

PROCESOS COMUNICATIVOS EN MOVILIDAD ESTUDIANTIL UANL-FCC.

Yolanda López Lara¹
José Díaz Montalvo²
Mario Humberto Rojo Flores³
Sergio Manuel de la Fuente Valdez⁴

RESUMEN.

El estudio que se presenta está desarrollado conforme los lineamientos del método cualitativo con un alcance descriptivo. El diseño metodológico corresponde a una investigación no experimental transeccional descriptivo cuya premisa define: los procesos comunicativos a nivel formal son proclives a llevar a cabo los trámites de intercambio académico con instituciones receptoras. El diseño de investigación es no experimental transeccional descriptivo, porque se analizaron tres períodos semestrales únicamente del período de agosto-diciembre de los años 2015, 2016 y 2017 por contener mayor incidencia de alumnos en procesos de intercambio. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la revisión de documentos institucionales impresos y digitales, obteniendo hallazgos que brindaron la oportunidad de organizar datos en matrices de información cuya estandarización proporcionaron datos para el diseño de nuevas estrategias de gestión de los flujos de comunicación relacionadas con los procesos de movilidad.

Palabras Clave: Comunicación, Gestión, Movilidad estudiantil, Procesos, Universidad

Fecha de recepción: 03 de marzo, 2018.

Fecha de aceptación: 02 de mayo, 2018.

¹ Profesora de Tiempo Completo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Coordinadora de Intercambio Académico, yolandalopezlara_uanl@hotmail.com

² Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Coordinador de Intercambio Académico, jdiazfcc@hotmail.com

³ Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, mario.rojo@uanl.mx

⁴ Profesor de Tiempo Completo de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Coordinador de la Lic. Periodismo Multimedia, sermanfuen@yahoo.com

INTRODUCCIÓN.

En la actualidad, las instituciones educativas siguiendo los lineamientos a nivel internacional, se han ocupado de extender las fronteras del ámbito educativo de los estudiantes universitarios, como parte de un programa educativo con mayor profundidad y amplitud en el campo del desarrollo de su formación educativa; para ello, han desarrollado procedimientos que facilitan la tramitación y el logro de que los estudiantes accedan a obtener una visión a nivel internacional o nacional. La Coordinación de Movilidad Estudiantil de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León, está interesada en realizar un análisis de la gestión de los procesos de comunicación institucional, realizados en el período de agosto diciembre de 2017, para determinar la incidencia de los elementos inherentes del proceso.

Conforme la vigencia del plan académico de la Licenciatura en Comunicación y dado que cuenta con cuatro ejes principales, compuestos de fundamentos básicos hasta el cuarto semestre, y del quinto en adelante, marcos conceptuales y operativos que contienen unidades académicas de los tópicos de Periodismo, Comunicación Organizacional, Mercadotecnia y Publicidad. Áreas de conocimiento que facilita la incursión de los alumnos en diferentes expectativas para cursar unidades de aprendizaje en otras universidades enriqueciendo su proceso académico, cultural y personal, además de vincular a los alumnos con las diferentes instituciones de educación superior a nivel nacional e internacional, primeramente por medio de trámites, documentos institucionales y en segundo lugar, los procesos de comunicación interpersonal y el trato digno, que les ofrece, la oportunidad de experimentar el ejercicio de la convivencia intercultural a un nivel universitario antes de terminar sus estudios.

Conforme se ha estabilizado el programa de movilidad académica en la carrera de Comunicación, los estudiantes de las nuevas licenciaturas de Mercadotecnia y Gestión de la imagen, así como la de Periodismo Multimedia, han decidió iniciar para el próximo semestre, la internacionalización, porque ya podrán de cumplir con el 55% de créditos cursados e iniciar la gran experiencia en tierras lejanas.

Contexto de la Investigación

Con la planeación estratégica de la visión 2012 se constituye el instrumento que guía la toma de decisiones en las dependencias académicas y administrativas de la institución, estableciendo los compromisos asumidos con la comunidad universitaria y la sociedad nuevoleonense en particular.

