuela, por lo que la misma debe tener siempre presentes las herramientas para obtener y establecer su prestigio apoyándose en todas y cada una de las personas que de alguna manera se relacionan con la institución y que son considerados como públicos de la misma.

Las Relaciones Públicas, ayudan a las instituciones a llevar a cabo una serie de planes para poder obtener esta imagen adecuada y el prestigio necesario ante una sociedad que cada día esta en creciente competencia, y sobre todo ayudan a la creación y mantenimiento de sólidas y armónicas relaciones con los públicos actuales y potenciales de la escuela, tal como los padres de familia, la comunidad, los medios de comunicación, el gobierno y los empleados mismos de la escuela.

Todas las actividades que una escuela haga o incluso las que deje de hacer repercuten en las Relaciones Públicas de la misma, por esto se considera tan

importante conocer y saber manejarlas, por lo que el conocimiento del área es indispensable y debe tenerse siempre presente.

Antes de presentar un plan de Relaciones Públicas, se deben conocer ciertos aspectos de las Relaciones Públicas para así lograr un mayor entendimiento y comprensión de las actividades que se sugerirán.

A continuación se presenta un panorama general acerca de las Relaciones Públicas y su importancia dentro de una institución.

#### **LAS RELACIONES PÚBLICAS.**

Las Relaciones Humanas son las interesadas en crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana. Las Relaciones Públicas por su parte, buscan insertar a las organizaciones dentro de la comunidad, haciéndose comprender, tanto por sus públicos internos como externos, de sus objetivos y procedimientos a fin de crear vinculaciones provechosas para ambas partes mediante la concordancia de sus respectivos intereses

Las Relaciones Públicas son al principio, el conjunto de medios utilizados por las empresas a fin de crear un clima de confianza entre su personal, en los medios

con los cuales tiene relación, y generalmente en el público, con vistas a sostener su actividad y favorecer su desarrollo.<sup>22</sup>

Las Relaciones Públicas, buscan llegar al fondo de cada una de las relaciones que se crean alrededor y al interior de una institución, para que a partir de esto se lleguen a crear estímulos que beneficien a las partes interesadas, son en sí "el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre los miembros de una organización, y entre la organización y los demás sectores de la opinión pública, o "públicos", tales como proveedores, clientes, inversionistas, gobierno y público en general, a fin de proyectar ante ellos una imagen favorable de la organización que contribuya al alcance de los objetivos de ésta."<sup>23</sup>

Las escuelas se desarrollan dentro de una comunidad en donde se encuentra con diferentes grupos de personas, en el ámbito de las Relaciones Públicas a éstos grupos se les denominan públicos y son aquellos a los que hace referencia la definición anterior, los cuales se clasifican de la siguiente manera:

- a) el personal de la escuela (la dirección, el personal docente, la administración, el personal de apoyo),

---

<sup>22</sup> RÍOS Szalay, Jorge, *Op. Cit.* 1.

<sup>23</sup> *Idem.*



- b) los dueños o accionistas,
- c) los clientes (alumnos y padres de familia)
- d) los proveedores,
- e) el gobierno,
- f) los medios masivos de comunicación y la comunidad en general.

Los públicos que anteriormente se nombraron se crean una imagen de la institución y es ahí donde las Relaciones Públicas juegan un papel determinante ya que tratan de que la imagen sea positiva para que la actitud de sus públicos sea positiva.

En muchas ocasiones, las personas que laboran dentro de una escuela consideran que la opinión de los públicos será la misma que ellos tengan, sin embargo, no ocurre así, ya que la imagen que refleja la escuela varía dependiendo de la perspectiva que se tenga en cada situación.

Ahora, dentro de una sociedad, las escuelas se han venido considerando importantes, esto es debido a que la misma sociedad comprende el papel que las escuelas han venido desempeñando dentro de la sociedad, y es ahí cuando las

Relaciones Públicas dan la mano a las instituciones para hacer llegar a la comunidad esta información importante que les hará crecer tanto a la escuela como a la comunidad misma.

En cada situación, las escuelas buscan rutas para solucionar los problemas que se les han ido presentando, y es ahí donde muchas instituciones se van dando cuenta de la importancia de contar con un buen manejo de las Relaciones Públicas.

Al hablar de Relaciones Públicas, en ocasiones se tiende a malinterpretar el hecho de que se refiere más que nada a la imagen que los públicos tienen de la escuela, cabe mencionar que al referirse a imagen no se habla únicamente de recurrir a la publicidad, sino que vas más allá de eso, se trata de aquella impresión que cada uno de los públicos de la escuela se va forjando al contacto con la misma, no solo de cómo se ve, sino como tratan de manejar aquellas relaciones que se llegan a crear entre cada uno de los diversos públicos y la escuela.

Así mismo, las Relaciones Públicas se clasifican para hacer referencia a cada uno de los diferentes públicos al que se dirigen, esto es para su mayor comprensión y análisis.

**Clasificación de las Relaciones Públicas:**

- **Relaciones Públicas Internas.**
  - o Con el propio personal de la institución.
  
- **Relaciones Públicas Externas.**
  - o Con los accionistas o Propietarios.
  - o Con los clientes actuales o Potenciales.
  - o Con los Proveedores.
  - o Con el Gobierno.
  - o Con la Comunidad y los Medios Masivos de Comunicación.

**RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS.**

Al mencionar las Relaciones Públicas internas, se hace referencia a todas aquellas personas que laboran dentro de la organización, son todas aquellas relaciones que se establecen entre los directivos y todos los empleados, se trata de crear una comunicación en todos los niveles y hacia todas direcciones dentro del sistema, de esta manera cada uno de los integrantes de la institución estará directamente relacionado con el desarrollo y crecimiento del prestigio que pueda tener la escuela de la que forman parte.

Con los trabajadores profesionales, y no profesionales de la escuela, se pueden crear actividades recreativas en las que se cuente con la participación de cada uno de quienes laboran dentro de la institución para así estar en armonía y crear una relación más allá de lo laboral sin llegar a inmiscuirse en las vidas privadas de los trabajadores internos.

Algunas actividades pueden ser: el festejo de fechas especiales de cada uno de los trabajadores, sin dejar fuera a nadie, es bueno recordar que cada integrante de la institución es un portador de una parte de la misma y de ellos muchas veces depende el concepto que se cree la comunidad acerca de la institución.

Así mismo, el reconocimiento de logros obtenidos de forma individual, así como del buen desempeño en cuanto a su trabajo. No solo se debe atender a personas que van mal en alguna cuestión o que están teniendo algún tipo de problemas, sino es igual de importante reconocer cuando un trabajador de la escuela ha logrado alguna meta que se había propuesto ya que es igual un logro para la escuela.

Tratar siempre de ayudarles a superarse en todos los aspectos de su vida, sobre todo en cuestiones de la educación, ya que igual beneficia a la escuela que a la persona, y todo esto beneficia directa e indirectamente el prestigio de la institución.

Siempre que los integrantes y trabajadores de una institución se sientan integrados, adaptados y siempre en un ambiente laboral lleno de confianza, de esta manera el personal tratará de causar siempre una buena impresión debido a que sabrán que son una parte importante de la escuela y por este motivo serán buenos portadores de la imagen de la misma.

