



**Universidad Central de Venezuela  
Facultad de Humanidades y Educación  
Escuela de Comunicación Social**

**Propuesta Comunicacional para Optimizar el  
Funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la  
Universidad Nacional Abierta**

**Tutor: Prof. Jesús Sotillo  
por:**

**Presentado  
Ramón Colmenares  
C.I. 10.810.654**

**Caracas, 2008**

## **Dedicatoria**

A mi abuela Carmen García, faro de luz en el camino de mí vida, quien me dio un escudo contra la injusticia, la iniquidad y la indignidad y me dio, por supuesto, la espada de su ejemplo para combatirlas.

A Maribella, mi esposa, porque las raíces del amor del amor de ayer, son hoy un árbol de frondosas ramas, por ser parte importante en mi vida y por ser mi “cable a tierra”.

A Néstor Manuel, mi hijo, porque con sólo decir la palabra mágica “Papá”, me borra de la vida todos los sinsabores.

A Eduardo Delgado, por enseñarme que la hermandad no es únicamente una afinidad umbilical. Gracias NENÉ, por hacerme parte de tu familia.

A Yacqueline Soto, por ser la comprobación vital de que sí existe la amistad.

A Juan Ernesto Salinas, oasis de sabiduría y solidaridad en el árido desierto laboral. Gracias Barroso por estar allí.

A todas las personas que han creído en mí, y a las que no, porque también son parte de este logro.

A la esperanza, a la solidaridad, a la justicia, a la igualdad, hermosos significados que encuentran poco eco en tantos oídos sordos.

A mi abuela Carmen García (sí, otra vez) porque entre tantas cosas gratas, me dio el regalo más hermoso de la vida: el amor a la lectura.

## **Agradecimientos**

A Dios primeramente, fuerza invisible que hace que los hombre tengamos fe en alcanzar metas.

A la Universidad Central de Venezuela, por permitirme formarme en su recinto.

A la Escuela de Comunicación Social, por tantas experiencias allí vividas.

Al profesor Luís Angulo, profesional a carta cabal, quien me orientó en el mundo de la comunicación Social.

Al profesor Jesús Sotillo, mi tutor, por todos sus consejos y recomendaciones.

Al Dr. Pedro Ruiz Hernández, por las orientaciones y estímulo para concluir este trabajo.

A la vida (lugar común) que me ha dado tanto...

.

## Índice General

	Pág.
Resumen	
Lista de cuadros	
Lista de gráficos	
Resumen.	
Introducción	
Capítulo I	
1 Contextualización y delimitación del problema	1
1.1 Planteamiento del problema	
1.2 Objetivo general	2
1.3 Objetivos específicos	2
1.4 Justificación e importancia	3
Capítulo II	
2 Marco teórico	4
2.1 Reseña histórica UNA	6
2.2 Reseña histórica Dirección de Relaciones	10
2.3 Misión de la Dirección de Relaciones	12
2.4 Visión de la Dirección de Relaciones	12
2.5 Objetivos de la Dirección de Relaciones	12
2.6 Estructura organizativa de la Dirección de Relaciones	13
2.7 Organigrama	15
2.8. Organigrama estructural	16
2.9. Bases teóricas	17
Capítulo III	
3 Marco metodológico	
3.1 Tipo de investigación: Investigación	28
Capítulo IV	
4 Presentación y análisis de resultados	33
Capítulo V	
5 Conclusiones y Recomendaciones	49
Capítulo VI	
6 Presentación de la Propuesta	52
Cuestionario	73
Bibliografía	

## Índice de Cuadros

<b>Nro.</b>	<b>Pág.</b>
1. Distribución de población y muestra	30
2. Etapas y fases del proceso	32
3. pregunta cuadro 1	34
4. pregunta cuadro 2	35
5. pregunta cuadro 3	36
6. pregunta cuadro 4	37
7. pregunta cuadro 5	38
8. pregunta cuadro 6	39
9. pregunta cuadro 7	40
10. pregunta cuadro 8	41
11. pregunta cuadro 9	42
12. pregunta cuadro 10	43
13. pregunta cuadro 11	44
14. pregunta cuadro 12	45
15. pregunta cuadro 13	46
16. pregunta cuadro 14	47

## Índice de gráficos

<b>Nro.</b>		<b>Pág.</b>
	Conocimiento de la Dirección de Relaciones	34
	Etapas y fases del proceso	32
	Visión y misión	35
	Identificación misión/visión	36
	Evalúo de funcionamiento	37
	Evalúo de la Imagen	38
	Calificación de la comunicación	39
	Conocimiento de estructura interna	40
	Funcionamiento de Relaciones Interinstitucionales	41
	Cumplimiento de metas interinstitucionales	42
	Funcionamiento de Relaciones Internacionales	43
	Cumplimiento de metas interinstitucionales	44
	Funcionamiento de Información y Relaciones	45
	Cumplimiento de metas Información y Relaciones	46

**Universidad Central de Venezuela  
Facultad de Humanidades y Educación  
Escuela de Comunicación Social**

**Propuesta Comunicacional para Optimizar el Funcionamiento de la  
Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta**

Autor: Ramón Antonio Colmenares  
Tutor: Jesús Sotillo  
Año: 2008

**Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo elaborar una Propuesta Comunicacional para Optimizar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta. Esta se desarrolló en la modalidad de proyecto factible con un diseño de campo de tipo descriptivo, con una muestra integrada por 200 miembros del personal que labora en Universidad Nacional Abierta. Para la recolección de los datos fue aplicado un cuestionario de opinión. Al momento de este estudio los resultados muestran una percepción negativa o desfavorable de la función que cumple la Dirección de Relaciones de la UNA, a lo interno y externo de la institución, porque no se percibe el trabajo que allí se realiza. Es por este motivo que se hizo necesario adecuar su funcionamiento con la presentación de una propuesta comunicacional que optimizara el funcionamiento de esta importante área de la UNA. Para de esta manera, solventar la situación planteada.

**Palabras Claves:** dinámica, funcionamiento, eficiencia, calidad, Dirección de Relaciones

Central University of Venezuela  
Ability of Humanities and Education  
School of Social Communication

Proposed Comunicacional to Optimize the Operation of the  
Address of Relationships of the Open National University

Author: Ramón Antonio Colmenares  
Tutor: Jesús Sotillo  
Year: 2008

Summary

The present investigation had like objective to elaborate a Communicational Proposal To optimize the operation of the Direction of Relations of the Opened National University. This was developed in the modality of feasible project with a design of field of descriptive type, with a sample integrated by 200 members of the personnel who toils in Open National University. For the harvesting of the data an opinion questionnaire was applied . At the time of this study the results show a negative or unfavorable perception of the function that fulfills the Direction of Relations of the ONE, internal and external it of the institution, because the work is not perceived that is made there. It is for this reason that one became necessary to adapt its operation with the presentation of a communicational proposal that optimized the operation of this important area of the ONE. In order to resolve the raised situation.

Key words: dynamics, operation, efficiency, quality, Address of Relationships



## Introducción

La Dirección de Relaciones es una unidad de apoyo al Rectorado encargada de promover y difundir los objetivos y alcances del sistema educativo de la Universidad Nacional Abierta, UNA, y de gestionar la búsqueda de asociados y la cooperación entre diferentes organismos, empresas públicas y privadas, instituciones oficiales, entes multilaterales, entre otros. Además de contribuir a gerenciar la imagen institucional y establecer nexos de reciprocidad entre las instituciones de educación en el ámbito nacional e internacional.

A los efectos de cumplir con estas funciones se hace necesario la definición de una estrategia comunicacional acompañada de una estructura organizativa acorde con los requerimientos de esta Dirección. En la actualidad, no existe una estrategia comunicativa definida y la estructura organizativa de la Dirección de Relaciones no se corresponde a las tareas urgentes que debe acometer. La Dirección de Relaciones deberá definir una estructura para adecuarla al requerimiento de sus funciones, para hacer su trabajo con más efectividad. Es por ello que por medio de la presentación de este Trabajo Especial de Grado se propone un conjunto de metas factibles y alcanzables para perfilar el desempeño óptimo en el plano institucional de esta importante dependencia.

De igual forma, la presentación de una estructura de funcionamiento adecuado a las necesidades reales de la Dirección de Relaciones coadyuvaría en el desempeño de la gestión que está llamada a cumplir en nuestro país una institución como la Universidad Nacional Abierta.

Este trabajo de investigación titulado **Propuesta Comunicacional Para Optimizar El Funcionamiento para la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta**, está orientado a evaluar y mejorar los procesos que efectúa la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, para lograr un efectivo desempeño en su labor en el ámbito educativo, social, cultural e institucional.

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de cumplir un requisito parcial de grado, para optar al Título de Licenciado en Comunicación Social por la Universidad Central de Venezuela, esta investigación se centró en analizar los procesos internos que marcan el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, a la observación de cómo estos procesos influían de forma negativa en la proyección de sus labores y su incidencia en la proyección de la imagen de la Universidad Nacional Abierta y por consiguiente en la formación de una percepción negativa para ambas instancias.

Se dividió básicamente en dos etapas, una que consistió en la observación de la situación planteada, en la elaboración del diagnóstico, la elaboración de entrevistas y la recopilación de material para la elaboración de la propuesta

La otra parte consistió, en el estudio de la problemática presentada, la evaluación del material recopilado, su análisis y confrontación frente a los hechos, y la elaboración de la propuesta para solucionar la problemática planteada.

Se determinó la necesidad de elaborar una propuesta para optimizar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, en el entendido de la importancia que reviste el buen funcionamiento de esta instancia para los altos fines que persigue la institución. Nos fuimos aproximando a los elementos que nos permitieron conformar el diagnóstico de la situación, en base a una metodología que se centró en la observación de la situación planteada, el acopio de información, la consulta en fuentes bibliográficas y la elaboración de entrevistas entre otras.

De allí se decanta la elaboración y presentación de este trabajo que a su vez dividimos en seis (6) capítulos para facilitar su lectura y comprensión.

## **Capítulo I**

### **El problema**

#### **1.1 contextualización y delimitación del problema**

La necesidad de sistematizar el funcionamiento de sus relaciones con el entorno llevó a la distintas instituciones a organizar estos procesos, confiriéndoles la importancia que tienen en el fortalecimiento de la promoción y difusión de sus logros, tanto es así, que en la actualidad es inconcebible pensar en una institución, organismo o empresa que no requiera de tener en su estructura una dirección de relaciones o con el nombre de acuerdo a su razón laboral, para cumplir con los objetivos que les son propios de su funcionamiento.

Las Relaciones Públicas en las instituciones universitarias, tienen como finalidad promover una excelente vinculación entre comunidad y universidad, facilitando y modificando la imagen de la institución en los diferentes ámbitos del Estado, tomando en cuenta los valores que rigen a la comunidad universitaria.

En consideración que las relaciones públicas son un fenómeno y una necesidad de estos tiempos para que una institución logre sus objetivos, es de vital importancia el establecimiento de buenas relaciones de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, con su comunidad y crear un clima saludable del que se beneficien todas sus actividades, además de mantener un nivel sólido de confianza entre las partes que la integran y proyectarla al exterior, dando como resultado una imagen positiva de la institución.

La Dirección de Relaciones de la UNA, ha atravesado en su ya largo historial varias etapas, unas para definir su funcionamiento y otras para perfilar su actuación. Es así que para el momento de su creación, el 22 de noviembre de 1977, a través de la Resolución de la Secretaria de la UNA, nro. S-2-129, en la que se decretó su funcionamiento bajo la modalidad de Sub-programa de Relaciones, en ése momento, la Universidad Nacional Abierta daba sus primeros pasos en el concierto de la Educación Superior en nuestro país –la UNA fue fundada el 27 de septiembre de 1977- y su accionar para entonces se suscribía al

hecho académico. Posteriormente esta situación fue subsanada.

En el año 1985, y mediante la resolución S-2-939 de fecha 29 de noviembre establece la creación con carácter transitorio, de la Unidad de Relaciones Públicas, y se estableció su funcionamiento con personal mínimo (una secretaria, un relacionista, un periodista, y un jefe de unidad como responsable de la dependencia)

Luego, en el año 1989 (Resolución S-2-070 de fecha 30 de enero) se decretó la reestructuración del Sub-programa Relaciones Públicas para darle paso a la creación de la Dirección de Relaciones de la UNA, la cual quedaría integrada por la Unidad de Relaciones Públicas, Unidad de Relaciones Interinstitucionales y la Unidad de Relaciones Internacionales. De esta forma, la Dirección de relaciones tomaba forma para desplegar su accionar y gerenciar la imagen corporativa de la UNA.