Desde el año de 1996 la Universidad Autónoma de Nuevo León, como organización, está inmersa en un proceso de cambio que tiene como propósito fortalecer y transformar a la institución, dicho proceso inicia con el proyecto de visión 2006 estableciendo el rumbo del cambio

Dentro de los programas contemplados en el Plan de Desarrollo Institucional de la Universidad Autónoma de Nuevo León, 2020 (PDI-UANL2020) se encuentra el referente a la internacionalización, donde la gestión del desarrollo de programas educativos en colaboración con instituciones extranjeras de educación superior de reconocida calidad es una de las prioridades, además de optimizar el incremento en el número de estudiantes extranjeros que realicen sus estudios en nuestra universidad gestionando de manera permanente la ampliación y diversificación de los convenios de colaboración e intercambio académico con instituciones extranjeras de educación superior y centros de investigación que sean de interés para el desarrollo de proyectos conjuntos que contribuyan al logro de éstos objetivos; la ejecución de dichos programas conllevan a realizar trámites por la comunidad estudiantil, que se ven fortalecidos por los conductos de comunicación institucional establecidos en nuestra facultad.

Para facilitar el proceso de vinculación con los públicos internos y externos, en nuestra dependencia se desarrolló un modelo de comunicación cuyos elementos que los integran son la oficina Coordinadora de movilidad estudiantil, los procesos comunicativos, los alumnos y las universidades receptoras.

La comunicación interpersonal, impresa y digital, son predominantes para dicha gestión (PDI-UANL, 2020:52). Por ello, esta investigación pretende describir los elementos que intervienen en el proceso de gestión y comunicación y determinar cuál es la situación en que se encuentra el contexto de la movilidad en nuestra dependencia-

PLANTEAMIENTO

Se desea realizar un análisis descriptivo de los elementos que intervienen en la gestión de los procesos y flujos de comunicación institucional en el desarrollo de la tramitología que los estudiantes y la Coordinación de movilidad académica desarrollan, además de presentar el desglose de estos al final de un período semestral, para hacer mejoras si así lo amerita el caso.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Objetivo general

- ✓ Comparar los elementos que inciden en la gestión de comunicación institucional y el desarrollo de los procesos de intercambio académico, únicamente en los semestres de agosto-diciembre de los años 2015, 2016 y 2017, realizados en la Coordinación de la misma nomenclatura por los estudiantes de la carrera en Ciencias de la Comunicación de la Universidad Autónoma de Nuevo León (FCC-UANL).

Objetivos específicos

- ✓ Seleccionar elementos de gestión administrativa que inciden en el proceso de comunicación e intercambio académico generado por el personal administrativo y los estudiantes involucrados en el proceso.
- ✓ Ordenar y discriminar información para formar esquemas con datos específicos inherentes al proceso de los semestres correspondientes al estudio.
- ✓ Desarrollar un modelo que vincule los actores que intervienen en los procesos de comunicación institucional, y el intercambio académico.

Preguntas de la investigación

- ✓ ¿Cuáles serían los elementos de gestión administrativa que inciden en el proceso de comunicación institucional e intercambio académico generado por el personal administrativo y los estudiantes?
- ✓ ¿Cómo ordenar y discriminar información para formar esquemas con datos específicos inherentes al proceso?
- ✓ ¿Cuáles serían los elementos para formar un modelo que vincule los actores que intervienen en los procesos de comunicación institucional y el intercambio académico?

JUSTIFICACIÓN.

El estudio busca analizar y comparar los procesos de comunicación institucional relacionados con la gestión de vincular al alumno con universidades receptoras y establecer estrategias de mejora en el proceso comunicativo conociendo los elementos que intervienen.