### **RELACIONES PÚBLICAS EXTERNAS.**

Las instituciones de educación, cualquiera que sea su área de especialidad, están íntimamente relacionadas con otras organizaciones o empresas con las que se crean lazos obligatorios y en ocasiones voluntarios, por esta razón es de suma importancia que se busquen formas y vías por medio de las cuales aquella relación que se ha formado sea fructífera para ambas partes, buscando siempre el beneficio propio como escuela y el beneficio a terceros para estar siempre al tanto de lo que pueda suceder con aquellas empresas que le prestan un servicio o que le provean un producto determinado a la institución.

Las Relaciones Públicas externas, se llevan a cabo con todas aquellas personas, organizaciones o empresas que tienen relación directa o indirecta con la escuela, pero que no laboran dentro de la misma, como ejemplo se tiene a la empresa que surte el gas dentro de la escuela, a quien provee de alimentos la cocina en caso de que se cuente con ella, a las papeterías y un sinnúmero de personas o grupos de los que hasta cierto punto depende la escuela y que por tanto es necesario

sobrellevar la relación y en su momento hacerla armónica para que los procesos y formas de trabajo con ellos sea mas fácil y accesible.

Para su mayor entendimiento, se han dividido por partes según los intereses y tipos de relaciones que se establecen con lo que se denomina diferentes públicos externos.

*Los padres de familia y los niños.* En esta parte se debe tener un especial trato con este público, ya que es por medio de ellos que subsiste la escuela, son quienes pagan por el servicio y se les debe poner énfasis a sus dudas, inconformidades y sugerencias para darles solución o hacer llegar a la dirección la sugerencia para la mejora del servicio. Se pueden crear actividades de tipo recreativo, tal como talleres breves en los que se les enseñe un poco mas acerca del crecimiento de sus hijos, las necesidades que éstos manifiesten y que muchas veces los papás no notan, así también se pueden elaborar ciertas tareas en las que los niños tengan que recurrir a sus padres para la elaboración de la misma, para así el papá se empape del camino que si hijo estará recorriendo. No se trata solo de que el papá se acerque a la escuela cuando tenga alguna duda o alguna inconformidad, sino cuando quiera acercarse a decir algo, debe sentirse atraído por la escuela, y tenerle confianza, ya que es el lugar donde su hijo pasa mucho tiempo.

*Los proveedores.* Muchas veces las escuelas se acercan a sus proveedores solo cuando necesitan mercancía o algún servicio del que comienzan a carecer, pero es indispensable que se tenga una vía de comunicación en la que se tenga un acercamiento un poco mayor que el elemental, ya que se debe recordar que muchas veces el material que proveen es de vital importancia para la escuela. No se habla solo de quien provee la "tiendita" de la escuela, por ejemplo, la empresa proveedora del gas, del agua, de luz, y que son servicios básicos, por esto se debe tener algún tipo de atenciones para lograr su preferencia ante nosotros en caso de que escaseen del producto. Se puede llegar a mantener esa unión con solo visitar regularmente al proveedor, enviarle una carta de agradecimiento, una felicitación o un reconocimiento por sus servicios, pero siempre cuidando de no caer en la corrupción, siempre hay que actuar de manera delicada.

*El gobierno.* Se debe tener en cuenta dos aspectos acerca del gobierno, este funge como órgano regulador y como órgano impositivo, regulador en cuanto a que emite leyes y se encarga de regular ciertas actividades a través de las mismas leyes, y es impositivo en cuanto a que se reconoce su actividad para crear y hacer cumplir un sistema. En la actualidad, la educación preescolar esta incorporada a la educación considerada como obligatoria en la vida del ser humano, por esto el sinfin de actividades e información que el gobierno pide deben estar siempre cuando así lo piden, se debe igual estar al tanto de cuales son los avances y las condiciones que el gobierno pone para estar dentro de los límites de lo legal. Igualmente el gobierno es de suma importancia en la vida de la

escuela, en este caso quien más acercamiento tendrá será la dirección de la escuela, ya que es quien entregue reportes de avances de su forma de trabajo. También se debe mantener una relación estrecha, para estar siempre al tanto de lo que sucede.

No solo el gobierno se remite a "vigilar" las cuestiones educativas, sino que en este caso se vuelve competencia de la escuela, ya que es un servicio que ofrece de manera gratuita, se debe aprender a competir contra él.

*Medios de comunicación.* Los medios son un arma muy fuerte dentro de cualquier sociedad debido a que muchas veces son ellos quienes crean o destruyen el prestigio de una institución, y más cuando se habla de una escuela.

Una de las cosas que se pueden llegar a concretar entre los medios de comunicación y una escuela es tratar de difundir la forma en que se realizan los programas y en que se apoya al crecimiento del niño.

Las formas en que se puede crear una mancuerna con los medios, es tratando de ayudar siempre a los periodistas y demás personas que laboren en la rama de los medios, claro está, siempre en cuestiones laborales, por ejemplo, cuando solicitan información es bueno darles cierto tipo de ésta, cada escuela sabe que puede dar o no a conocer, pero cuando se ha escapado una mala noticia de la escuela, lo mejor es enfrentarla y explicar como ha sucedido, ya que de lo contrario los medios se encargaran de espectacularizar el hecho y será peor para la escuela, si las cosas pasan y se resuelven rápido, igual se olvidarán de la



misma manera, lo mejor para la escuela es que los medios ayuden a difundir las actividades que se llevan a cabo dentro de la escuela y que sean aquellas actividades que le interesen a la comunidad, para que así la escuela este en mente de los integrantes de la comunidad.

### **FUNCIONES DE LAS RELACIONES PÚBLICAS.**

Las Relaciones Públicas dentro de una escuela se pueden llevar a cabo de diferentes maneras aunque siempre con el mismo fin, que es el de lograr con éxito los planes y metas que se vayan creando en el transcurso del camino que cada institución vaya recorriendo.

Se puede hacer mención a cuatro formas establecidas por Raymond Simon, creador del libro "Relaciones Públicas, teoría y práctica", de ahí se tendrá una perspectiva de la manera más conveniente en que se puedan llevar a cabo las Relaciones Públicas dentro de la escuela, así mismo se podrán aclarar las facilidades, el tiempo y demás aspectos que se deben tener presentes para determinar de que manera se le atenderá a este aspecto de la institución, las cuatro formas son las siguientes:

- Internamente no delegadas
- Internamente delegadas a un departamento o personal

- Externamente, delegadas a una empresa de asesoría de Relaciones Públicas o al departamento de Relaciones Públicas de una agencia de publicidad
- Mediante una combinación de asesoría interna de Relaciones Públicas y del asesoramiento externo.

De acuerdo a las necesidades y el presupuesto que la escuela este dispuesta a asignar a este departamento, cualquiera que sea la función que se va a elegir se debe tener siempre presente que las Relaciones Públicas son de suma importancia y no se deben dejar de lado.

**Internamente, no delegadas.**

En este caso, las Relaciones Públicas son manejadas por alguna persona que se encuentra laborando dentro de la escuela o que forma parte de la jerarquía administrativa de la misma, es muy común que esa persona sea el director de la escuela, o algún dueño de la misma y de ellos se espera que tengan conocimientos de las Relaciones Públicas los cuales se aprovecharán cuando la ocasión así lo amerite.

Este tipo de función se lleva a cabo en organizaciones común personal menos a 500 empleados, y por lo regular el tiempo efectivo que se le dedica a las Relaciones Públicas es poco, no por que no las consideren importantes sino

porque los directivos no tienen tiempo y en ocasiones no cuentan con la capacidad o conocimientos suficientes para llevar este departamento dentro de la escuela.