Finalmente, en el año 1990 y a través de la Resolución S-2-0023 de fecha 17 de enero, se aprobó el manual de organización de la Dirección de relaciones, y se elevó a la categoría de Coordinación, las unidades antes citadas. Este documento selló la identidad funcional de esta dirección y asignó a las Coordinaciones y a la Dirección, primas de responsabilidad y jerarquía.

El principal problema que presenta la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, es la dificultad para comunicarse con su propia comunidad, ello incide en el cómo se percibe su imagen y como esto incide negativamente en la labor que está llamada a cumplir en la Universidad nacional Abierta, ello aunado a que la actual estructura en la que se apoya no se adecua a su funcionamiento e impide el alcance de metas para la que fue creada.

De allí, radica la necesidad de dar respuesta al problema planteado mediante la formulación de una propuesta comunicacional para optimizar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, nos permitirá en corto plazo revertir la tendencia a favor de la Dirección de Relaciones, lo que redundará en la difusión de la acción social de la Universidad Nacional Abierta, nos permitirá reforzar las coordinaciones de la Dirección de Relaciones y el reforzamiento de la estructura en la que descansa la Dirección de Relaciones de la UNA.

## **1.2 Objetivo general**

Formular una propuesta comunicacional para optimizar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta.

## **1.3 Objetivos específicos**

1. Determinar que opinión tienen del funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la universidad Nacional Abierta, los miembros del personal académico, administrativo y obreros.
2. Especificar un plan de trabajo para mejorar los procesos internos de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta.
3. Establecer líneas de de acción para una efectiva comunicación de la Dirección de Relaciones, con las demás instituciones de educación superior.
4. Establecer planes para mejorar el desempeño de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, con la presentación de esta propuesta.
5. Definir estrategias comunicacionales con la finalidad de optimizar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta.
6. Sugerir el reforzamiento de la estructura organizacional de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta.

## **1.4 Justificación e importancia**

En la actualidad, la mayoría de las universidades nacionales centran su acción divulgativa en sus respectivas Direcciones de Relaciones o en direcciones con similares denominaciones, pero siempre orientadas a conseguir el posicionamiento de estas instituciones en el contexto educativo nacional. Para ello, la definición de objetivos claros, factibles y realizables, garantiza que su labor encuentre apoyo en el resto de la sociedad y le facilite el intercambio de objetivos comunes con sus pares.

Las labores inherentes a la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta son primordiales para el quehacer de la institución en razón que estas actividades le permite interrelacionarse con las instituciones públicas y privadas del país y con las otras instituciones adscritas al sector de la Educación Superior y le permite estrechar lazos de cooperación con estos organismos.

Con la presentación de una propuesta que optimice su funcionamiento, le permitirá cumplir a cabalidad con las metas que persigue y redundará en un mayor aprovechamiento de sus capacidades para accionar y relacionarse.

De esta manera, el planteamiento le da importancia a esta investigación, en razón de que para la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, se le hace imperativo el abordaje de estrategias que mejoren la calidad de sus procesos, para así, mejorar la percepción que se tiene de su accionar y fortalecer la imagen de la Dirección de Relaciones y finalmente de la institución.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **Antecedentes de la investigación**

Para la elaboración de esta investigación se consultaron diversas fuentes en la búsqueda de antecedentes. Se encontraron pocas referencias, no obstante se enumeran las que ha consideración del investigador, fueron de utilidad como marco de referencia en la investigación de este trabajo de grado.

En 2005, Ivette Méndez, en la investigación realizada en La Escuela Básica de la Fuerza Armada Nacional explora la necesidad de Analizar la Eficiencia en el Procedimiento Administrativo del Departamento de Relaciones Públicas, con el objeto de conocer la situación actual y generar recomendaciones tendientes a mejorar dicho procedimiento. En el departamento referido, evidenció una serie de debilidades administrativas que perturbaban los procesos, entre ellos mencionó: el retardo en la facturación por concepto de publicidad, avisos a procesar, elaboración de las requisiciones de servicio y de materiales, preparación de correspondencia, observó también la existencia de deficiencia en la comunicación organizacional. Planteándole ello, un procedimiento administrativo ineficiente. Llegando a la determinación que la falla en los procesos era como consecuencia de no tener metas compartidas entre los miembros de ese Departamento de Relaciones Públicas y esa falla se reflejaba en el quehacer del departamento, afectando sensiblemente las actividades que éste debía realizar.

De allí, surgió la recomendación de elaborar procedimientos para optimizar el funcionamiento del departamento, basada esta recomendación en la revisión en la estructura organizativa, la reorganización del departamento, dotación de equipos y personal calificado, la reorganización del departamento con la correspondiente asignación de responsabilidades. El establecimiento de metas para alcanzar logros y la elaboración de materiales informativos, donde se diera a conocer la labor que el departamento de relaciones públicas de allí, cumple y darle solución a la problemática planteada.

Por su parte María Angélica Correa Lugo en su tesis de grado denominada “Propuesta de una estrategia comunicacional acorde con las necesidades del Instituto de Altos Estudios Diplomáticos Pedro Gual”, 1996, diagnostica en su investigación, el funcionamiento de las comunicaciones en ese instituto, a través del funcionamiento de su departamento de relaciones públicas, evidenciando fallas en la comunicación y en las formas de relacionarse con su público interno y con el público externo.

Para solucionar la problemática que se le planteó, propuso la adecuación de la estructura de cargos a las necesidades de funcionamiento del instituto, con la incorporación de personal especializado, el desarrollo de estrategias de identidad visual, la puesta en marcha de un procedimiento de identificación de objetivos, diseño de sistemas de señalización, desarrollo de plan de medios, producción de mensajes informativos en diferentes formatos, diseño de mecanismos de evaluación y control de las funciones, establecimiento de una base de datos de correos electrónicos con la finalidad de mejorar y facilitar los procesos de comunicación entre otros.



## **2.1 Reseña histórica de la Universidad Nacional Abierta**

### **Reseña Histórica**

En la década de los setenta en Venezuela se crea una universidad con un sistema de estudio diferente a los tradicionales como consecuencia de la búsqueda de la democratización, masificación y de la educación como contribución al desarrollo nacional autónomo. Para el año de 1975 el gobierno nacional decide ensayar y estudiar nuevas estrategias educativas, apoyadas en el empleo racional de modernos sistemas de multimedios instruccionales en la educación superior. El 27 de septiembre de 1977 por decreto N° 2.398, de acuerdo a la Constitución Nacional, el artículo 10 de la Ley de Universidades y publicada en Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 31.238 bajo la presidencia de Carlos Andrés Pérez, se crea la Universidad Nacional Abierta quedando conformada por las siguientes autoridades Dr. Luís Manuel Peñalver como Presidente (con carácter ad-honoren), de igual modo al Dr. Miguel Casa Armengol como Rector, Profa. Aline Lampe Vicerrectora Académica, Dra. Elizabeth Yabur de Caldera como Vicerrectora Administrativa, y por último el Prof. José Félix Rivas como Secretario; cabe destacar que para ese mismo año renunciaron el Dr. Luís Manuel Peñalver y Elizabeth Yabur de Caldera quedando los cargos vacantes, es cuando el ejecutivo se dispone a nombrar al Dr. Luís Enrique Farías Mata como Presidente, y Juvenal Farías como Vicerrector Administrativo, nombramiento hecho en 1978 quedando así conformado el cuerpo de autoridades.

Esta Universidad fue creada con un sistema educativo diferente y moderno: la Educación a Distancia en Educación Superior. Esta institución ofrece oportunidades de estudios a personas adultas y jóvenes que por razones de trabajo, limitaciones geográficas o de tiempo no han podido acudir a las universidades convencionales para su formación profesional, la universidad establece en forma continua las innovaciones que garantizan el proceso de enseñanza y aprendizaje, y desarrolla un sistema individualizado de auto-estudio, basándose principalmente en las condiciones necesarias y aspiraciones de sus alumnos, en esta modalidad en la que el estudiante, luego de cumplir con los requisitos de ingreso fija sus propios objetivos de logros, estudiando de acuerdo a su ritmo de vida y no requiere de asistencia regular a clase.

La UNA orienta sus acciones de aporte al desarrollo, integral del alumno a través de las diferentes asignaturas del diseño curricular.

La preocupación y cuidado constante de la UNA, se basa en lograr un rendimiento académico óptimo en el alumnado proporcionando a su vez estudios de bajos costos.

Debido a los esfuerzos por encontrar nuevas formas de educación y al incremento de la demanda difícil de atender en el sistema educativo tradicional, ha desarrollado un sistema de educación abierta y a distancia.

Esta institución debido a que cumple una función de extensión, no importa la distancia que separa al estudiante para lograr los estudios deseados a nivel superior.

La educación abierta se caracteriza por permitir que cada individuo decide lo que quiere aprender, donde y en que tiempo.

La educación a distancia implica la utilización de diversos medios instruccionales como texto y audiovisuales, individuales o colectivos que constituyen una innovación, que se apoya en los fundamentos teóricos comunes y necesarios para comprender cualquier proceso educativo.

Esta enseñanza hace posible al estudiante la administración por sí mismo de los elementos necesarios para el proceso de aprendizaje dentro de sus propias condiciones de tiempo y espacio disponibles. La UNA se extiende en todo el territorio nacional, se relaciona con todas las áreas ecológicas, geoeconómicas y sociales del país a través de los 22 centros regionales y locales y sus 46 unidades de apoyo que la conforman en la actualidad.

De esta manera la Universidad Nacional Abierta surge como un nuevo enfoque en lo que respecta a la enseñanza-aprendizaje, orientada en el marco de la política general educativa por los siguientes principios:

### **Democratización:**

Se basa en ofrecer oportunidades de estudios superiores a estudiantes de diversos estratos sociales especialmente a personas que trabajan y a los adultos que no tuvieron oportunidad de formarse en el sistema tradicional.

**Masificación:**

Centra su atención en la gran demanda de estudiantes que desean ingresar en la Educación Superior, ofreciendo una educación de alta calidad en condiciones asequibles a situaciones económicas.

Para la formación del estudiantado, la UNA ofrece un plan de estudio completo. El Curso Introductorio, comprende una etapa de orientación y es considerado un requisito para la inscripción definitiva en la universidad, proporcionando al estudiante los instrumentos indispensables para facilitar su adaptación. En la etapa de los Estudios Generales contribuye a la entrada formal del estudiante en el sistema de estudios de la institución y conforma un conjunto de objetivos por medio de los cuales se pretende estimular al estudiante en el desarrollo de habilidades para su preparación.

Los Estudios Profesionales constituyen el tercer ciclo de estudios; tiene como propósito preparar al estudiante en una carrera específica permitiéndole incorporarse al mercado de trabajo profesional, estos estudios formarán ciudadanos capacitados en niveles Intermedio y superiores.

Como toda institución Universitaria la Universidad Nacional Abierta requiere de una estructura académica y administrativa que se adapte a las condiciones especiales de una institución innovadora con altos niveles de eficiencia y eficacia y en la actualidad está conformada por las siguientes autoridades: Dra. Maruja Romero Yépez, Presidente, Dr. Manuel Castro Pereira, Rector, Dr. Néstor Leal Ortiz, Vicerrector Académico, Prof. Arnaldo Escalona Peñuela, Vicerrector Administrativo y la Profa. Arelis Coromoto Saavedra, Secretaria, los cuales se encargan en concordancia con los miembros del Consejo Superior a definir, decidir y evaluar las políticas, prioridades y metas de la Universidad.

**Misión:**

La Universidad Nacional Abierta es una institución venezolana, oficial y experimental, organizada como un sistema de educación abierta y a distancia de alcance nacional y proyección internacional, dirigida a democratizar y masificar el acceso a una educación permanente de calidad y comprometida con el desarrollo del país ha:

- Diversas poblaciones que por limitaciones de variado origen no han podido ingresar o continuar en el subsistema de educación superior.

- Distintos sectores de la sociedad que requieren del servicio educativo.

Para el logro de sus propósitos, la Universidad emplea diferentes estrategias propias de la modalidad de educación a distancia, la investigación como una práctica institucionalizada así como variadas formas de articulación interinstitucional.