Los resultados que se obtengan forman parte de un estudio periódico que se ha ido adicionando a lo largo de varios semestres atrás, es el punto y seguido para continuar con un estudio más amplio de corte cualitativo, donde se podrán establecer categorías de análisis en una segunda fase para conocer la motivación que impulsa a los alumnos a estudiar en otro país además de la académica y la vinculación con otra cultura. Los hallazgos obtenidos contribuirán a la formación de un cuerpo de información y obtener un diagnóstico situacional para hacer propuestas a posteriori con las nuevas licenciaturas de Periodismo Multimedia y la de Mercadotecnia y Gestión de la Imagen.

Consecuencias de la investigación

Los aportes que brinda la investigación son positivos, porque mostrará datos cuantificados, o en tablas y presentados en forma organizada, para ser interpretados según las evidencias de los hallazgos.

Limitaciones de la investigación.

La investigación presenta limitaciones respecto al alcance de datos, porque se realiza únicamente en la Facultad de Ciencias de la Comunicación (FCC), abarca datos de períodos semestrales únicamente los de agosto diciembre de los años 2015, 2016 y 2017, sin embargo, metodológicamente es un estudio que al interior de nuestra facultad es valioso, por los resultados que aporta y la cantidad de alumnos que poco a poco aumentan para forman parte del proceso de movilidad, gestionado por los conductos y procesos de comunicación formal de nuestra Institución y la Dirección General de Intercambio Académico.

Fundamento Teórico

Comunicación

Para el estudio de la comunicación, a través de los tiempos, ha habido diferentes pensadores que han aportado su conocimiento y experiencias en función de desarrollar un cuerpo teórico que dé soporte a esta área del conocimiento. La comunicación es un proceso que ha acompañado al ser humano desde tiempos remotos y es el proceso social más importante y como tal, se encuentra presente en cualquier forma de relación humana. El hombre vive en sociedad y ésta contiene en su estructura, instituciones que facilitan organizar la conducta grupal, por lo tanto, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una empresa, las relaciones, opiniones y conductas de los públicos internos y externos que contribuyen al cumplimiento de su misión (Fernández, 1991:31)

A través de la comunicación organizacional, el personal que integra la empresa se pone en contacto, y de esta manera, la comunicación se convierte en una importante herramienta de trabajo, facilitando comprender su papel para desempeñarlo como está indicado. Alberto Martínez de Velazco (1988:38), señala que una organización con buena comunicación tiende a generar una mayor satisfacción laboral y se sentirán más identificadas y participarán más en ella. La estructura organizacional es relevante para que los mensajes descendentes, ascendentes, horizontales y transversales se realicen de la mejor manera, por lo tanto, los canales y flujos de comunicación al estar formalizados crean comunicaciones armoniosas para cada nivel del organigrama.

Los mensajes que se producen en ella por lo regular son mensajes de tarea, aquellos que son sobre actividades o servicios de la organización y los de mantenimiento son todos aquellos relacionados con la producción, incluyendo órdenes, dictados, procedimientos y sistemas de control. La comunicación tiene cuatro funciones primordiales dentro de un grupo: control, motivación, expresión motivacional e información, según la opinión de Robbins y Judge (2013:336), para las organizaciones es importante porque facilita la información en forma parcial departamentalmente y en general al considerar la suma de todas las áreas que conforman la gran toma decisiones en bien de la organización, o de lo contrario, cuando está presente la ausencia de un sistema de comunicación formal que transmite a través de los canales y de acuerdo a las normas fijadas por la organización (Túñez, 2012:83)

La Cultura del Cambio

Al hacer referencia de la cultura, se hace alusión al grupo de ideas que prevalecen en un tiempo determinado y que un grupo social le otorgan significado, las organizaciones, cualquiera que sea su actividad también tienen una cultura organización y va muy de la mano de las ideas y creencias de sus fundadores.

Las instituciones de educación de cualquier nivel crean su propia cultura y las de educación superior como lo es la Universidad Autónoma de Nuevo León, en su Visión 2020 considera objetivos de cambio en su modelo de enseñanza aprendizaje, no solo en el formato tradicional presencial, sino también la incorporación de la modalidad on line, utilizando tecnologías educativas, la inclusión de proyectos de enseñanza bilingües, la internacionalización y lógicamente la movilidad de profesores y alumnos (Visión-UANL 2020).