En este tipo de función no se recurre entonces a personas especializadas en el tema, por lo tanto puede suceder que muchas veces se vayan dejando de lado poco a poco las Relaciones Públicas hasta dejarlas por completo, lo cual perjudica a la escuela tanto en el desempeño de sus empleados como en la imagen institucional de la misma.

**Internamente, delegadas a un departamento o personal.**

En ciertas escuelas o instituciones, se establecen departamentos especializados con personas capacitadas para llevar a cabo de manera efectiva cada una de las herramientas que las Relaciones Públicas ponen al alcance, inclusive, no tiene que ser un gran departamento conformado por una gran número de personas, también puede suceder que sea solo una persona que tenga su departamento y que este al tanto de las Relaciones Públicas tanto internas como externas, pero que sea solo esa su función.

En el momento en que una escuela elige llevar de manera interna el departamento de Relaciones Públicas, cuenta con diferentes ventajas debido a que esta dentro de la misma institución dicho departamento, a continuación se señalan tres de ellas, que son: a) conocimiento interno de la institución, ya que es parte del

personal de la misma y tiene un conocimiento amplio y real de la forma en que suceden las cosas y en que se manejan las situaciones que se van presentando día a día, b) disponibilidad, debido a que existen momentos cruciales en los que se necesita una pronta intervención para solucionar problemas internos o para guiar a la institución en este campo y estar al alcance de las herramientas de las Relaciones Públicas, y no solo eso sino saber de que forma se pueden utilizar, es por estos momentos que un departamento interno con personas que estén disponibles todo el tiempo tiene un gran valor para la escuela, c) membresía de equipo, ya que al formar parte de la escuela para la que trabaja esto provoca que se cree una especie de alianza entre el departamento de Relaciones Públicas y el equipo administrativo de la escuela.

**Externamente delegadas a una empresa de asesoría de Relaciones Públicas o al departamento de Relaciones Públicas de una agencia de publicidad.**

Es también una opción viable contratar a una empresa de asesoría en Relaciones Públicas o al departamento de una empresa de publicidad que se encargue de las mismas. En estos casos las escuelas le dan su confianza a empresas especializadas en la rama que han intervenido en diferentes organizaciones e instituciones las cuales respaldan el prestigio de la misma para poder llevar a cabo dicho departamento.

Al elegir esta función para llevar a cabo las Relaciones Públicas se consideran cuatro ventajas principales que son: a) objetividad, debido a que la persona o

empresa que llevara a cabo esta función no labora dentro de la escuela, tendrá mayor objetividad a la hora de juzgar ciertos problemas que aquejen a la escuela para la que presta sus servicios y se crea también una visión más real de lo que sucede sin estar inmiscuido, b) una gran experiencia y variedad de talentos, las organizaciones especializadas en Relaciones Públicas, han manejado diferentes situaciones y problemas que han tenido que solucionar, y por esto se van creando un panorama mas amplio de lo que sucede en diferentes momentos, así mismo han encontrado las maneras mas viables de darle solución y aplicaciones distintas a las Relaciones Públicas, c) flexibilidad, en ocasiones las empresas que prestan sus servicios de Relaciones Públicas cuentan con un gran número de ejecutivos de cuentas y esto hace que según sea el problema y el tipo de enfoque que sea necesario se le asignara a una persona que este especializada en el momento, es decir, cada problema tiene una solución, así mismo cada persona tiene un enfoque para utilizar las herramientas de las Relaciones Públicas adaptándolas al tipo de institución que se le asigne y al tipo de problema que se presente, d) economía, aunque al contratar a las empresa externa requiere en ocasiones de una gran inversión, siempre se debe tener presente que así mismo la asesoría ayuda a las escuelas a evitar problemas y sucesos que pueden ahorrar mucho dinero dentro de la institución, y así se evita abrir un departamento interno de Relaciones Públicas.

**Mediante una combinación de asesoría interna de Relaciones Públicas y del asesoramiento externo.**

Se puede utilizar una mezcla entre los dos tipos de función de las Relaciones Públicas, tanto el departamento interno como la asesoría externa son eficientes en cada caso, pero por medio de la mezcla de ambos se crea un equilibrio dentro de la escuela, ya que la visión de quienes están inmiscuidos en el sistema y que trabajan para el mismo puede ser un poco borrosa en cuestiones de que se encuentran tan cerca de los sucesos y pueden llegar a ser poco objetivos a la hora de juzgarlos y con la intervención de la asesoría externa se puede llegar a retomar esa objetividad tan importante para solucionar ciertos problemas. En cuestiones de propuestas, en ocasiones un departamento genera observaciones, peticiones o propuestas, y estas estarán respaldadas por una firma reconocida y especializada y así la propuesta tendrá mayor importancia inclusive cuando esta sea la propuesta inicial y no haya tenido ningún cambio.

El arreglo entre estos dos tipos de funciones es muy común en diferentes organizaciones y es muy recomendado, ya que se pudo observar que aumentan las ventajas a diferencia de cada una de ellas por separado.

La decisión de la forma en que se llevaran a cabo las funciones de las Relaciones Públicas depende mucho de las necesidades y facilidades que cada escuela represente y tenga, así mismo deberá poner en primera plana la disponibilidad del

personal y la disponibilidad económica con la que cuenta para así determinar la forma en la que más le convenga llevar este departamento.

**PLAN DE RELACIONES PÚBLICAS CONDENSADO  
ESCUELAS DE EDUCACIÓN PREESCOLAR  
MUNICIPIOS CONURBADOS VERACRUZ – BOCA DEL RÍO  
CICLO ESCOLAR XXXX – XXXX**

<b>RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS</b>			
<b>META</b>	<b>PROYECTO</b>	<b>PERIODO</b>	<b>EVALUACIÓN</b>
Capacitación al personal nuevo que se integre a la escuela.	<p>Crear un programa de capacitación para el personal dependiendo del área a la que se integre.</p> <p>Proporcionarle información acerca de la forma en que se llevan a cabo las actividades dentro de la escuela.</p>	1 semana antes del inicio de cada ciclo escolar.	<p>100% de asistencia del personal nuevo</p> <p>lograr que el personal se sienta capacitado</p>
Motivar al personal	<p>Apoyarse de una persona especializada para motivar al personal al inicio de cada curso y que se sienta emocionado preparado para el nuevo ciclo.</p> <p>Incentivar al personal a través de reconocimientos por sus labores, felicitándolo por logros obtenidos tanto profesional como personalmente.</p>	<p>Durante la primera semana del ciclo escolar.</p> <p>Cuando la ocasión lo requiera.</p>	<p>Mínimo 90% de la asistencia del personal</p> <p>Emisión de felicitaciones y reconocimientos en fechas exactas</p>
Celebración de fechas que el personal considere importantes	Creación de una lista con las fechas que se desean celebrar y someterlas a discusión para acordarlas con todo el personal de la institución.	Durante todo el ciclo escolar	Planeación anticipada para cada evento
Acuerdos acerca de la forma de llevar el programa escolar	Crear con todo el personal que se requiera una junta para discutir la mejor forma de realizar el programa durante todo el ciclo escolar.	Durante la primera semana del ciclo escolar	<p>Asistencia del 100% del personal</p> <p>Comprobar la conformidad del personal y elaborar un reporte final</p>
Interacción entre todo el personal	Crear eventos en los que pueda interactuar todo el personal interno sin tomar en cuenta el área a la que pertenece, estableciendo fechas de forma anticipada	Cuando se hayan establecido las fechas	<p>Planeación anticipada para cada evento</p> <p>Mínimo el 90% de asistencia del personal</p>