**Visión:**

La Universidad Nacional Abierta será una institución de referencia nacional e internacional, en educación permanente, abierta y a distancia, reconocida por los siguientes rasgos:

- Clara vocación democratizadora de la educación.
- Abierta en espacio y tiempo para los demandantes del servicio educativo.
- Formadora de ciudadanos actualizados, emprendedores, críticos y con conciencia de participación ciudadana.
- Rectora de la Educación a Distancia en el país.
- Flexible y desburocratizada en su organización y funcionamiento.
- Calidad integral del servicio educativo que presta.
- Gran formadora de las poblaciones tradicionalmente excluidas de la educación.
- Gran capacitadora de los empleados al servicio del Estado venezolano en instituciones de alcance nacional.
- Institución que trasciende fronteras geográficas en su accionar.
- Utiliza de manera inteligente variados medios tecnológicos, incluyendo las tecnologías de la información y de la comunicación.
- Modelo de sintonía con las necesidades de su entorno y de articulación con las instituciones que tienen finalidades similares.

Proyecto de creación de la Universidad Nacional Abierta, UNA, Comisión  
Organizadora, UNA, 1977

## **Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta**

### **Reseña Histórica**

La Dirección de Relaciones de la UNA, fue creada el 22 de noviembre de 1977, a través de la Resolución de la Secretaria de la UNA, nro. S-2-129, en la que se decretó su funcionamiento bajo la modalidad de Sub-programa de Relaciones, en ése momento, la Universidad Nacional Abierta, perfilaba su accionar en el ámbito de la Educación Superior en nuestro país y su accionar para entonces se suscribía al hecho académico. Posteriormente fue estructurando un organigrama académico administrativo, de acuerdo a su necesidad.

En el año 1985, y mediante la resolución S-2-939 de fecha 29 de noviembre establece la creación con carácter transitorio, de la Unidad de Relaciones Públicas, y se estableció su funcionamiento con personal mínimo conformado de la siguiente manera

- 1 una secretaria
- 2 un relacionista
- 3 un periodista
- 4 un jefe de unidad como responsable de la dependencia.

Posteriormente, en el año 1989 (Resolución S-2-070 de fecha 30 de enero) se decretó la reestructuración del Sub-programa Relaciones Públicas para darle paso a la creación de la Dirección de Relaciones de la UNA, la cual quedaría integrada por:

- 1 la Unidad de Relaciones Públicas, integrada por un responsable de unidad, un periodista y una secretaria
- 2 Unidad de Relaciones Interinstitucionales, integrada por un responsable de unidad, un relacionista público, un diseñador gráfico y una secretaria
- 3 Unidad de Relaciones Internacionales, integrada por un responsable de unidad, un relacionista público, y una secretaria
- 4 Una Dirección, integrada por, un Director, responsable del funcionamiento

de las unidades a su cargo, con un mensajero motorizado y una secretaria ejecutiva.

Es así, como de esta manera se concibe lo que finalmente se convertiría en la Dirección de Relaciones de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta y se comienza a delinear el perfil de su trabajo en cuanto al manejo de la imagen corporativa de la Universidad. Finalmente, en el año 1990 y a través de la Resolución S-2-0023 de fecha 17 de enero, se aprobó el manual de organización de la Dirección de relaciones, y se elevó a la categoría de Coordinación, las unidades antes citadas. Este documento selló la identidad funcional de esta dirección y asignó a las Coordinaciones y a la Dirección, primas de responsabilidad y jerarquía.

La razón que impulsó al Consejo Directivo de la UNA, tal como lo expresa el segundo párrafo de la citada resolución señala lo siguiente “... para impulsar el desarrollo de las actividades de la Universidad en cuanto a intercambio, relaciones, promoción y fortalecimiento de las actividades de la UNA con las demás instituciones del país” En este sentido las autoridades de la Universidad Nacional Abierta, avizoraron la necesidad e importancia de las relaciones como razón estratégica del quehacer institucional.

## **2.2 Misión de la Dirección de Relaciones**

### **Misión**

Propiciar la proyección de la Universidad Nacional Abierta, en el ámbito nacional e internacional, a través del establecimiento de programas de intercambio y cooperación académica que promuevan la investigación, la docencia y la extensión universitaria y a su vez permita mantener vínculos permanentes con organismos gubernamentales y no gubernamentales, e instituciones de Educación Superior públicas y privadas, así como también prestar apoyo en lo correspondiente al protocolo y relaciones públicas propias de la institución.

## **2.3 Visión de la Dirección de Relaciones**

### **Visión**

Servir como órgano e instrumento para interrelacionar a la Universidad con su entorno y ente facilitador de las funciones básicas y de su acción en el ámbito interno y externo, como Institución única en Venezuela en Educación Abierta y a Distancia.

## **2.4 Objetivos de la Dirección de Relaciones**

**La Dirección de Relaciones es una dependencia adscrita al Rectorado que tiene como objetivos:**

Gestionar la cooperación de organismos e instituciones oficiales y privadas, nacionales y extranjeros, para reforzar las funciones de Investigación, Docencia y Extensión de la Universidad.

Promover y difundir los objetivos y alcances del sistema educativo de la Universidad, y contribuir al desarrollo e integración de esta modalidad de Educación Abierta y a Distancia.

Contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional mediante la difusión de la información de la acción educativa de la Universidad entre los distintos sectores de Educación Superior a nivel nacional e internacional.

## **2.5 Estructura organizativa de la Dirección de Relaciones.**

**Coordinación de Información y Relaciones:** tiene a su cargo el desarrollo de las políticas de comunicación emanadas de las autoridades, al igual que la proyección, generación, difusión y promoción de materiales informativos así como las Relaciones Públicas tanto internas como externas de la institución y brindar apoyo a otras dependencias universitarias que lo requieran.

Igualmente es la instancia encargada de mantener y estrechar las relaciones entre los distintos medios de Comunicación Social de alta circulación y difusión en el ámbito

nacional, así como regional; y entre los diversos organismos educativos vinculados a la Educación Superior del país.

**Coordinación de Relaciones Interinstitucionales** constituyen un factor esencial para el cabal cumplimiento de la misión institucional, en sus tres grandes ámbitos de acción: docencia, investigación y extensión, para el establecimiento de relaciones cónsonas con estas áreas, mediante la firma de convenios con entes públicos y privados para el intercambio y la contribución recíproca, desarrolla sus políticas en dos niveles:

- 1 Política de Cooperación Universitaria Nacional
- 2 Política de Cooperación y desarrollo de relaciones con organismos gubernamentales, como gobernaciones, alcaldías y municipios; asimismo con entes no gubernamentales públicos y privados, del sector productivo.

**Coordinación de Relaciones Internacionales** Tienen competencia para promover y consolidar las actividades de Cooperación Internacional en el área de la Educación Superior a Distancia, mediante el diseño, seguimiento y ejecución de convenios, acuerdos y proyectos, para lo cual relaciona sus actividades con las prioridades nacional, a través de las directrices señaladas por los órganos encargados de la planificación y política exterior del país a fin de proyectar esta Casa de Estudio en el ámbito mundial.

Sus lineamientos generales de acción se orientan hacia el desarrollo de un Programa de Cooperación y Avance Tecnológico, para facilitar el intercambio de comunicaciones a nivel mundial, con la finalidad de promover alianzas estratégicas con organizaciones homólogas que contribuyan a mantener información actualizada.

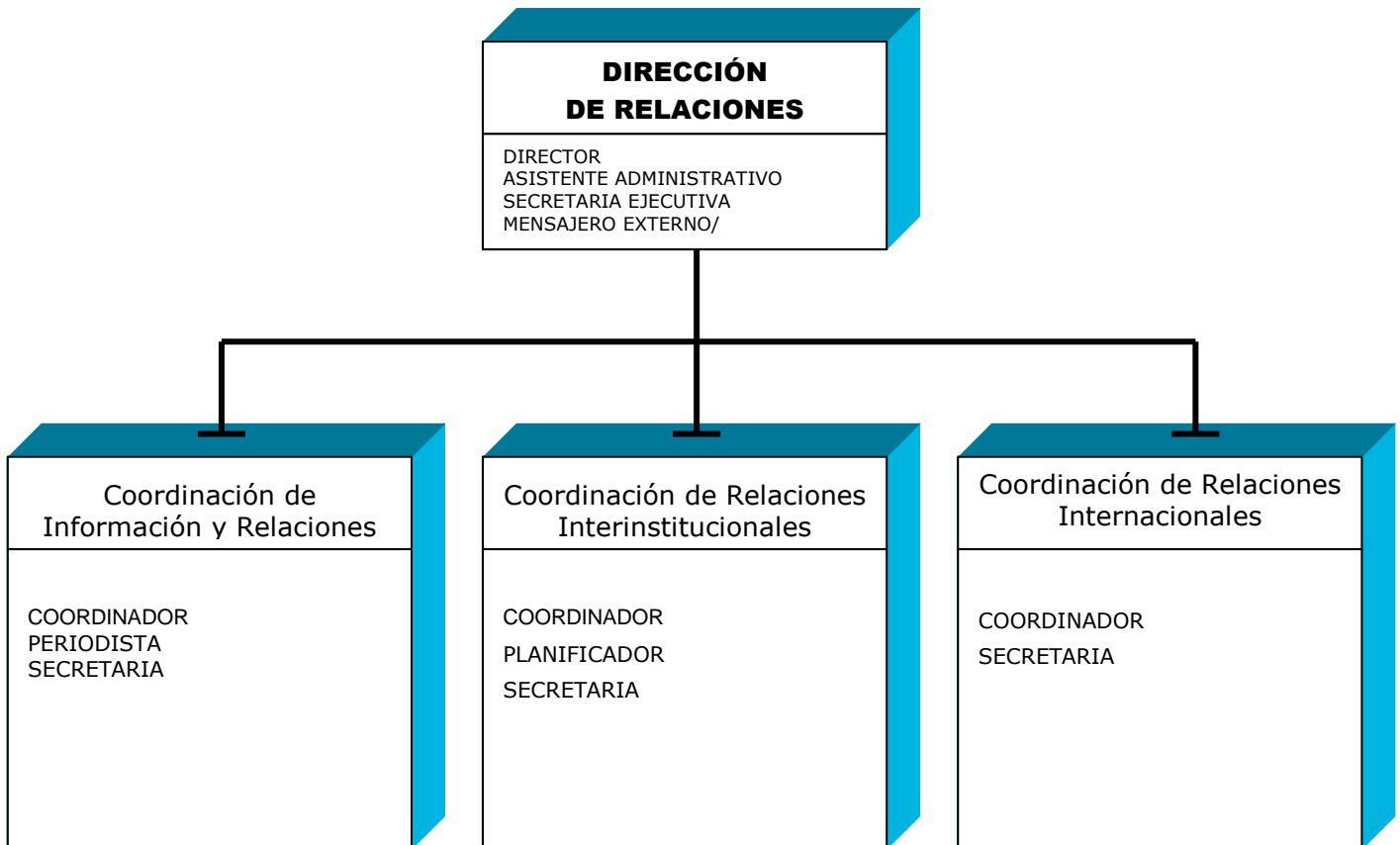
Impulsa actividades concretas de cooperación académica aprovechando diferentes modalidades de Cooperación, especialmente entre organizaciones que faciliten la formación de personal docente, el desarrollo de investigación y la actualización de los Recursos Humanos.