Para la formación de una cultura, Robbins y Judge (2013:512), consideran siete características fundamentales en la formación de una cultura: 1).- Innovación y toma de riesgos, 2).- Atención a los detalles, 3).- Orientación a los resultados, 4).- Orientación a la gente, 5).- Orientación a los equipos, 6).- Dinamismo y 7).- Estabilidad. Se puede apreciar que la innovación es un elemento que conlleva implícita la toma de riesgos, pero cuando se hace desde la perspectiva de un cambio organizacional planeado, se reduce la incertidumbre y la certeza de cumplir con los objetivos planeados es más evidente.

METODOLOGÍA.

El estudio que se presenta está orientado conforme al método cualitativo. Inicia con un alcance exploratorio facilitando la aproximación al objeto de estudio, para después pasar a un alcance descriptivo, permitiendo a los investigadores abordar información con mayor amplitud, propiciando analizar la gestión de los procesos de comunicación organizacional y la vinculación entre alumnos, universidades y la FCC con mayor certeza. El diseño de la investigación corresponde a un estudio no experimental transeccional descriptivo (Hernández, et al 2006:207). La premisa indica: los procesos comunicativos a nivel formal son proclives a llevar a cabo los trámites de intercambio académico con instituciones receptoras. Las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron la revisión de documentos institucionales en la modalidad impresa y electrónica, que cotidianamente se fueron formulando teniendo la oportunidad de conocer: lineamientos formales, registros explícitos y las evidencias impresas, el proceso de gestión administrativa ejercida y los tipos de comunicación empleadas.

En una segunda fase, se contempla emplear el método cualitativo, orientado a profundizar en casos específicos y no a generalizar (Lara, 2011:60), para conocer atributos y características específicas a mayor amplitud y conocer el ámbito de la experiencia estudiantil, recoger sus opiniones y puntos de vista, respecto a los fundamentos, procesos, documentos y atributos legales que acompañan el procedimiento de movilidad académica (Hernández, 2003), además de establecer categorías de análisis cualitativas que sean idóneas para dicho estudio.

Modelo de Comunicación institucional aplicado al proceso de movilidad estudiantil

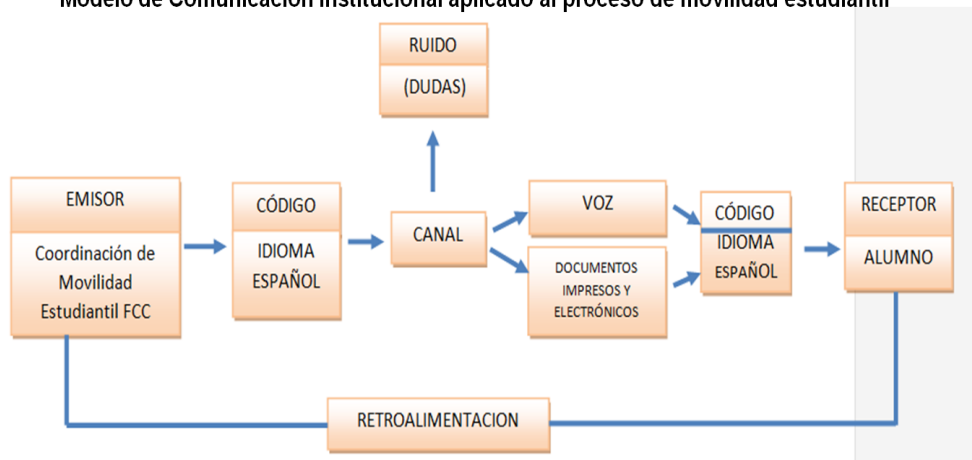


Figura 1. Modelo de Comunicación No.1.

Fuente: Modelo de Shannon y Weber modificado.