RELACIONES PÚBLICAS EXTERNAS			
PADRES DE FAMILIA			
Otorgar a los padres el programa educativo	Explicar y discutir con los padres de familia el programa escolar y darles a conocer la forma en que se llevará a cabo	Ultimo día de la primera semana del ciclo escolar	100% de asistencia de los padres  Comprobar la comprensión por parte de los padres
Que los padres conozcan a todo el personal	Presentar a los padres de familia a todo el personal con el que estará relacionado su hijo dentro de la escuela, así como aquellos que son de servicio y de apoyo.	Ultimo día de la primera semana del ciclo escolar	Asistencia del 100% del personal y de los padres
Convivencias con los padres dentro de las instalaciones	Crear actividades que sean de la preferencia de los padres para que se lleven a cabo dentro de las instalaciones y que ayuden a integrar a los niños, a los padres y al personal de la escuela.	Durante las fechas que se hayan establecido por la escuela	Mínimo 80% de asistencia de los padres y sus hijos
Dar información de manera frecuente	Otorgar a los padres información mensual acerca de las actividades futuras que se realizarán dentro del plante, así como actividades extraordinarias.	De manera mensual y en fechas extraordinarias	Revisión de la información que será emitida  Comprobar que todos los padres hayan recibido la información

PROVEEDORES			
Tener contacto frecuente con los proveedores	Establecer medios de comunicación frecuentes con los proveedores para estar en contacto aun cuando no se soliciten sus servicios.  Conocer a todos los proveedores que surtan diferentes servicios aun cuando no se esté a cargo del área a la que se refiera.  Recurrir a diferentes vías de comunicación así como visitas a la empresa que provea de algún servicio	Durante todo el año    En festividades y fechas importantes para quien provea el servicio	Corroborar que la comunicación se efectúe  Comprobar el envío de felicitaciones y reconocimientos cuando se amerite
Corroborar siempre la asistencia del proveedor	Asegurar siempre que el proveedor otorgue el servicio o el producto cuando se necesite.	Antes de que escasee el servicio o producto	Nunca tener escasez de algún producto o servicio

GOBIERNO			
Tener contacto frecuente con el gobierno	Estar en constante comunicación con el gobierno para poder anticipar la información que se requiera.  Manifiestar interés por las festividades y fechas importantes por las personas con las que se tiene relación.	Durante todo el ciclo escolar  Cuando la ocasión lo requiera.	Tener las peticiones del gobierno de manera anticipada
Buscar vías para facilitar los procesos	Comunicarse con la persona adecuada dentro del gobierno para buscar vías que faciliten los procesos que se requieran durante el ciclo escolar.	Durante todo el ciclo escolar	Encontrar vías efectivas para los procesos

COMUNIDAD Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN			
Crear vínculos entre la comunidad y la escuela	Por medio de diferentes medios de comunicación crear una interacción con la comunidad para dar a conocer la institución.	Durante todo el ciclo escolar	La comunidad en la que se encuentra la escuela debe conocer a la misma
Diffundir actividades de la escuela	Invitar a los medios de comunicación para que difundan las actividades recreativas y los logros que se cumplen por parte del personal de la escuela.	Cuando existan actividades por parte de la escuela	Al menos 2 medios de comunicación por cada evento

\* Las actividades mencionadas son resultado de una previa investigación en 5 escuelas de los municipios conurbados Veracruz – Boca del Río, en referencia a las fechas y temporadas de acción, son únicamente sugerencias, las mismas pueden variar según los tiempos de trabajo de cada escuela, e intereses de las mismas.

Los planes de cada escuela nunca deben exceder la medida de las posibilidades reales de cada institución, ni desentonar con las finalidades de la misma y mucho

menos con las variables del propio contexto al que está dirigido, por lo que se debe tener especial cuidado y poner énfasis a la hora de planificar y de programar actividades para la escuela.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES.**

### **5.1. Conclusiones.**

La educación es de suma importancia dentro de cualquier sociedad, sin importar la forma en que se imparta o de transfiera de uno a otros, pero si es cierto que es necesario que cada una de las instituciones dedicadas a ofrecer este servicio deben canalizarse según las necesidades primarias y secundarias de cada uno de los seres humanos que le rodean.

Es por esto que al tener una comunidad que determine el camino y prestigio, de las escuelas, éstas deben tener siempre presentes las exigencias de las personas que habiten dentro de dicha comunidad, para que así se hagan adaptaciones y orientaciones para lograr satisfacer dichas necesidades y la escuela se vuelva una institución indispensable y prestigiosa.

La mezcla de las Relaciones Públicas con la educación es algo de sumo interés y algo con lo que se debe tener cuidado y sobre todo conocimiento, no se deben manejar falsas teorías e inventos sobre Relaciones Públicas, por el contrario, se deben reorganizar actitudes, aptitudes, logros, fracasos y todo lo que haya e irá sucediendo dentro de la institución educativa, todo esto no solo con la finalidad de saber lo que pasa, sino de entender y crear planes estratégicos que cubran aquellos fracasos dentro de la escuela, que ayuden a crear más logros y éxitos, que también apoyen a cada uno de los trabajadores para que se sientan conformes en su centro de trabajo y la armonía que se sienta dentro de la escuela, se vea reflejada fuera de ella.

Las escuelas fueron creadas para transmitir conocimientos, cultura, ideologías y un sinfín de información que soporte a la comunidad en la que se desenvuelven todos aquellos que adquieren esa información.

Uno de los primeros roces con la educación es la etapa preescolar, todas las instituciones que cuidan y dan a los niños los primeros métodos de vida, de pensamiento y de sentir.

En esta etapa los niños van a la escuela por decisión de sus padres o tutores, es por esto que en realidad las necesidades y los gustos que se deben satisfacer son los de todos esos padres de familia, pero no se puede aparentar una imagen falsa

para ellos, sino que se deben conocer las pautas que se deben seguir y adaptarlas según las necesidades individuales que vayan surgiendo.

Ahora, el solo pensar en las personas que pagan por el servicio es un grave error, y son las Relaciones Públicas las que marcan de manera clara cada una de las necesidades y carencias que se pueden presentar dentro de las escuelas cuando no se presta la debida atención al personal interno así como a los proveedores de algunos servicios hacia la escuela, el gobierno, los medios de comunicación, y todos esos públicos directos o indirectos que están relacionados con la escuela.

Se deben tener presentes los preceptos básicos de las Relaciones Públicas, las formas en que se pueden manejar y sobre todo, por lo menos una persona que sepa manejarlas para que no se pierda el tiempo dentro de la escuela queriendo manejar falsos planes.

Las Relaciones Públicas dentro de cualquier organización o institución son un punto clave para su desarrollo dentro de una comunidad, es por esto que estar a la vanguardia de las mismas ayuda a crear armonía en cada uno de los procesos que tenga una institución a lo largo de su vida.

En las instituciones dedicadas a la educación del ser humano, es también necesario estar conscientes de la necesidad de relacionarse de manera efectiva y eficiente con cada uno de los públicos que rodean a las instituciones educativas,

es por esto que las Relaciones Públicas juegan un papel determinante en las formas de crecimiento o estancamiento de una escuela.

Por medio de las Relaciones Públicas se trata de crear actividades y fijarse metas para llevarlas a cabo, ya que ayudarán a la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre los miembros de la organización, y entre la organización y los demás sectores de la opinión pública con los que se relaciona directa e indirectamente, y así buscar una comunicación recíproca que logre que los diversos públicos de la institución colaboren satisfechos con ella y, por consiguiente sus actitudes hacia la empresa sean positivas.