Universidad Nacional Abierta, (1989) *Manual de Organización de la Dirección de Relaciones*, Caracas, Ediciones UNA



## 2.6 Organigrama

### **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA (Actual)**

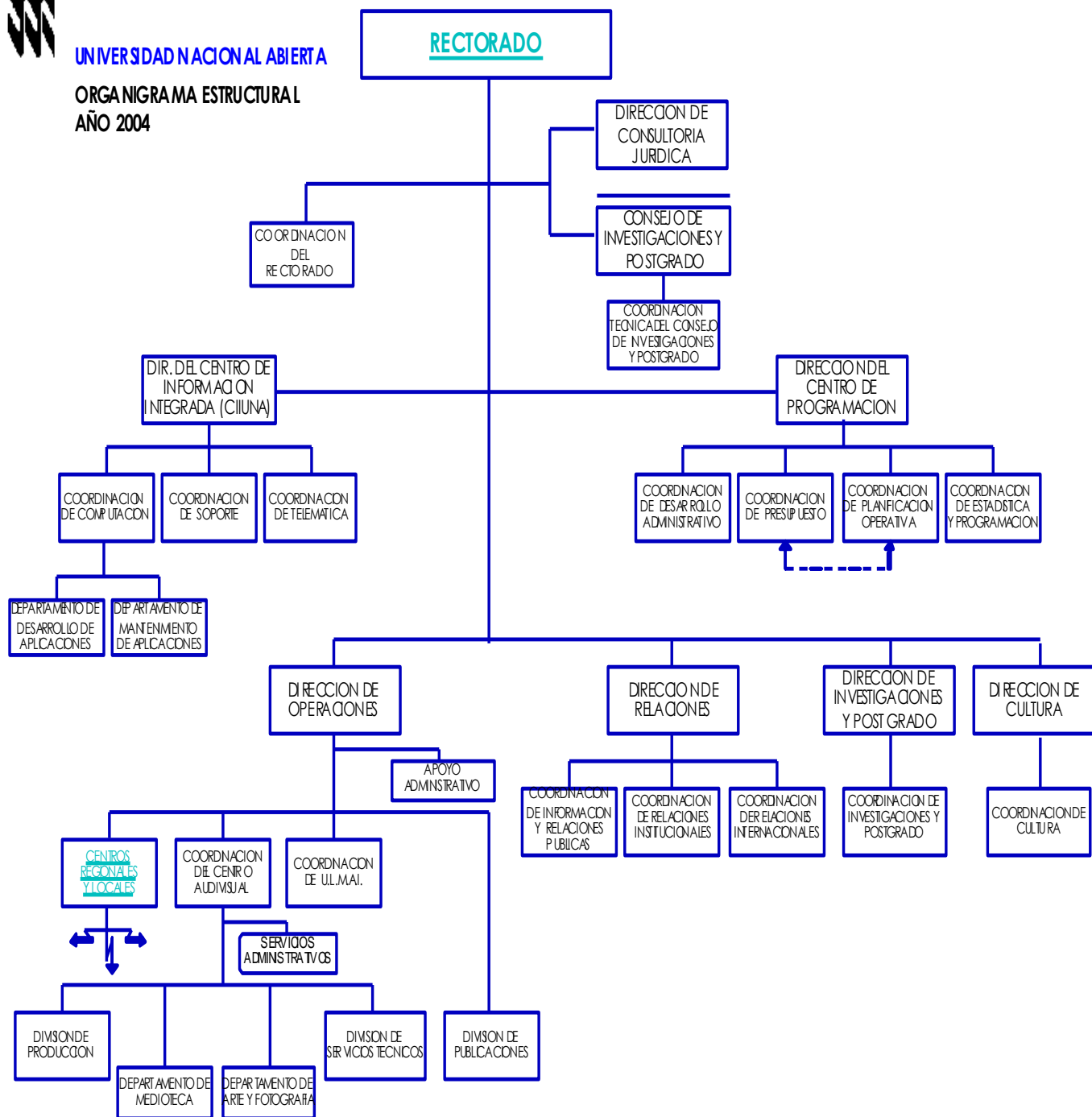


Fuente: Elaboración del Autor, julio 2007

## 2.7. Organigrama estructural



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA  
 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL  
 AÑO 2004



Fuente: Centro de Programación Universidad Nacional Abierta, Tomo II Manual de organización, 2004, Pág. 4

## **Bases Teóricas**

Esta parte del trabajo tiene como finalidad señalar los diversos tópicos en los cuales se centró esta investigación, considerando la presentación de las distintas teorías consultadas que fundamentan la misma; asimismo se integran aspectos organizacionales que exponen el sustento de la propuesta, a fin de solucionar las fallas presentadas en el funcionamiento organizacional de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta.

Las estructuras y los diseños de las organizaciones actúan como fluido vital de una institución y el sostenimiento en el tiempo de un modelo y una estructura no adecuada afectan a las instituciones y su funcionamiento. Sin una estructura efectiva que responda a las necesidades de una institución y sin un modelo comunicacional adecuado, el patrón de funcionamiento no responderá a lo que la realidad le plantea, y agudizará los problemas y no se podrá ejecutar las acciones encaminada a cumplir las labores para la que han sido creada la Dirección de Relaciones de las instituciones. Mientras no se plantee el ejercicio de las Relaciones Públicas como una tarea de profesionales y no se ponga en práctica las estrategias adecuadas y no se adapte la labor de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, a los requerimientos gerenciales de este tiempo, su accionar se verá disminuido y en consecuencia, no cumplirá la labor para la que fue creada.

La diferencia entre un modelo comunicacional y estructura de funcionamiento para una Dirección de Relaciones efectiva y una inefectiva radica en el grado en que las funciones relacionadas al área se efectúen debidamente y los procesos fluyan de forma natural, porque están supervisados por profesionales formados en el área. Los aspectos que definen a una organización que diseña y elabora una estructura para acoplar su funcionamiento a las que sostienen una estructura inadecuada. Se manifiestan en la forma de relacionarse la institución con sus pares o con sus asociados.

## **Comunicación Organizacional**

La comunicación organizacional supone un conjunto de herramientas estructuradas para permitir el fortalecimiento de los niveles de comunicación de las empresas, instituciones o grupos de personas que interactúan en ambientes laborales. Al respecto Sánchez (2004) señala que “Entender la comunicación como oportunidad de encuentro con el otro, plantea una amplia gama de posibilidades de interacción en el ámbito social, porque es allí donde tiene su razón de ser, ya que es a través de ella como las personas logran el entendimiento, la coordinación y la cooperación que posibilitan el crecimiento y desarrollo de las organizaciones. Las relaciones que se dan entre los miembros de una organización se establecen gracias a la comunicación; en esos procesos de intercambio se asignan y se delegan funciones, se establecen compromisos, y se le encuentra sentido a ser parte de aquella. ¿ De qué otra manera se predicen e interpretan comportamientos, se evalúan y planifican estrategias que movilicen el cambio, se proponen metas individuales y grupales en un esfuerzo conjunto, de beneficio común, si no es a través de una comunicación motivada, consentida y eficaz? Por estas razones, toda institución que se respete, debe priorizar dentro de su estructura organizacional un sistema de comunicaciones e información que dinamice los procesos que a nivel interno vivifican la entidad y la proyectan hacia su área de influencia. Las comunicaciones institucionales internas promueven la participación, la integración y la convivencia en el marco de la cultura organizacional, en donde cobra sentido el ejercicio de funciones y el reconocimiento de las capacidades individuales y grupales.

El ideal de una institución educativa es lograr la excelencia entre el nivel administrativo y el académico, lo cual se consigue si la información fluye sin impedimentos en los dos ámbitos y en los niveles, gestionar los procesos comunicativos, implica considerar los ámbitos y niveles de procesos que se dan dentro del sistema organizacional. Si los integrantes del grupo tienen definidas responsabilidades y roles, esto les permite establecer un esquema de trabajo flexible, en donde se dan espacios de encuentro para que haya un eficiente flujo de comunicación que retroalimente los diferentes programas académicos y se proyecten y dinamicen proyectos y personas. No se puede perder de vista que la organización como tal, tiene una misión y unos objetivos profesionales prefijados que

responden a la visión, misión que en últimas, es la brújula que orienta, canaliza y promueve todas las acciones”.

## **Tipos de Comunicación Organizacional**

Los mensajes siguen unos caminos dentro del espacio organizacional denominados redes de comunicación, gran parte de estas redes son líneas formales de comunicación, en tanto que otras son líneas informales, esto nos permite diferenciar claramente las formas de comunicarse en las organizaciones para evitar ruidos o confusiones durante el proceso. Duque (2005), señala algunos elementos relativos a la comunicación organizacional

### **La Comunicación Formal**

Es aquella donde los mensajes siguen los caminos oficiales dictados por la jerarquía y especificados en el organigrama de la organización. Por regla general, estos mensajes fluyen de manera descendente, ascendente u horizontal.

### **La Comunicación Descendente**

Sirve para enviar los mensajes de los superiores a los subordinados; uno de los propósitos más comunes de estos comunicados es proporcionar las instrucciones suficientes y específicas de trabajo: “quien, debe hacer que, cuando, como, donde, y por que”.

### **La Comunicación Ascendente**

Es la que va del subordinado a hacia los superiores. El principal beneficio de esta comunicación es ser el canal por el cual la administración conoce las opiniones de los subordinados, lo cual permite tener información del clima organizacional en esos ámbitos.

## **La Comunicación Horizontal**

Se desarrolla entre personas del mismo nivel jerárquico. La mayoría de los mensajes horizontales tienen como objetivo la integración y la coordinación del personal de un mismo nivel.

## **El Diseño Organizacional**

El diseño organizacional le permite al director, gerente o a la persona que funja como tal, llevar adelante los procedimientos que procuren el establecimiento de la estructura organizacional que más se adapte a los requerimientos de la organización. Duque (2005) lo identifica de este modo: “El diseño organizacional es un proceso en el cual los gerentes toman decisiones para elegir la estructura organizacional adecuada para la estrategia de la organización y el entorno en el cual los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia. Por lo tanto, el diseño organizacional hace que los gerentes dirijan la vista en dos sentidos al mismo tiempo: hacia el interior y el exterior de su organización. Los conocimientos del diseño organizacional giraban entorno al funcionamiento interno de una organización. Poco a poco, la parte del “mundo exterior” de la ecuación del diseño organizacional ha ido captando más y más la atención de los gerentes”.

## **Relaciones Públicas**

En la actualidad, existen muchas definiciones acerca del significado de las relaciones públicas, en esta oportunidad y para los fines que esperamos exponer en este trabajo de investigación, se tomó en consideración la definición que al respecto propone Hidelbrando Chiavennato en su libro “Administración de Recursos Humanos, 14ava edición, Año 96. Editorial Mc Graw-Hill.

Es la función directiva que crea, desarrolla y pone en práctica políticas y programas destinados a influenciar a la opinión pública respecto a una idea, un producto o una

organización. El campo de actuación de las relaciones públicas, ha ido ganando importancia en el terreno económico, social y político de muchos países. Dentro de las relaciones públicas se incluye la publicidad, las actividades de promoción y relaciones con la prensa. Las relaciones públicas no son incompatibles con las actividades del marketing y de la comercialización para crear un clima favorable para las ventas.

Las relaciones públicas sirven para crear prestigio para un individuo o una organización, para promocionar productos, incluso para ganar elecciones o explicar una ley impopular. Casi todos los empleados que trabajan en el campo de las relaciones públicas pertenecen a una plantilla de trabajadores de una empresa o de una institución, aunque existen empresas de relaciones públicas especializadas.

En la industria, el personal de relaciones públicas mantiene informado a los directivos de los cambios de opinión de diversos sectores sociales cuya opinión pueda afectar a la empresa: accionistas, trabajadores, consumidores, proveedores, o el gobierno. Estos profesionales aconsejan a los ejecutivos sobre las consecuencias que pudiera tener una determinada acción- o las consecuencias de no emprender una acción- sobre el comportamiento de los agentes implicados. Cuando se ha tomado una decisión, los profesionales de las relaciones públicas se encargan de comunicar esta información al público, utilizando métodos que favorezcan la comprensión, el consentimiento o lograr una determinada respuesta del público. Por ejemplo, cuando se fusiona un hospital, se cierra una fábrica o se introduce un nuevo producto, es necesario utilizar la experiencia y el conocimiento de los profesionales de las relaciones públicas.

Las relaciones públicas son una parte esencial de los procesos políticos de muchos países. Los políticos que necesitan asesoramiento, las agencias gubernamentales que necesitan cooperación y la aprobación del electorado, los ministros que necesitan defender sus políticas y los gobiernos que quieren ayuda y aliados en el exterior. Todos ellos requieren de los servicios de los profesionales de las relaciones públicas.

Las relaciones públicas también desempeñan un importante papel en la industria del espectáculo; las películas, el teatro, los deportes o los restaurantes, utilizan los servicios de las relaciones públicas para aumentar su volumen de negocios o realzar su imagen. Otros clientes de las empresas de relaciones públicas son las instituciones educativas, de servicios sociales y de caridad, los sindicatos. Los grupos religiosos y las sociedades de profesionales

de distintas ramas.