El mismo modelo se aplicaría para el alumno cuando se relaciona con la Institución Universitaria. El funge como emisor, seguiría los mismos pasos hasta llegar al receptor, que sería la Universidad extranjera con quien se establece el contacto de intercambio como lo muestra el modelo inferior.

Modelo de Comunicación aplicado al proceso de movilidad estudiantil

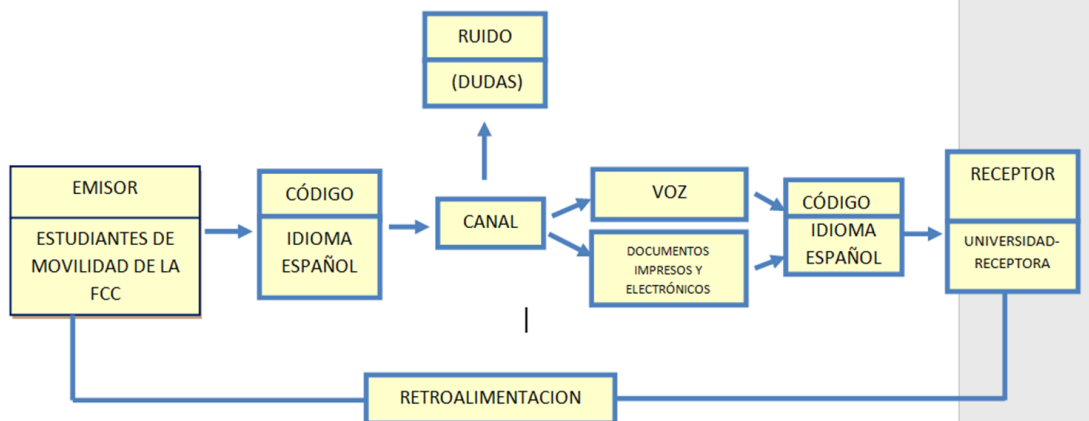


Figura 2. Modelo de Comunicación 2.

Fuente: Modelo de Shannon y Weber modificado.

HALLAZGOS: Las tablas presentan la incidencia de los alumnos en los procesos de comunicación e intercambio académico en los períodos semestrales únicamente de agosto-Diciembre de los años 2015, 2016 y 2017, por ser los más solicitados por los alumnos.

Tabla No.1 y 2 Datos poblacionales: rango de edad y Género

1. Rango de edad		
2015	2016	2017
19 a 20 años	19 a 20 años	20 a 21 años

2.- Género					
2015		2016		2017	
F	M	F	M	F	M
3	0	9	3	14	2

Fuente: Construcción propia

Los rangos de edad oscilan de 19 a 21 años de edad aproximadamente, edad promedio cuando los estudiantes cursan el 5º. O 6to. Semestre de la carrera. La mayor cantidad de sujetos que realizan el intercambio pertenece al género femenino contrastando con la población de la carrera, donde el 75% aproximadamente son mujeres.

Tablas No. 3, 4, 5 y 6 Universidades Receptoras de España

Tabla No. 3.- Universidad de Barcelona, España		
Incidencia de Estudiantes de Intercambio		
2015	2016	2017
1	1	0

Tabla No. 4.- Universidad Complutense de Madrid, España		
Incidencia de Estudiantes de Intercambio		
2015	2016	2017
0	3	0

Tabla No. 5.- Universidad de Extremadura, España		
Incidencia de Estudiantes de Intercambio		
2015	2016	2017
0	1	0

Tabla No. 6.- Universidad de Málaga, España		
Incidencia de Estudiantes de Intercambio		
2015	2016	2017
0	2	1

Tabla No. 7.- Universidad de Murcia, España		
Incidencia de Estudiantes de Intercambio		
2015	2016	2017
0	1	1

Tabla No. 8.- Universidad de Sevilla, España		
Incidencia de Estudiantes de Intercambio		
2015	2016	2017
0	1	2