Una empresa o institución no podrá subsistir si no cuenta con la aceptación y simpatía del público comunitario dentro del cual se desarrolla, a su vez, una comunidad no podrá desarrollarse si no cuenta con una organización que contribuya a ese progreso, lo cual lleva a concluir que las relaciones armoniosas entre la organización, su comunidad y el personal con el que está relacionado son de suma importancia ya que a futuro, si se saben llevar y se crea una constancia, los beneficios se verán reflejados en ambas partes.

Mediante la indagación en las escuelas se encontraron carencias de diferentes tipos que serían resueltas con el buen uso de las Relaciones Públicas.

A partir de las teorías de varios estudiosos y especialistas en el tema, se creó un plan que fuera acorde a las necesidades que las escuelas habían expresado después de ser analizadas.

Durante el estudio se encontraron diversas limitaciones, que tenían que ver más que nada con la temporada en la que se empezaba a desarrollar el trabajo de investigación, ya que se acercaban las fiestas decembrinas y esto creaba la poca accesibilidad por parte de las escuelas para participar en la investigación, así mismo, la información de la que partiría el estudio y posteriormente el plan fue en ocasiones considerada como confidencial, por lo que hubo poca respuesta de parte de las escuelas para participar en esta investigación.

La relación directa con las escuelas y tratar de involucrarlas con las Relaciones Públicas es un reto muy grande. Ésta investigación trata de crear una plataforma que proporcione formas accesibles para adaptar las técnicas de las Relaciones Públicas a las instituciones de educación preescolar.

Para estudios futuros, se considera necesario tener relación personal con al menos uno de los miembros que laboren dentro de la institución que se quiere investigar, ya que esto facilita el acceso a la información la cual en ocasiones es considerada como confidencial.



A lo largo del trabajo de investigación se comprueba la hipótesis de trabajo ya que las instituciones de educación preescolar que se encuentran en los municipios conurbados Veracruz - Boca del Río negaron llevar a cabo actividad alguna con referencia a las Relaciones Públicas dentro de la institución, por lo que la creación de un plan que estuviera orientado a sus necesidades básicas les sería de mucha utilidad, y así conocerían las características principales de la disciplina y así, podrían llevarlas a cabo de manera eficiente.

Se contestó a la pregunta de investigación, ya que en efecto las instituciones que participaron en el estudio arrojaron, por medio de la entrevista, información que demostró la carencia de planes y estrategias de Relaciones Públicas, aunque por otro lado se demostró el interés por aprender del tema por medio de un escrito que les oriente sobre la disciplina para poder aplicarla dentro de su institución y así pudieran cada una de las instituciones gozar de las ventajas y beneficios que esta disciplina otorga mientras sea llevada de acuerdo a las bases y lineamientos que se establecen dentro de los diferentes escritos sobre Relaciones Públicas.

Se considera que ésta fue una investigación exitosa, ya que se logró contar con la participación de cinco escuelas que dieron todo lo necesario para que el estudio se llevara a cabo y se obtuvieran las pautas a partir de las cuales se iniciaría un plan de Relaciones Públicas para las instituciones educativas.

Así mismo se logró la creación del Plan que en teoría será efectivo logrará la eliminación de ciertas carencias dentro de las instituciones de educación preescolar, las cuales fueron dadas a conocer a través de la entrevista aplicada a uno de los miembros de cada una de las cinco escuelas que participaron.

A través de la descripción de las Relaciones Públicas, algunas escuelas que no estaban interesadas en participar en el trabajo de investigación, se vieron convencidas y accedieron a dar su opinión y su información para la elaboración de éste trabajo.

Las Relaciones Públicas son un pilar importante dentro de todas las instituciones, ya sean educativas o de cualquier otro rubro, pero un mal manejo de la disciplina es perjudicial y mas que ayudar a las organizaciones o instituciones, se verán perjudicadas, por esto es recomendable que siempre se tenga previo conocimiento de lo que se va a hacer o por otro lado, que se realice todo lo concerniente a la disciplina a través de un profesional en la rama.

## BIBLIOGRAFÍA

ARIAS García, Fernando, "Introducción a la técnica de investigación en ciencias de la administración y el comportamiento", Editorial Trillas, México, 1998.

BONILLA Gutiérrez, Carlos, "La comunicación : función básica de las Relaciones Públicas", Editorial Trillas, México, 1988.

COMISION Nacional De Libros Gratuitos, "Programa De Educación Preescolar", Editorial Offset, S.A. de C. V. México, 2004.

FERNÁNDEZ, Collado Carlos, "La comunicación en las organizaciones", Trillas, México, 2002.

GARCÍA, Alcaraz María Guadalupe, "La distinción entre educación pública y privada", <http://www.latarea.com.mx/articu/articu16/maguila16.htm>

HURTIG, Marie-Claude, "Aspectos sociales de la educación I", Editorial Oikos-tau, España, 1976

JONES, James J. , "La escuela y las Relaciones Públicas" , Editorial Centro Regional de Ayuda Técnica, AID, México, 1971.

LESLEY, Philip, "Manual de las Relaciones Públicas", Editorial Martínez Roca, S.A. Barcelona 1969.

LOUGOVOY, C., Linon M., Bravo Tomás, "Relaciones Públicas, función de gobierno de la empresa y de la administración", Editorial Editia Mexicana, S.A., México 1983.

MARSTON, John E., "Relaciones Públicas modernas", Editorial McGraw-Hill, México, 1997.

MOORE, H. Frazier, y Canfield, Bertrand R. "Relaciones Públicas, principios, casos y problemas", Cia. Editorial Continental, S.A. de C.V., México 1982.

RIDING, Alan , "Vecinos Distantes", Editorial Joaquín Mortiz, México, 1989.

RÍOS, Szalay Jorge, "Relaciones Públicas, su administración en las organizaciones", Editorial Trillas, México, 2001.

STEVENS, Jopseph H, "Administración de programas de educación temprana y preescolar" Editorial Trillas, México, 1991.

SIMON, Raymond, "Perspectivas de las Relaciones Públicas", Editorial Diana, México, 1970.

— — —, "Relaciones Públicas, teoría y práctica", Editorial Limusa, Noriega Editores, México, 2002.

SUÁREZ, Díaz Reynaldo, "La educación, su filosofía, su Psicología, su método", Editorial Trillas, México, 1999.

TECLA, J. Alfredo y Garza, Ramos Alfredo, "Teoría, métodos y técnicas de la investigación social", Editorial Del taller Abierto, México.

**ANEXOS**

**Entrevista 1. Masters de Veracruz.**

Norma Leticia Vázquez Meléndez, Docente, 27 años

**PERSONAL.**

Estudie toda la carrera profesional, 5 años, llevo trabajando en esta rama desde hace cuatro años y en Masters de Veracruz llevo 3 años.

Nunca he trabajado en otra cosa que no sea la educación, aunque cabe mencionar que por las mañanas el servicio es de jardín de niños y por las tardes manejamos regularizaciones, tenemos una academia de enseñanza.

**PÚBLICOS DE LA ESCUELA.**

Padres de familia.

Con los padres de familia se ha tratado de manejar todo con disciplina, aunque muchas veces los papás, debido a sus múltiples ocupaciones no comprenden algunas situaciones que se manejan dentro del jardín, como por ejemplo a veces se les dejan ciertas tareas a los niños para desarrollar áreas específicas como la motricidad y los papas no entienden que es bueno para sus hijos por lo mismo que desconocen el tema.