El profesional de las relaciones públicas es un especialista en el arte de la comunicación y la persuasión. Su trabajo requiere de desempeñar diversas funciones entre las que se destacan las siguientes:

- 1 Programar: es decir, analizar los problemas y las posibilidades, definir objetivos, determinar el público al que se dirige la información y recomendar las distintas actividades a seguir.
- 2 Escribir y editar materiales: como anuncios en prensa, discursos, informaciones para los accionistas, información sobre el producto y publicaciones de la empresa.
- 3 Plantear la información de manera que esta se presente de la forma más ventajosa para la empresa.
- 4 Organizar eventos tales como ruedas de prensas, premios, aniversarios, actos culturales, exhibiciones y demostraciones de los productos de la empresa.
- 5 Asesorar a los distintos niveles jerárquicos acerca de las comunicaciones con el público.
- 6 Investigar y evaluar mediante entrevistas, materiales de referencia y diversas técnicas de prospección del mercado.
- 7 Gestionar los recursos mediante la planificación, el establecimiento de presupuestos y la contratación y preparación de empleados para lograr estos objetivos. Para poder analizar la opinión pública, relacionarse con los medios de comunicación, dirigir las actividades de publicidad por correo, hacer publicidad institucional, editar publicaciones, películas y videos y organizar acontecimientos especiales

Aunque sus actividades fines y efectos han sido muy criticadas, las relaciones públicas son muy importante en un mundo industrializado. Para evitar el mal uso de esta profesión, algunas organizaciones dedicadas a las relaciones públicas han desarrollado un código deontológico.

En los países totalitarios el estado tiene el control de las comunicaciones y las



actividades de relaciones públicas están controladas por el gobierno bajo la forma de propaganda. Los servicios de relaciones públicas siguen sin ser utilizados en muchos países en desarrollo, pero probablemente, los gobiernos de estos países se interesen por ello en un futuro.

## **El Papel del Relacionista**

Los expertos en relaciones públicas cumplen un papel de primer orden en el desempeño exitoso de las organizaciones, en este sentido acotamos lo señalado por Anguiano, (2003).

“La reputación de las organizaciones, sus beneficios y aún más su continuidad y existencia depende del grado en que las políticas y públicos objetivo a los que está dirigido, en ese sentido los especialistas de relaciones públicas son una especie de abogados para las empresas, asociaciones civiles, universidades, hospitales, y en general cualquier tipo de organización, los profesionales de relaciones públicas construyen y conservan una imagen positiva para las empresas con sus públicos.

Los niveles gerenciales reconocen la creciente importancia que representa un relacionista público para el éxito de su organización, cada vez más se confía en los especialistas de relaciones públicas como consejero de estrategia y política en sus programas.

Los especialistas de Relaciones Públicas manejan las funciones organizaciones tales como: medios de comunicación, comunidad, consumidores y relaciones gubernamentales; campañas políticas representación de grupos de interés, mediación de conflictos, relaciones con los inversionistas y con los empleados.

Las Relaciones Públicas no son el “platicar la historia de la Empresa” sino el entendimiento de las actitudes y necesidades de los consumidores, empleados y otros grupos que son parte vital de la actividad, para mejorar la comunicación los especialistas de

Relaciones Públicas establecen las relaciones cooperativas con los representantes de la comunidad, empleados y grupos de interés los cuales son representados vía notas informativas en diarios y medios electrónicos.

Mantener informados acerca de las políticas de la organización a los grupos de accionistas así como de los compromisos, es una actividad especialmente importante para el especialista de relaciones públicas. Las actividades involucran la conservación del posicionamiento frente a las actitudes de los públicos con los que se tiene trato.

Los especialistas de Relaciones Públicas realizan comunicados de prensa y contactan periodistas que potencialmente publicarían la información historias; entrevistas reportajes y artículos frecuentemente se gestan en las oficinas de los profesionales de Relaciones Públicas ocasionalmente el objetivo está dirigido a la organización y sus políticas las cuales están enfocadas en los empleados o en el apoyo a la comunidad.”

### **Clasificación de los públicos**

Para lograr una efectiva comunicación y una mejor interacción en los procesos comunicativos, la organización debe tener muy claro a cuales públicos dirige su accionar y por ello se hace necesaria su clasificación. El público es el conjunto de personas a quienes van dirigidos los mensajes. Estos pueden ser definidos como internos y externos. De aquí tomamos algunas definiciones elaboradas por Duque (2005)

#### **Público Interno**

Es el grupo de personas que conforman una institución y que están directamente vinculados a ella. En el caso de una empresa, el público interno está conformado por accionistas, directivos, empleados, trabajadores, contratistas, proveedores, distribuidores, etc.

## **Público Externo**

El público externo está determinado por las personas que tienen alguna relación con la institución, sea ésta geográfica, de productos o servicio.

## **La Comunicación Escrita**

La comunicación escrita es un medio muy eficaz de comunicarse con los demás y representa una prueba confiable de que realmente existió tal comunicación, de esta manera representa una ventaja al compararla con otros tipos de comunicación. A su vez también tiene la desventaja de generar gran cantidad de papeleo que disminuye la rapidez en los procesos, debido a que puede pasar largos periodos de tiempo antes de que se responda esta comunicación, y por otra parte no brinda la retroalimentación inmediata que favorece el entendimiento correcto del mensaje.

## **La Comunicación Oral**

Esta puede ocurrir en un encuentro casual o en uno programado entre dos o más personas. La principal ventaja de la comunicación oral consiste en la retroalimentación inmediata, la cual las personas hacen preguntas acerca del mensaje y estas a su vez son respondidas inmediatamente. Su principal desventaja sería la falta de fidelidad al momento de confrontar las ideas planteadas, además no siempre permite ahorrar dinero.

## **La Comunicación no Verbal**

En nuestro medio, además de las comunicaciones anteriormente mencionadas, también utilizamos la comunicación no verbal como apoyo casi imprescindible de las dos anteriores, porque con esta enfatizamos en lo que queremos hacer entender a los demás.

## **Imagen Institucional**

La imagen institucional es la expresión pública de la personalidad de la institución, es su forma de presentación ante el público que la define como lo que es. En este sentido, Pizzolante (1999) establece la imagen como uno de los tres conceptos básicos para

construir, consolidar sostener y la confianza hacia una determinada institución o empresa a través del tiempo por parte de sus públicos: cultura, identidad e imagen. Señala como se articulan estos conceptos:

### **Comunicación Empresarial**

La comunicación empresarial se hace estratégica en la medida en que contamos con una visión entrenada para analizar las diferentes situaciones empresariales que vive la empresa, a través de sus propias raíces, (cultura). Me refiero a las particulares formas de ser y hacer empresas que posee la organización como un todo: capital humano, físico y social (identidad); desarrollar el diseño estratégico, es decir, planificado, de la reputación que esperamos genere la empresa, considerando los distintos ángulos de visión o puntos de vista, en planos y dimensiones diferentes, que nos permitan dibujar en forma correcta y oportuna la empresa que deseamos ser en la mente de aquellos que nos rodean, para agregar valor a nuestro plan de negocios, con responsabilidad social.

### **Estructura de funcionamiento de una Dirección de Relaciones**

Toda institución tiene de acuerdo a su funcionamiento, una Dirección de Relaciones, o Dirección de información u otra denominación, sea cual fuese su denominación, requiere de una necesaria estructura que se corresponda con sus necesidades y que le permitan cumplir de forma satisfactoria las funciones para la que fue creada. Algunas parten desde una estructura de cargos pequeñas, otras se valen de una estructura enorme, sea cual fuere el caso, lo importantes es que esta responda a las necesidades reales de la institución.

## Capítulo III

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1 Tipo de investigación:

Este trabajo de investigación se apoyó en aspectos técnicos y metodológicos que permitieron examinar las causales que determinan el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA. Se describen a continuación aspectos del marco metodológico.

Este trabajo de grado titulado “Propuesta Comunicacional Para Optimizar el Funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA” se ubicó en la modalidad de proyecto factible. Que en la definición encontrada en la bibliografía consultada se señala lo siguiente:

“este tipo de estudios prospectivos en el caso de la Ciencias Sociales, sustentados en un modelo operativo, de una unidad de acción, están orientados a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad: organizacional, social, económica, educativa, etc.” Balestrini Acuña (2002).

“Es el que permite la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible, cuyo propósito es satisfacer una necesidad o solucionar un problema.”  
<http://www.mistareas.com.ve/Proyecofactible.htm>

“Es así que el proyecto factible consistirá en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organización o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos”. Manual de Trabajo de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales, Upel, 1998.

Este trabajo de investigación se apoyó en el diseño de campo, en razón de que los datos fueron recolectados en la institución estudiada y los funcionarios que allí laboran. Para efectuar la recolección de datos, se contó con el apoyo de cinco (5) funcionarios que laboran en la Universidad Nacional Abierta.

El tipo investigación fue descriptiva que consistió en la caracterización del hecho investigado, con el fin de establecer su estructura o comportamiento para que de esta manera lograr un diagnóstico puntual y proceder al diseño de las estrategias requeridas de acuerdo a los resultados descritos. Señala Hernández: La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentación correcta.

### **Población y muestra**

De acuerdo a lo que señala Balestrini Acuña (2002) en lo referido a población, sostiene que: “Desde el punto de vista estadístico, una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas y para la cual, serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación”. Del concepto señalado se procura considerar una población de estudio que facilite el desarrollo de la propuesta. La población considerada para el análisis de la problemática, está delimitada al personal que presta servicios en la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta.

Para Hernández (1998) la muestra es en esencia un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población. Sólo en pocas ocasiones el investigador puede alcanzar en su medición a toda la población, debido a ello seleccionan una muestra,

procurando que la muestra obtenida sea un reflejo fiel del toda la población. La muestra tomada para esta investigación es la probabilística que de acuerdo con la teoría de Hernández (1998) es “Todos los elementos de la población que tienen la misma posibilidad de ser escogidos; esto se obtiene definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria y/o mecánica de las unidades de análisis.

El universo laboral de la Universidad Nacional Abierta es de 1805 personas, que se dividen en 835 académicos, 879 administrativos y 91 obreros (nómina al 31-12-2007) con una probabilidad de éxito de 50% y una probabilidad de fracaso de 50%, y un error admisible de 0,10, partiendo de esos datos se procedió a la aplicación del modelo para calcular el tamaño de la muestra propuesto por Seijas, Z., Felix L. "Investigación por Muestreo", Universidad Central de Venezuela, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, División de Publicaciones, Caracas, Venezuela, 2003.

Nota : Se desconocen los parámetros poblacionales ( media y desviación estándar ).

Nomenclatura:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

K = Constante para cada nivel de confiabilidad:

K = 1, se obtiene una confiabilidad del 68,27 % ( 2 / 3 = 0,67)

K = 2, se obtiene una confiabilidad del 95,45 %

K = 3, se obtiene una confiabilidad del 99,73 %

p = Probabilidad de éxito ( acierto ), cuyo valor se asume sea 0,50 ( 50,00 % ).

q = Probabilidad de fracaso ( 1 - p ), cuyo valor se asume sea 0,50 ( 50,00 % ).

e = Error admisible.

Expresión Analítica utilizada en el cálculo de n:

$$n = \frac{(N * K * p * q)}{(e * (N - 1) + K * p * q)}$$

Datos: Valores:

$$N = 1.805$$

$$K = 3,00$$

$$p = 0,50$$

$$q = 0,50$$

$$e = 0,10$$

Resultados:

$$n = 200$$

$$n = 200$$

En relación a la muestra del personal de la Universidad Nacional Abierta, la técnica de muestreo fue censal, porque se tomo el 100% del universo laboral de esta institución.

Cuadro nro. 1 (distribución de la muestra del trabajo de campo)

<b>Universidad</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>
<b>Nacional Abierta</b>		
Personal de la Universidad Nacional Abierta	1805	200
Total	1805	200

Elaborado por el autor julio 2007



## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

De acuerdo con los objetivos de la investigación, y la documentación revisada, las técnicas utilizadas fueron la observación, la encuesta y la investigación documental, recurriendo para ello al análisis pormenorizado y la utilización de referencias bibliográficas.

Para la técnica de entrevista se aplicó un cuestionario que le fue entregado al personal que labora en la Universidad Nacional Abierta, luego de llenado se procedió a su recolección para el posterior análisis.

### **Técnica de Análisis de Datos**

Con el fin de cumplir con el análisis de los datos obtenidos de los cuestionarios, se analizaron con las técnicas de la estadística descriptiva; se organizaron y se tabularon en frecuencias y porcentajes, para luego se graficados y analizados tomando como punto de referencia, la teoría que sirvió de sustento a esta investigación.

### **Procedimiento**

Una vez realizado el arqueo, selección y revisión de la bibliografía y los documentos referidos a este estudio, se definió el fundamento de esta investigación. Verificando las bases a seguir en el desarrollo de un proyecto factible, se obtuvo el diagnóstico de la situación estudiada, sobre la base de las características que presentan la estructura y funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta y se determinó la necesidad de optimizar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta.