Fuente: Construcción propia

Las Universidad del continente europeo es donde mayormente nuestra Dependencia desarrolla procesos de comunicación organizacional y de intercambio académico. Nuestros alumnos por lo regular seleccionan Instituciones del continente europeo y específicamente al país de España, sabemos que lo hacen por la facilidad del idioma en primer lugar, en segunda instancia porque las universidades receptoras ofertan la licenciatura en Comunicación y hay mayor cantidad de unidades académicas que son coincidentes en los contenidos respecto a los del programa de nuestra dependencia, sin poner en duda la calidad de sus programas de licenciatura y la excelente preparación del claustro de profesores. En los tres períodos semestrales seleccionados, Las Universidades Complutense de Madrid, Málaga y Sevilla recibieron a tres estudiantes cada una de ellas en comparación con las de Barcelona y Murcia que aceptaron a dos y la de Extremadura a un solo alumno. Las Instituciones receptoras restringen el acceso a sus instalaciones y programas académicos a nuestros alumnos porque desafortunadamente sus estudiantes NO consideran necesario hacer intercambios con las Universidades Autónomas de nuestro país en algunas áreas del conocimiento, por ese motivo, no pueden recibir a más alumnos, porque conservan muy en equilibrio la cantidad de alumnado que puede atender en el marco de sus estándares de calidad académica.

Tablas No. 9, 10, 11, y 12 Universidades Receptoras de Sudamérica

Tabla No. 9.- Universidad de Buenos Aires Argentina		
Incidencia de Estudiantes de Intercambio		
2015	2016	2017
0	0	1

Tabla No. 10.- Universidad César Vallejo, Perú		
Incidencia de Estudiantes de Intercambio		
2015	2016	2017
0	2	1

Tabla No. 11.- Universidad de Santiago de Chile		
Incidencia de Estudiantes de Intercambio		
2015	2016	2017
1	0	0

Tabla No. 12.- Universidad de Sao Pablo, Brasil		
Incidencia de Estudiantes de Intercambio		
2015	2016	2017
0	1	0

Fuente: Construcción propia

Las Instituciones de educación superior receptoras de estudiantes de nuestra Dependencia en el Cono Sur, evidencian menor cantidad de procesos de comunicación organizacional e intercambio académico, aunque se presenta incidencia en cuatro países, solamente la Universidad Cesar Vallejo de Perú ha recepcionado a tres de nuestros alumnos en los períodos seleccionados, en comparación con la Universidad de Buenos Aires, Universidad de Santiago de Chile y la de Sao Pablo en Brasil, con solo un estudiante. Son organizaciones académicas que cumplen con indicadores de calidad, más se considera que es por cuestión de gustos e intereses como nuestros estudiantes seleccionan a donde desean realizar su intercambio académico.

Tabla No. 12 Unidades Académicas cursadas en Universidades Receptoras únicamente en los semestres de agosto-diciembre de los años 2015, 2016 y 2017.

2015	2016	2017
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Psicolog. De la Publicidad ✓ Mercadotecnia Avanzada ✓ Taller de Creatividad ✓ Producc. de Medios Electr. ✓ Creatividad Artística ✓ Diseño de Objetos en 3D ✓ Desarrollo Humano 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Multimedia ✓ Marketing ✓ Proceso creativo en public. ✓ Sistemas de información ✓ Estrategias publicitarias ✓ Gestión de calidad ✓ Producción publicitaria 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organización y gestión de comunicación ✓ Community Manager ✓ Comunicación para el desarrollo ✓ Psic. Social de la publicidad y Relaciones Públicas ✓ Periodismo multimedia

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Seguridad en las organizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inv. Aplicada a mercadotecnia 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Imagen y comunicación corporativa ✓ Comunicación publicitaria ✓ Comunicación como herramienta política ✓ Métodos y Técnicas de investigación social ✓ Gabinetes de comunicación ✓ Discurso publicitario ✓ Fotografía publicitaria ✓ Dirección de comunicación y Portavocía
---	---	---

CONCLUSIONES.