De manera general, las maestras son el único contacto que se tiene con los papas, mas allá una platica o conversación, ellas se dedican mas a lo que es el campo laboral y lo que son cuestiones de detalles con mayor relevancia se arreglan con el director de la escuela.

Constantemente por mes o dos meses se hacen juntas, se publican una serie de avisos por medio de carteles que están en la entrada de la escuela y a veces se entregan circulares por escrito para que de manera individual cada padre tenga la información.

Cuando se realizan eventos se les pide el apoyo a los padres de familia, también hacemos exposiciones y se les pide que vengan que también participen, que vean los trabajos de sus hijos, de esta forma hacemos que los papas participen en la educación de sus hijos, y de esta forma se les incluye en el trabajo de la escuela.

Se tiene pensado en un futuro llevar a cabo un taller para padres en el que ellos logren entender de que manera tratar a sus hijos, respecto a la etapa que ellos están pasando, pero en concreto aun no existe.

#### Personal interno.

Dentro de la institución se trabaja por áreas, en cada área existe una comunicación interna para poder trabajar, también entre las diferentes áreas nos comunicamos para ver que falta o que queremos de las demás áreas y que nos lo puedan proporcionar. Aunque no se hacen juntas con todas las áreas pero si nos comunicamos entre todos.

La relación que existe entre la dirección y el resto del personal que labora en la escuela esta basada siempre en el diálogo, de primera instancia esta la

comunicación con ellos, se organiza la forma en que se va a trabajar por grados, lo que son los materiales, todo se ordena de manera organizada, en cuanto a detalles de maestras que presentan dudas, siempre existe una disposición por parte de la dirección para que el trabajo salga lo mejor posible.

En lo referente al personal de intendencia y de apoyo, la relación es muy poca, si se tiene la comunicación pero no existe, solo se remite a lo necesario, para pedirles que estén al pendiente de detalles que las maestras o la dirección no pueden ver a veces porque andamos haciendo otras cosas.

Proveedores.

En la escuela, los proveedores que surten algunas de nuestras necesidades solo tienen contacto con el área que lo solicita, por ejemplo, cuando hay que surtir el área de la cocina las personas que laboran ahí son quienes tienen contacto con quienes les proveerán el servicio o producto, igual en la tiendita es independiente cada área tiene una responsabilidad y funciones que deben cumplir.

Gobierno.

El gobierno se puede decir que como estamos ya incorporados a la SEP por medio de un proceso un poco complicado, tenemos la relación de lo que es la supervisión de la zona 16 en la que estamos adscritos y ahí llevamos una relación de que entregamos todos los trabajos que las maestras encargan, trabajos de proyecto formativo, lo que es de actualización, todo lo que ellos nos piden se los



entregamos, también nos piden trabajo administrativo como es llevar las matriculas de todos los alumnos, todo lo que se nos pide se les da.

La Comunidad.

La escuela esta inmersa en una comunidad, pero nunca creamos actividades en las que los niños pudieran salir del plantel, prácticamente todo se realiza dentro, pero la relación con ellos es sana, de hecho ellos nos apoyaron para la firma del permiso de la SEP y accedieron. Pero de ahí en fuera no existe ninguna actividad en la que se invite a la comunidad a trabajar en conjunto.

Medios de Comunicación.

Con referencia a los medios de comunicación, solo hemos contratado perifoneo y repartimos folletería, esos son los únicos medios con los que hemos trabajado.

RELACIONES PÚBLICAS.

Las Relaciones Públicas es como tener contacto con personas que nos rodean y con quienes están lejos de nosotros, aunque nunca he trabajado en el área, si se ejercen dentro de la institución, para con los padres o con directoras de otras escuelas.

Las Relaciones Públicas facilitarían el trabajo si se llevaran a cabo en la escuela, porque es bueno apoyarse en personas que conozcan el tema.

**Entrevista 2. Pesciolino.**

Grisel De Diego, Maestra de Inglés, 23 años.

**PERSONAL.**

En realidad yo no me especialicé en la rama de la educación, yo estudié ciencias de la comunicación, pero si pienso llevar un curso que me acerque más a los niños para poder trabajar mejor.

Como maestra voy a cumplir ya dos años, desde que entré a Pesciolino, siempre he trabajado aquí, y nunca he tenido otro trabajo.

**PUBLICOS DE LA ESCUELA.**

Padres de familia.

Bueno, hay papas que hacen lo regular, que es venir a dejar a sus hijos, a veces nos dan alguna instrucción especial del día para su hijo, o nada mas nos dan la lonchera con lo que va a comer el niño, pero problemas mas bien se tratan de evitar, si nos ha pasado que hay malentendidos con los papás, muchas veces se les dice que tienen que venir, o que tienen que mandar con su hijo algún material y por despistados no lo hacen, nosotros entendemos que existen muchos papas que trabajan y que a veces tienen muchas cosas en la cabeza que hace que se les pasen las cosas, y en otras cuestiones, pues a veces los papás no están del todo conformes con alguna maestra, bueno, estos problemas son los que normalmente suceden dentro de la institución, no es que siempre estén sucediendo, no es cotidiano pero si se han llegado a ver.

En lo personal, trato de mantenerme bien relacionada con los papás de los niños porque es importante que me conozcan porque soy la maestra de sus hijos, y pues para cualquier duda que tengan, también siento que debo estar bien con ellos para que no le vaya a afectar al niño una mala actitud por parte de los papas o de alguna maestra.

Personal interno.

Dentro de la institución se lleva a cabo algunos eventos que van de acuerdo a las temporadas, donde los niños tienen una pequeña participación y se les invita a los papas para que vengan a verlos, ya dentro de otras cosas se puede decir que mes con mes se les cita a los papas para darles una evaluación de sus hijos y que vean como van avanzando o si tienen problemas también se les dice.

Es buena, siempre tratan de que estemos todos comunicados para cualquier problema que pueda surgir y así estar al tanto de las cosas que pasa con cada una de las maestras, pero en general nos llevamos muy bien todas, también siempre se trata de que las cuestiones administrativas estén bien llevadas a cabo, yo puedo decir que dentro de Pesciolino la relación es buena, todos nos llevamos bien y cuando tenemos problemas tratamos de eliminarlos.

#### Proveedores.

Con los proveedores se tiene la relación indispensable, o sea solo lo necesario, siempre se aseguran que no nos vayan a faltar, pero así una relación mas personal no se ha creado.

Como estamos en un fraccionamiento se puede decir "de prestigio" en Veracruz, siempre tratamos de que se vea bien, de no ensuciar, de mantener limpias las instalaciones, y siempre tratando de no llegar a molestar a quienes viven cerca de las instalaciones.

#### Medios de Comunicación.

En general con los medios casi no tenemos relación, a menos que vayamos a tener algún evento y así viene a nuestras instalaciones la prensa para tomar fotos o cosas así, pero eso es todo, bueno también hacemos publicidad por medio de carteles y espectaculares para nuestros clientes.

#### RELACIONES PÚBLICAS.

Sé qué son las Relaciones Públicas y un poco a que se enfocan, se trata de crear como buenas relaciones con aquellos que intervienen o que tienen algún tipo de relación con Pesciolino por ejemplo, son tratar de no perder la relación.