Cuadro nro. 2 etapas y fases del procedimiento

Etapa	Fase	Descripción
I	Diagnostico de las necesidades de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de la Dirección de Relaciones de la UNA en lo legal e institucional.</li> <li>2. diagnostico del funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA sobre la base de la apreciación realizada por los miembros de la comunidad académica, administrativos y obreros que laboran en la UNA.</li> </ol>
II	Propuesta comunicacional para optimizar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA.	Implementación de la propuesta comunicacional para optimizar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA.

Elaborado por el autor julio 2007

## **Capítulo IV**

### **Presentación y Análisis de los Resultados**

Del cuestionario aplicado en la investigación de campo, a los miembros de personal que labora en la Universidad Nacional Abierta, se extrajeron resultados precisos, que a partir de los cuales, pueden definirse algunos aspectos de interés en el diseño de la propuesta, que motiva este trabajo de grado.

El cuestionario aplicado a los miembros de la plantilla laboral de la Universidad Nacional Abierta, reportó información que fue organizada y tabulada en frecuencia y porcentajes para su posterior análisis sobre una base cuantitativa, y de esta manera se fue dando cumplimiento a cada uno de los objetivos de la investigación.

Los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario del personal de la Universidad Nacional Abierta, fueron contrastados con la formulación inicial del problema, para de esta manera se pudiera evidenciar la situación real de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta y por este medio conocer si realmente era necesaria la propuesta para optimizar su funcionamiento.

Seguidamente se presentan los resultados correspondientes al primer objetivo, con las respectivas graficaciones y el análisis.

## Cuestionario (personal que labora en la UNA)

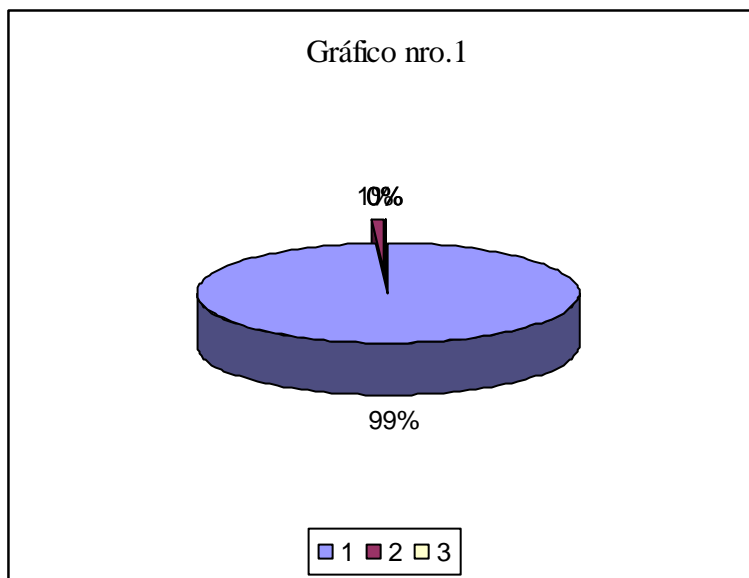
1.- ¿Conoce usted el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Cuadro nro. 3

Pregunta 1 cuestionario personal Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	198	99
No	2	1
No sabe / no respondió		0
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)



**Gráfico nro.1**

La casi totalidad (99%) de los miembros del personal Académico de la Universidad Nacional Abierta, afirmó conocer el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Institución, lo cual denota que la problemática no reside en el conocimiento de la misma.

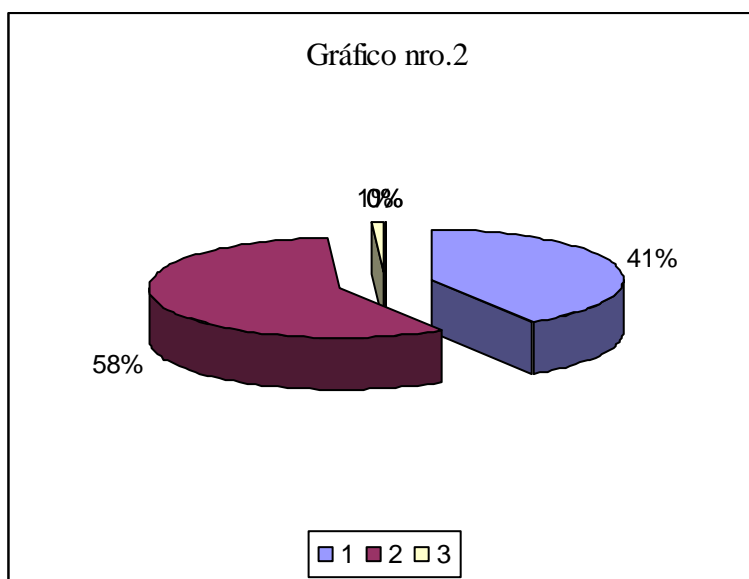
2.- ¿Conoce usted la misión y visión de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Cuadro nro. 4

Pregunta 2 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	82	41
No	116	58
No sabe / no respondió	2	1
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)



**Gráfico nro. 2**

Al contrastar este cuadro con el anterior comprobamos, aunque la casi totalidad del personal de la UNA, conoce la Dirección de Relaciones, no conoce la visión ni la misión que esta cumple en la institución

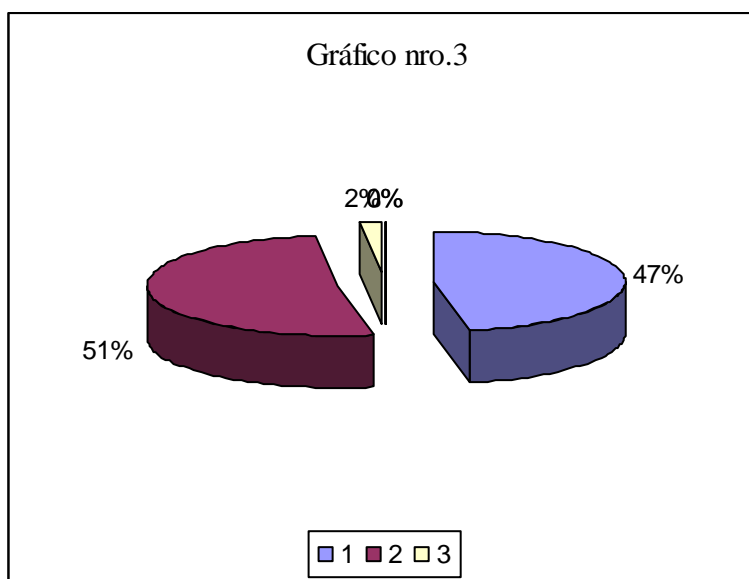
3.- ¿Se identifica usted con la misión y visión de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Cuadro nro. 5

Pregunta 3 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	94	47
No	102	51
No sabe / no respondió	4	2
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)



**Gráfico nro. 3**

En este gráfico se señala cuanto es el nivel de identificación del personal de la UNA con la misión y visión de la UNA, y aunque se determina un porcentaje relativamente aceptable, el mismo es bajo en función de las actividades que debe cumplir la Dirección de Relaciones.

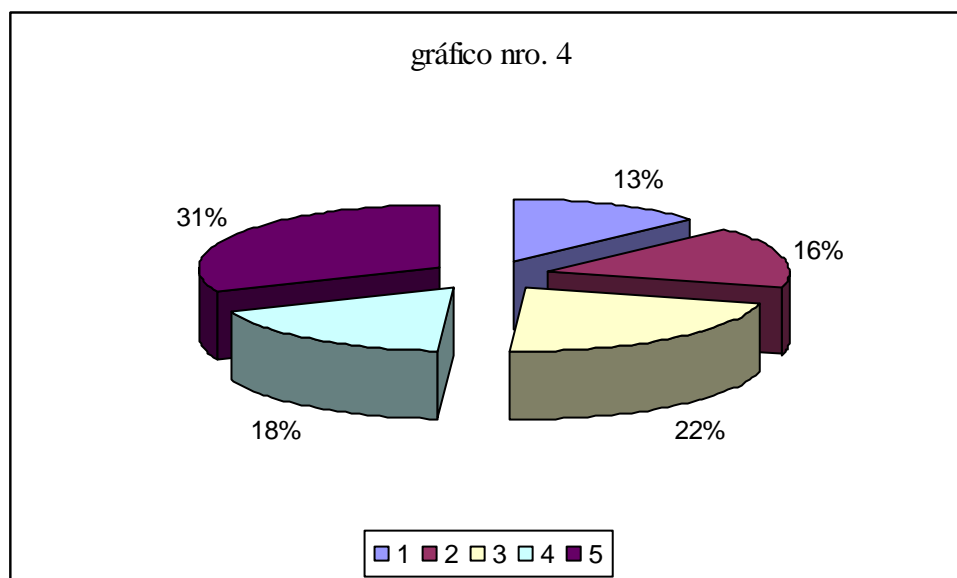
4.- ¿Cómo evalúa usted el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Cuadro nro. 6

Pregunta 4 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Excelente	26	13
Bueno	32	16
Regular	44	22
Malo	36	18
Muy malo	62	31
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)



**Gráfico nro 4.**

Se deduce de la lectura e interpretación de este gráfico que el personal de la Universidad Nacional Abierta, evalúa en un alto porcentaje negativo el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta.

5.- ¿Cómo Evaluaría la imagen de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Cuadro nro. 7

Pregunta 5 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Excelente	22	11
Bueno	28	14
Regular	42	21
Malo	44	22
Muy malo	64	32
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)

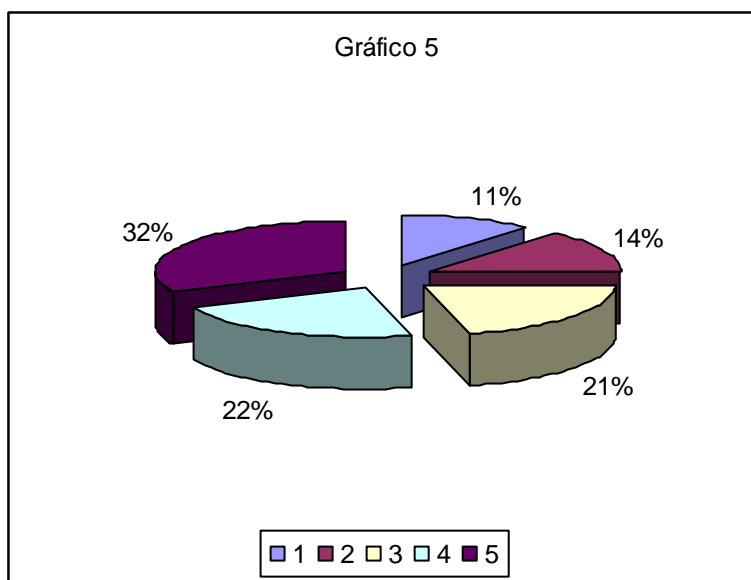


Gráfico nro. 5

Observamos en este gráfico que el personal de la universidad le da una evaluación desfavorable a la imagen que perciben de la Dirección de Relaciones de la UNA



6.- ¿Cómo calificaría usted la comunicación que se emplea en la Dirección de Relaciones de la UNA, para dar a conocer los logros de la institución?