Conforme a los objetivos planteados al inicio del estudio, se presentaron elementos de gestión de comunicación organizacional al brindar la información seleccionada de los semestres que muestran mayor incidencia en los procesos de intercambio académico, estos fueron efectivamente los periodos de los meses de agosto-diciembre de los años 2015, 2016 y 2017, cuyos datos se indagaron en archivos de la Coordinación de Intercambio Académico, evidenciando la cantidad de los intercambios en Instituciones receptoras tanto de España como del Continente Sudamericano.

Respecto a los datos poblacionales, la mayor tendencia en el intercambio favorece al género femenino, y es correlacional con la matrícula de nuestra Dependencia, porque el mayor porcentaje de ella son mujeres. Respecto a la edad, al analizar los datos recopilados, ésta fluctúa entre los 20 y 21 años, se considera que es una buena edad para iniciar cambios en los estudiantes, que poco a poco les fortalece la formación académica y crecimiento personal al experimentar en menor medida depender de los padres para la toma de decisiones en forma individual. Además de cómo enfrentar las situaciones que se les presentan en lugares y situaciones fuera del seno familiar.

Desde que el estudiante se siente interesado por el proceso de intercambio académico, acude a las oficinas de la Coordinación de intercambio, se activa el modelo de comunicación de Shannon y Weber modificado para efecto del procedimiento en cuestión, seguido por los lineamientos de comunicación formal que tiene establecida la Dependencia; al fungir ésta como emisora de información en la modalidad interpersonal, escrita y mediada por las TIC's, se retroalimenta al alumno con datos, trámites claros y precisos de todos los documentos que debe recolectar para presentarse en la Dirección de Intercambio Académico de la UANL.

Respecto a las unidades académicas que cursará son revisadas y autorizadas por la gestoría de la Comisión Académica, quien tiene el compromiso de autorizar los contenidos homologados en los programas académicos de las universidades receptoras. En la tabla de las UA se puede observar que la cantidad de las mismas ha incrementado en el periodo de agosto-diciembre de 2017, así como la importancia de ellas porque corresponde a los últimos semestres de 7º, 8º. y 9º. de la carrera.

El proceso de acompañamiento y asesoría sigue vigente hasta que el estudiante regresa nuevamente a la facultad después de terminar su periodo de intercambio, reporta sus calificaciones,

y al entregar los documentos correspondientes de revalidación a Comisión Académica, ésta realiza la dictaminación que pasa ser entregada a Servicios Escolares, oficina que emite documento de revalidación oficial para ser entregado a Rectoría y al estar registradas en su Kardex, se termina ésta vinculación, por haber finiquitado todos los procedimientos y haber llegado al final de los mismos.

Las estrategias de comunicación utilizadas durante la convocatoria les brindan atención, cordialidad, asesoría y acompañamiento a los estudiantes y las partes involucradas para optimizar los procesos de movilidad académica para estudiantes y también para profesores.

BIBLIOGRAFÍA.

Fernández, C. (1991). Comunicación Organizacional (p.31) México: Mc. Graw Hill.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación (p.207). México: Mc Graw Hill

[http:// www.uanl.com.mx](http://www.uanl.com.mx) Programa de Desarrollo Institucional UANL Visión 2020 (p.22). (s/f). San Nicolás de los Garza, Universidad Autónoma de Nuevo León.

Lara, É. (2011). Fundamentos de Investigación (p.60). México: Alfaomega.

Manual de Procedimientos de intercambio académico. (s/f). San Nicolás de los Garza: Universidad Autónoma de Nuevo León.

Martínez, A. (1988). Comunicación Organizacional (p.38). México: Mc Graw Hill.

Plan de Desarrollo 2012-2020 (p.22). (s/f). San Nicolás de los Garza: UANL

Robbins, S., Judge, T. (2013). Comportamiento Organizacional (10ª, ed. p336 y 512). México: Pearson

Túñez, M. (2012). La gestión de la comunicación en las organizaciones (p.83). España: Comunicación Social.