Nunca he trabajado en el área, aunque dentro de Pesciolino todos creamos las Relaciones Públicas, porque todos somos imagen de la institución, no tenemos a nadie contratado para llevarlas a cabo pero entre todos colaboramos.

Las relaciones publicas tratan de hacer que el trabajo se lleve a cabo de la mejor manera, trata de crear lugares con armonía para que se trabaje con gusto y que las personas tengan una buena imagen de la institución.

**Entrevista 3. Wendylandia.**

Wendy Vera Gallardo, Directora y Maestra, 30 años.

**PERSONAL**

Estudie 5 años de la carrera y actualmente me sigo preparando con cursos y congresos que hay sobre educación, llevo trabajando específicamente en la rama de la educación aproximadamente 12 años, y en esta escuela llevo 3 años, pero antes de llegar aquí trabajé al servicio de niños pequeños y de gente adulta para el conocimiento del idioma inglés.

**PÚBLICOS DE LA ESCUELA.**

Padres de Familia.

Con los padres de familia actualmente la institución no tiene ningún tipo de desacuerdo, aunque en tiempos pasados se veía como un problema la cuestión de la clave que otorga el gobierno y que no se nos había otorgado a nosotros, pero actualmente contamos ya con la clave.

Antes los padres se preocupaban por sus hijos ya que en cuanto tuvieran la edad suficiente para ingresar a la primaria no iban a tener un documento de validez oficial en el cual se hiciera constar que su hijo había cursado la etapa preescolar. La forma en que se solucionó este problema, fue acercándonos a los padres y explicarles que en un momento dado la escuela contaba con el trámite de su clave

y cuando fuera necesario se expedía una carta donde se le daba a conocer a la siguiente institución que el niño había cursado el nivel que se solicitaba.

La relación que hemos tenido a través de los tres años con los padres de familia ha sido muy buena, debido a que tenemos accesibilidad unos con otros, cuando existe alguna duda les hacemos saber que tienen la libertad de venir a preguntarla y con rapidez y eficiencia se les da solución.

Siempre tratamos que haya una relación padres e hijos, porque consideramos muy importante que el padre conozca cuales son los avances y carencias que tiene su hijo. Se llevan a cabo durante el año escolar pequeños eventos en donde tienen relación padres e hijos e interactúan todos entre sí.

Mensualmente se distribuye una circular entre los padres para darles a conocer las actividades que se llevaran a cabo.

Personal Interno.

La relación entre el personal de "Wendylandia" es muy estrecha, ya que todos formamos un equipo y si no hay ayuda y comprensión por una u otra parte no se puede llevar a cabo lo que es un trabajo en equipo.

La comunicación que se realiza entre el personal se lleva a cabo de manera oral y escrita, porque suele pasar que se tiene que hacer algo con anticipación y por andar con prisas se nos pasan, entonces se recurre a la forma escrita también.

#### Proveedores.

Somos una institución en la que nos gusta tener al cien por cien nuestro material de apoyo, por lo que tratamos de mantener una buena relación con nuestros proveedores, y sobre todo ser buenos compradores y buenos clientes para que no solo nos vean como una empresa educativa sino también como una empresa que económicamente sustenta lo que tiene.

#### Gobierno.

Con respecto al gobierno se trata de mantener una buena relación, aunque a veces por ser una escuela particular estamos muy limitados en cuanto a libros y materiales que no son asignados, así como la cantidad de tiempo que nos dan para entregar ciertos trabajos es muy corta, la relación se limita a lo necesario.

Cuando una escuela tiene su clave, debe estar incorporada a un sector y una zona, este sector proporciona la información necesaria sobre todas aquellas modificaciones que se van dando, así pues proporcionan capacitaciones congresos y cursos para poder estar actualizados sobre lo que el gobierno pide para que la educación cada vez sea mejor.



### Comunidad.

La escuela trata de mantener buena relación con la comunidad ya que varias personas tienen a sus niños aquí, y tienen confianza de que somos personas responsables y que damos un servicio de calidad.

Se está pensando establecer en el ciclo escolar actividades que involucren a la comunidad y a la escuela, como por ejemplo la ecología, el cuidado de nuestros árboles, no tirar basura, y cuidar el agua.

### Medios de Comunicación.

Debido a que a través de los medios de comunicación nos damos a conocer, es muy importante mantener una relación estrecha, los medios están al pendiente de las necesidades de las escuelas, y se manifiestan cuando es importante hacer publicidad para darse a conocer y así tener una mayor población de estudiantes.

## LAS RELACIONES PÚBLICAS

Las Relaciones Públicas es la relación que hay de una persona con otro negocio para la obtención de un bien en común.

Nunca he trabajado en el área de las Relaciones Públicas específicamente.

Las Relaciones Públicas dentro de la escuela se realizan en grupo, para aclarar puntos que no estén claros, para encontrar que es lo mejor para la escuela.

Los beneficios de las Relaciones Públicas son bastantes si se saben llevar a cabo, y esto hace que la empresa crezca, que sea más productiva, eficiente y confiable.

Es muy importante que se elaborara un plan de Relaciones Públicas para instituciones preescolares, porque somos un sector que se nos hace hincapié sobre la publicidad, también conocer las mejores maneras de acercarnos a los padres de familia y sobre todo que es la edad más difícil porque los niños son muy pequeños y muchas veces no existe la confianza del padre de familia ante una constitución de dejar a un niño.

Mas que nada, de qué manera nosotros como institución podemos hacer llegar a través de las Relaciones Públicas, la confianza y la seguridad de los padres sobre nuestra escuela.

**Entrevista 4. Colegio la Paz.**

Denia Martínez Vargas, Maestra, 25 años.

**PERSONAL**

Estudié la carrera de 4 años en la Normal, y actualmente estoy terminando de estudiar la maestría en Desarrollo de la Educación básica, de igual forma tengo planeado seguir preparándome en el área de preescolar.

Desde que terminé la carrera empecé a trabajar dentro del Colegio La Paz, y son ya 3 años y medio los que llevo aquí.

**PUBLICOS DE LA ESCUELA.****Padres de familia.**

Con los papas de los niños siempre quiero estar en contacto, aunque por mucho que los profesores hagamos para estar bien con los papás siempre existe alguien que no se siente identificado o conforme con la maestra de sus hijos, por ejemplo en mi caso en los 3 años que llevo trabajando solo he tenido problemas con dos mamás, una se mostraba enojada porque le dije a su hijo la forma correcta en la que debía portar el uniforme, y fue con la directora a quejarse, y ahí se le explicó porque habían sucedido las cosas y entendió, aunque después me evitaba porque seguía molesta conmigo, al paso del tiempo las cosas se fueron normalizando. La segunda ocasión en que tuve un problema con una de las mamás, fue porque la señora no aceptaba las observaciones que le hacíamos sobre la conducta de su hijo, y así como yo hablé con ella, también se acercó la

psicóloga y la directora para explicarle lo que pasaba, pero aún así nunca reconoció la mala conducta de su hijo.

Actualmente no tengo problema alguno con los papas de mis niños.

Dentro de la escuela se llevan a cabo obras de teatro como regalo para todos nuestros niños el 30 de Abril, y las obras cuentan con la participación de algunas mamás, también se hacen eventos en lo que llamamos la Semana Cultural o Semana Josefina.