Cuadro nro. 8

Pregunta 6 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Excelente	22	11
Bueno	24	12
Regular	38	19
Malo	44	22
Muy malo	72	36
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)

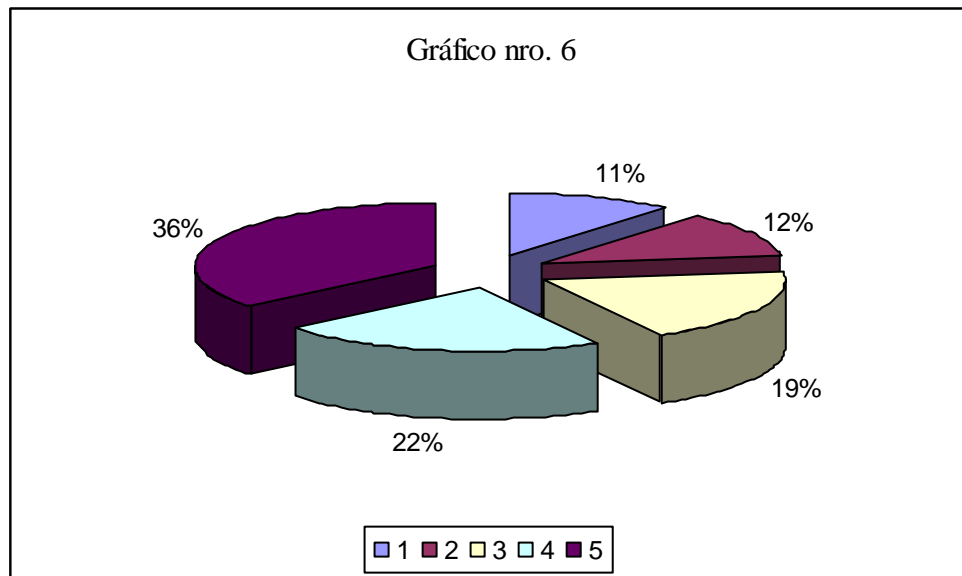


Gráfico nro. 6

Observamos en la lectura de este gráfico que existe una un rechazo mayoritario a la forma en cómo la Dirección de Relaciones da a conocer los logros de la institución

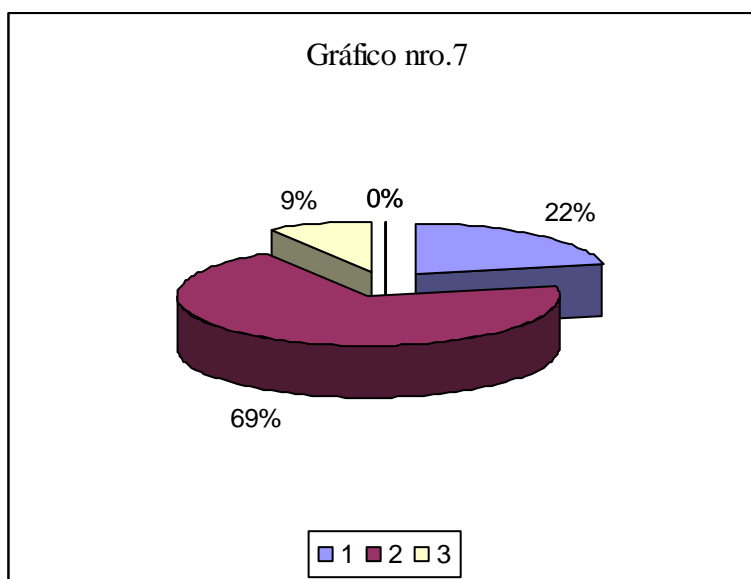
7.- ¿Conoce usted la estructura interna de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Cuadro nro. 9

Pregunta 7 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	44	22
No	138	69
No sabe / no respondió	18	9
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)



**Gráfico nro. 7**

De acuerdo la interpretación del gráfico nro. 7, el mayor porcentaje de los consultado afirmó no conocer la estructura interna de la Dirección de Relaciones de la UNA, a pesar de ser esta una instancia que se relaciona con todos los niveles de ejecución de la Universidad Nacional Abierta.

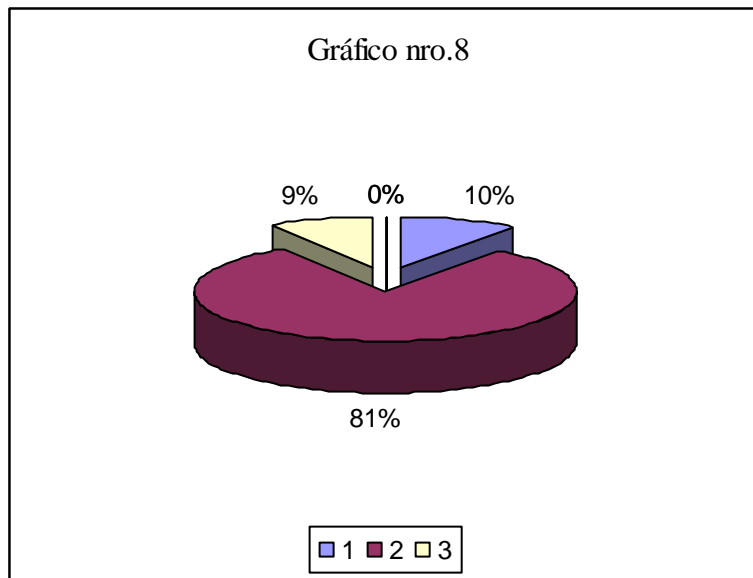
8.- ¿Conoce usted el funcionamiento de la Coordinación de Relaciones Interinstitucionales de Dirección de Relaciones de la UNA?

Cuadro nro. 10

Pregunta 8 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	20	10
No	162	81
No sabe / no respondió	18	9
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)



**Gráfico nro. 8**

En la lectura del cuadro nro. 8 se evidencia el mayoritario desconocimiento de la función que cumple la Coordinación de Relaciones Interinstitucionales de la Universidad Nacional Abierta, aun, cuando esta instancia es la encargada de procurar el establecimiento de convenios que procuren beneficios a la institución y a su personal.

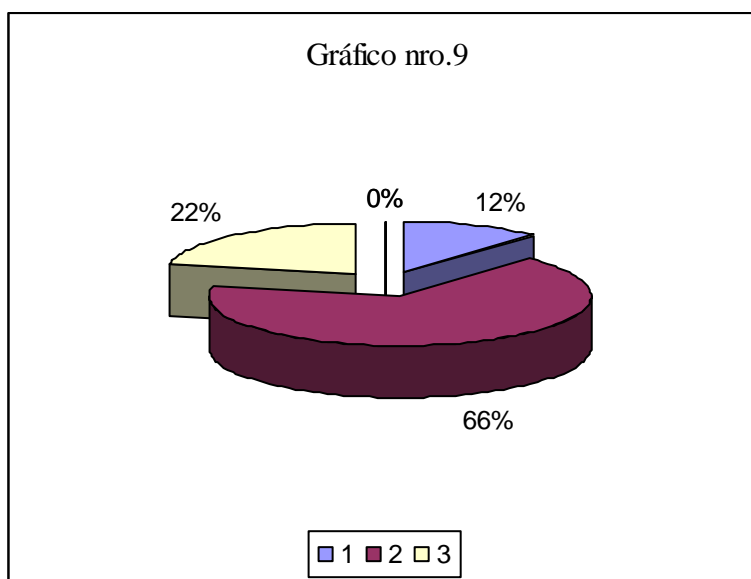
9.- ¿Considera usted que se cumplen las metas propuestas en la Coordinación de Relaciones Interinstitucionales de la UNA?

Cuadro nro. 11

Pregunta 9 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	20	12
No	162	66
No sabe / no respondió	18	22
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)



**Gráfico nro.9**

La interpretación de este cuadro, va directamente relacionado con el anterior, ya que al desconocerse el funcionamiento de la Coordinación de Relaciones Interinstitucionales, no se percibe el cumplimiento de metas en esta importante dependencia

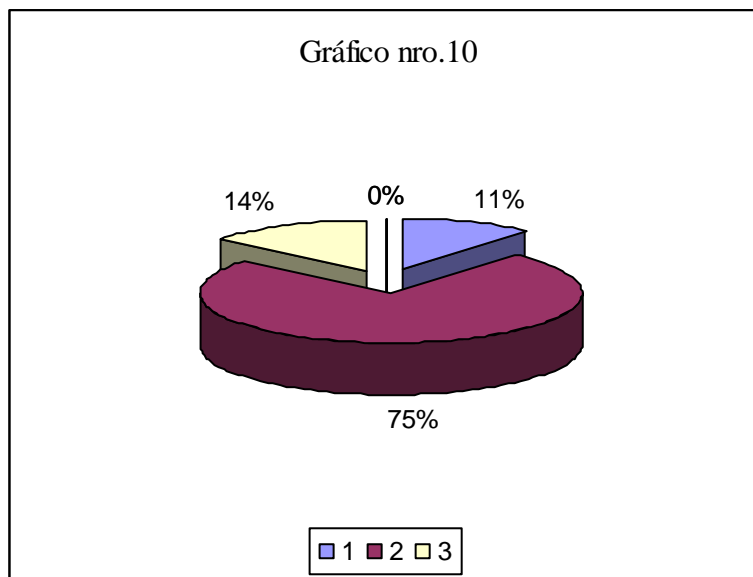
10.- ¿Conoce usted el funcionamiento de la Coordinación de Relaciones Internacionales de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Cuadro nro. 12

Pregunta 10 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	22	11
No	150	75
No sabe / no respondió	28	14
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)



**Gráfico nro. 10**

En la lectura del cuadro nro. 10 se evidencia el mayoritario desconocimiento de la función que cumple la Coordinación de Relaciones Internacionales de la Universidad Nacional Abierta, aun, cuando esta instancia es la encargada de procurar el establecimiento de convenios y alianzas internacionales que procuren beneficios a la institución y a su personal.

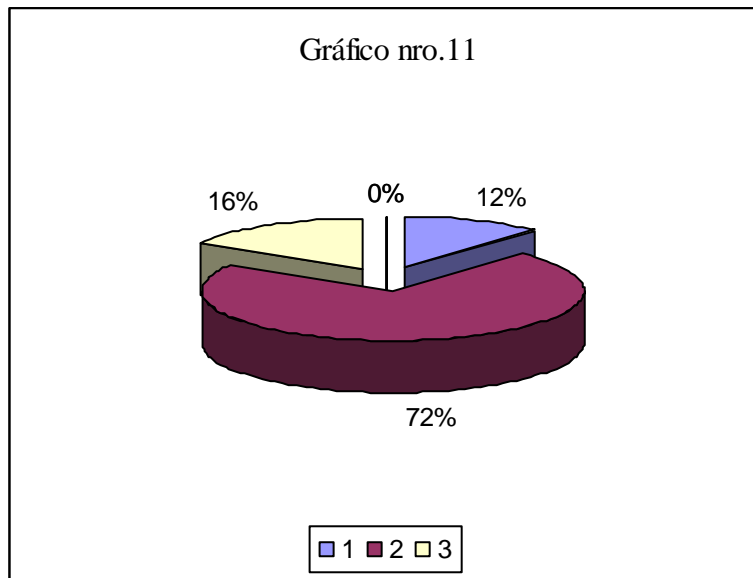
11.- ¿Considera usted que se cumplen las metas propuestas en la Coordinación de Relaciones Internacionales de la UNA?

Cuadro nro. 13

Pregunta 11 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	24	12
No	144	72
No sabe / no respondió	32	16
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)



**Gráfico nro. 11**

En la interpretación del gráfico nro.11, nos encontramos que una significativa mayoría, desconoce el cumplimiento de metas de la Coordinación de Relaciones Internacionales de la UNA, no percibe su labor, ni el trabajo que allí se realiza.

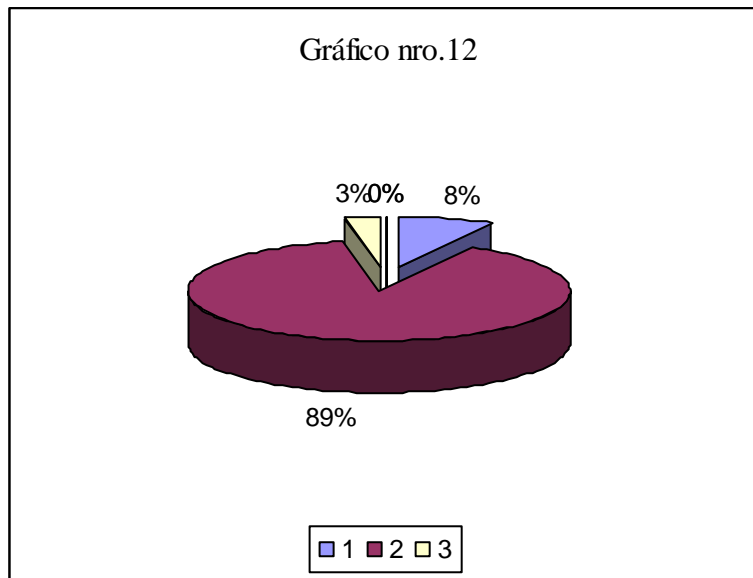
12.- ¿Conoce usted el funcionamiento de la Coordinación de Información y Relaciones de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Cuadro nro. 14

Pregunta 12 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	16	8
No	178	89
No sabe / no respondió	6	3
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)



**Gráfico nro. 12**

De acuerdo a la lectura e interpretación del cuadro nro. 11, se evidencia una mayoría casi absoluta en términos de desconocimiento del funcionamiento de la Coordinación de Información y Relaciones de la UNA, agravada por el hecho, de ser esta instancia la encargada de mantener informada a la comunidad universitaria acerca del acontecer de esa Casa de Estudios

13- ¿Considera usted que se cumplen las metas propuestas en la Coordinación de Información y Relaciones de la UNA?