#### Maestras.

La dirección de la escuela siempre se ha preocupado por que estamos al tanto de los avances en cuanto a educación, por ejemplo nos dieron un apoyo importante para que estudiáramos la maestría, y en cuanto a actividades se puede mencionar que antes por parte de la escuela se organizaban para celebrar los cumpleaños de las maestras, pero ahora ya cada quien debe hacerse su celebración si así lo queremos, por otro lado es muy importante para nosotros cuando al inicio de cada curso, las Madres realizan una convivencia con todo el personal que labora dentro de la escuela, en el evento se lleva a cabo una misa y después una cena sencilla, y también hacemos dinámicas para conocer al personal nuevo.

Proveedores.

Considero que la relación que tiene la escuela con los proveedores es buena, siempre se ha tratado de estar pendientes de que necesita la escuela y así mismo ellos están pendientes de qué podríamos llegar a necesitar.

Gobierno.

El gobierno tiene una serie de peticiones a lo largo del ciclo escolar, y dentro de la escuela tratamos de tener listo todo en cuanto se nos pide, para así seguir teniendo una relación buena que a ambas partes nos beneficia.

Dueños y accionistas.

La directora del área de preescolar, conoce desde muchos años atrás a la madre Estela, que es la Directora General, y por lo que manifiestan llevan una buena relación tanto dentro de la escuela como fuera de la misma.

Medios de comunicación.

En cuanto a los medios, cada mes de noviembre, se reciben visitas para ver el altar de Muertos así mismo cuando vienen entrevistan a la directora ya que ella es la coordinadora del Altar, por lo general es la televisión.

## RELACIONES PÚBLICAS

Yo entiendo que las Relaciones Públicas es como tener bien establecidas las relaciones con las personas que están inmiscuidas con la escuela y tratar de fortalecerlas al paso del tiempo.

**Entrevista 5. Colegio Anatri.**

Jobita Riva, Coordinadora académica, 37 años de edad.

**PERSONAL**

Estudié 5 años para especializarme en el área de preescolar y actualmente me encuentro estudiando una especialidad de 6 años, que se enfoca a la materia de Español.

Llevo 13 años dedicándose a la educación, y específicamente en el colegio Anatri llevo 2 años. Me he dedicado a trabajar en el turno matutino en el colegio antes nombrado, y por las tardes he tenido otros trabajos pero siempre en referencia a la educación.

**PUBLICOS DE LA ESCUELA.**

Padres de familia.

La relación de los padres de familia con la escuela es buena, tanto en las cuestiones académicas como de convivencia, siempre la escuela trata de tener armonía, pero no todos los padres ponen de su lado, algunos en ocasiones ni se presentan en la escuela, mandan a alguna persona a recoger al niño.

Se trata de mantener una constante comunicación con los padres para darles a conocer cualquier situación respecto a la conducta y la forma en que se comunican los niños, cuando

Se realizan actividades con los papas, llamadas juntas de consejo técnico, las cuales se llevan a cabo los últimos días de cada mes y en esas juntas se evalúa la participación de los padres y su asistencia a algunos talleres que se crean.

También, dentro de las juntas de consejo técnico se analizan los problemas existentes y se les busca la mejor solución, creando estrategias de trabajo para nuestro personal.

La escuela trabaja bajo 3 valores, respeto, armonía y profesionalismo, se fomentan los valores universales entre los niños, nos basamos en el positivismo, tomando siempre en cuenta a nuestro personal, a los niños y a los padres de familia

**Maestras.**

La relación entre la dirección y el resto del personal de la escuela es buena, siempre trata de crear ambientes tranquilos para trabajar, nunca se impone la dirección, es claro que dentro de la institución existe una jerarquía que se debe respetar.

La importancia de la forma de comunicación entre las maestras y la dirección radica en que las maestras son quienes están en contacto directo con los niños.

Una de las bases de la escuela, es la relación entre el personal administrativo, la dirección y las maestras, ya que es en conjunto como la institución cumple su función



#### Proveedores.

Con los proveedores se mantiene una relación únicamente de trabajo, fuera de las actividades que requieran la interacción de ambas partes, no existe mas comunicación, la escuela solo acude a ellos cuando existe alguna duda o falta de material, no se envían cartas en fechas especiales y no se mantiene una comunicación constante, las formas de comunicación se limitan a llamadas telefónicas y al uso de Fax.

El contacto que existe con la comunidad, se ejerce cuando la escuela solicita el uso de un campo de Fútbol que se encuentra frente a las instalaciones del colegio, por otro lado la escuela da avisos a la comunidad acerca de campañas de vacunación.

#### Medios de comunicación.

En cuanto a los medios de comunicación, la escuela constantemente recibe visitas de algunas empresas sobre todo de publicidad.

#### RELACIONES PÚBLICAS.

Considero que las Relaciones Públicas concierne a las necesidades de una empresa para publicidad, en cuento al buen manejo de situaciones, en las que intervengan especialistas que de alguna manera puedan a apoyar a la escuela.

Nunca he trabajado directamente en el área de las relaciones publicas, por esto no tengo conocimiento de su aplicación en cuestiones empresariales.

En la escuela se manejan las relaciones publicas en cuanto a la armonía de la institución, nuestra relación e interacción que existe entre el personal, también nos ocupamos de la comunicación y del buen funcionamiento de la institución.

En ocasiones se ha recurrido a la ayuda de personas especializadas en el área de las Relaciones Públicas, pero en otras el personal se documenta e investiga para manejar el tema

Si hay buenas Relaciones Públicas se puede lograr que la empresa salga adelante.

**CUESTIONARIO ENFOCADO A TRES ÁREAS PARA EFECTOS DEL TRABAJO DE INVESTUGACIÓN.****- EXPERIENCIA.**

1. ¿Cuál es su nombre?
2. ¿Cuál es su cargo dentro de ésta institución?
3. ¿Qué edad tiene
4. ¿Cuánto tiempo estudió y se especializó en esta rama de la educación?
5. ¿Cuánto tiempo lleva dedicándose a la educación?
6. ¿Cuánto tiempo lleva en ésta escuela en particular?
7. ¿Aparte de éste, ha tenido o tiene otro trabajo?

**- PÚBLICOS.**

1. ¿Ha tenido problemas con los padres de familia por cuestiones de la escuela?
2. ¿Cómo describe la relación que tiene usted con los padres de familia?
3. ¿Alguna vez ha creado algún curso, taller u otro evento que haya tenido como finalidad el acercamiento a los padres de familia?
4. ¿Cómo describe la relación que tiene la dirección de la escuela con los profesores y maestras?
5. ¿Cómo describe la relación que tiene la dirección de la escuela con el personal administrativo y de apoyo?

6. ¿Cómo describe la relación que tiene la dirección de la escuela con los proveedores?
7. ¿Cómo describe la relación que tiene la dirección de la escuela con el gobierno?
8. ¿Cómo describe la relación que tiene la dirección de la escuela con los dueños y accionistas?
9. ¿Cómo describe la relación que tiene la dirección de la escuela con la comunidad en general?
10. ¿Cómo describe la relación que tiene la dirección de la escuela con los medios de comunicación (prensa, televisión, radio)?

#### **- RELACIONES PÚBLICAS.**

1. ¿Tiene conocimiento de qué son las Relaciones Públicas?
2. ¿Cómo describe a las Relaciones Públicas?
3. ¿Alguna vez ha trabajado específicamente en esta área?
4. ¿En su escuela se manejan las Relaciones Públicas?
5. ¿Es alguien que labora únicamente para su colegio o es alguien de una empresa especializada en la rama?
6. ¿Sabe cuáles son los beneficios que las Relaciones Públicas llevan consigo si se llevan a cabo?