Cuadro nro. 15

Pregunta 13 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
Si	14	7
No	184	92
No sabe / no respondió	2	1
Total	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)

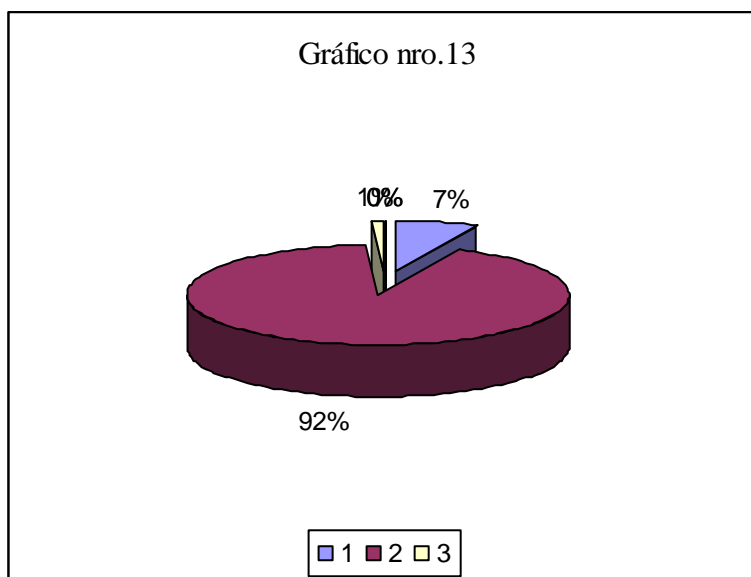


Gráfico nro. 13

La interpretación de este gráfico arroja tal vez, la característica más reveladora de la complejidad funcional de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, la casi totalidad de los encuestados no percibe el alcance de las metas que se propone la Coordinación de Información y Relaciones de la UNA. No percibe su accionar, ni cómo se manifiesta su accionar en el desempeño institucional.



14.- ¿Qué recomendaciones daría usted, para un mejor funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Cuadro nro. 16

Pregunta 14 cuestionario personal de la Universidad Nacional Abierta

Alternativas	Frecuencias	Porcentaje (%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los niveles de desempeño en todas las áreas de la Dirección de Relaciones.</li> </ul>	200	100
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los niveles de comunicación para la interrelación con la comunidad universitaria.</li> </ul>	200	100
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar los procesos de información, para una oportuna difusión de la información relacionada con el accionar de la UNA.</li> </ul>	200	100
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar materiales informativos para la comunidad interna y externa de la UNA.</li> </ul>	200	100
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar estrategias comunicacionales para dar a conocer la labor de la Dirección de Relaciones de la UNA.</li> </ul>	200	100
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar periódicos o informativos para difundir la labor de la UNA y de la Dirección.</li> </ul>	200	100
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponer de la plantilla de personal adecuada el mejor funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA.</li> </ul>	200	100

Fuente: personal de la Universidad Nacional Abierta (2007)

## **Resultados preliminares de la lectura de los Gráficos**

El resultado de la lectura e interpretación de los cuadros y gráficos, supone la necesidad de optimizar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, en razón de que no se percibe el trabajo que está llamado a cumplir esta importante área de la UNA, en apariencia, no hay identificación con los objetivos que deben cumplir, no se alcanzan las metas que propuestas y el público (personal que labora en la UNA) no identifica la labor que cumple o debe cumplir esta instancia.

Una vez analizado los resultados, se hace evidente la necesidad de presentar alternativas o recomendaciones que optimicen el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta.

## Capítulo V

### Conclusiones y Recomendaciones

La Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, requiere de un redimensionamiento de las funciones que está llamada a cumplir, para dar respuesta a las inquietudes que se derivan e esta investigación. Con ello, se adecuaría a las necesidades reales de comunicar e informar, dar a conocer sus propuestas, visualizar lo que se hace desde las tres coordinaciones que forman parte de ella, diversificar funciones para lograr alcanzar las metas propuestas, diseñar estrategias que le permitan posicionarse sintonía con las necesidades actuales de funcionamiento. Aunque estas deficiencias son evidentes, porque no hay un total cumplimiento de sus labores, la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, dispone de medios para superar sus debilidades, allí radica la necesidad de optimizar su funcionamiento.

La opinión que tienen los miembros del personal de la Universidad Nacional Abierta, en referencia a la labor de la Dirección de Relaciones es desfavorable; consideran que no informan, que no se conoce la labor que desde allí se efectúa y que tienen limitaciones para informar lo que hacen allí y para mantener informada a la comunidad universitaria.

La opinión y recomendaciones del personal de la Universidad Nacional Abierta, van dirigidas a verificar todo lo que se relaciona con el mejoramiento de los niveles de desempeño en todas las áreas de la Dirección de Relaciones, la elaboración de material informativo, el diseño de estrategias de comunicación para mejorar los procesos, incorporar más personal en el área para reforzar el trabajo, informar oportunamente al público de las actividades y/o tareas que programe la institución.

Consideran los encuestados que se deben optimizar los procesos para hacer más efectiva la labor de la Dirección de Relaciones y para ello, deben contar con el personal capacitado que servirán para contrarrestar la opinión desfavorable que en la actualidad se tiene de esta importante dirección.

Con la aplicación del instrumento se pudo determinar algunas debilidades que se deben mejorar para alcanzar el nivel adecuado.

No existe políticas de comunicación ni de información, ello incide en la escasa o nula interacción con su entorno y los medios que se utilizan para comunicar un hecho, o anunciar algo, en muchas ocasiones no son los más adecuados, ni se manejan de forma sistematizada.

La mayoría de los encuestados a pesar de tener años laborando en la institución, tiene un bajo conocimiento del funcionamiento de una instancia que debería ser referencia, en información, comunicación y en despliegue informativo, no existe identificación entre la comunidad universitaria y la Dirección de Relaciones, lo que afecta de modo significativo, el buen desempeño de la institución.

La comunicación entre la Dirección y la comunidad universitaria es percibida de forma irregular, debido a que no se aplica para ello, las técnicas comunicacionales adecuadas.

Existe en apariencia, una desorganización en el funcionamiento de la Dirección de Relaciones, la cual, es percibida por la comunidad universitaria.

### **Recomendaciones**

Una vez efectuado el análisis de todos los aspectos que son para la Dirección de Relaciones sus fortalezas y debilidades, se presentan las recomendaciones pertinentes para solventar la situación, ya que esta instancia, puede mejorar su funcionamiento y aumentar su nivel de difusión de su labor en el seno de la comunidad universitaria.

1. Mejorar los niveles de desempeño en todas las áreas de la Dirección de Relaciones.
2. Mejorar los niveles de comunicación para la interrelación con la comunidad universitaria.
3. Mejorar los procesos de información, para una oportuna difusión de la información relacionada con el accionar de la UNA.

4. Elaborar materiales informativos para la comunidad interna y externa de la UNA.
5. Diseñar estrategias comunicacionales para dar a conocer la labor de la Dirección de Relaciones de la UNA.
6. Elaborar periódicos o informativos para difundir la labor de la UNA y de la Dirección.
7. Disponer de la plantilla de personal adecuada el mejor funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA.
8. Elaborar carteleras informativas con contenidos de actualidad
9. aprovechar las ventajas del uso de la Web, como medio para comunicar e informar.
10. adecuar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones a las necesidades de la institución
11. establecer vínculos de comunicación con sus relacionados
12. establecer vínculos de comunicación con los medios de comunicación social para difundir los logros de la institución.

La permanencia de la Dirección de Relaciones en el contexto institucional, nos da la certeza de afirmar su importancia estratégica dentro del organigrama estructural de la Universidad nacional Abierta, nos muestra cuan importante es para las organizaciones, el contar con una Dirección de Relaciones, o el nombre que a esta se le de, de acuerdo a la orientación o vocación de la empresa. Lo que queda como cierto es que estas instancias que ejercen la tutoría en relaciones públicas, revisten de una gran importancia para establecer vínculos, con los distintos públicos y sus pares o asociados.

## Capítulo VI

### Presentación de la Propuesta

La presentación de esta propuesta para optimizar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, supone la inserción de esta en el contexto de las labores que ejecuta esta Dirección, en este sentido, se propondrá la ejecución de labores para las tres coordinaciones y estas se deberán cumplir, bajo la supervisión de la Dirección, en la persona del director o quien funja como tal.

Estrategias de acción

#### **1. Coordinación de Información y Relaciones**

**1.1-** La Coordinación de Información de la UNA debe acometer conjuntamente con la Dirección un plan de acción que conlleve al posicionamiento de la Universidad nacional Abierta en el escenario universitario nacional para ello se propone llevar a cabo los siguientes enunciados.

1.2- Elaboración de periódicos: estos deben contener información de actualidad e interés para el público interno y externo de la universidad, con agilidad en la diagramación y contenidos de calidad cónsona a los de la institución universitaria.

1.3- aprovechamiento de los espacios de la Universidad para la colocación de carteleras informativas, alusivas a lo que acontece en la institución, que sirva como caja de resonancia en apoyo a lo que se difunde en el periódico.

1.4- Elaboración boletines, trípticos, dípticos, referidos al quehacer de la Universidad, remitir los mismos a las distintas instancias, dentro y fuera de la universidad, para posicionar la institución y por consiguiente, a la Dirección.

1.5- Elaboración de estrategias comunicacionales que propendan a revertir la percepción desfavorable que se tiene de la Dirección de Relaciones.

1.6- Elaboración de estrategias con los medios: se requiere del aprovechamiento de las potencialidades, propias de la institución tales como; presencia nacional, número de estudiantes, campo de acción, sistema de educación no presencial, para proyectar lo que esta ofrece, Para ello, es necesario que se interrelacione con los medios de comunicación

1.7. Desarrollo de un lobby intenso y un trabajo de investigación con la finalidad de determinar cuales son los periodistas que cubren las fuentes educativas y acercarlos a Dirección con la finalidad de ofrecerles en términos de interés periodísticos los productos y servicios que la universidad tiene como ventajas competitivas.

1.8- Elaboración de un efectivo programa de señalización para una mayor y mejor identificación de la Universidad con su entorno, tanto en el área metropolitana como en el interior del país. El inicio de esta actividad de señalización requeriría del levantamiento topográfico de las zonas del país donde existan sedes de la institución y detectar los puntos de mayor transito, con la finalidad de colocar señalizaciones para iniciar el proceso de identificación de los públicos internos y externos, con las localidades de la universidad.

1.9 Diseño de una estrategia para la toma de conciencia de los responsables de atender al público visitante que busca información acerca de la UNA, para evitar la estampida de futuros alumnos que desisten de cursar o continuar sus estudios en esta Universidad al no recibir la atención y orientación necesarias.

1.10 Elaboración de una data de correos electrónicos de los miembros de la comunidad universitaria para hacer más dinámico y fluido el proceso de transmisión de la información.

1.11 Establecimiento de alianzas con otras áreas de la institución para facilitar el intercambio de información y aligeramiento de los procesos.

## **2. Coordinación de Relaciones Interinstitucionales**

2.1- Establecimiento de relaciones e intercambio de información y de recursos materiales y técnicos con las diferentes instituciones de Educación Superior y demás entidades culturales, científicos y tecnológicas, con la finalidad de darle operatividad a los convenios que debe administrar.

2.2- Elaboración de propuestas de políticas y estrategias para el desarrollo de las relaciones institucionales y de intercambio de la Universidad con sus pares, iguales y relacionados.

2.3- Planificación y coordinación de programas de divulgación de objetivos y características de la coordinación de Relaciones interinstitucionales, con la finalidad de promover su labor.

2.4- Formulación y coordinación conjuntamente con la Dirección de Relaciones de proyectos de cooperación con las instituciones de Educación Superior y organismos públicos y privados del país, para la administración de los convenios.

2.5- Desarrollo, planificación y promoción de conferencias, foros, seminarios y demás actividades que impulsen los programas de la Universidad, con la finalidad de fortalecerse accionar.

2.6- Desarrollo de mecanismos para intercambios de información referidas a los convenios institucionales que se suscriban con los entes relacionados.

2.7- Implementación de un plan de seguimiento y control de los acuerdos y convenios con otras instituciones y empresas.

2.8- actualización de la data de los convenios y acuerdos establecidos entre la institución y las demás universidades y afines, con la finalidad de hacer operativo su funcionamiento.



### **3. Coordinación de Relaciones Internacionales**

3.1- establecimiento de una red de cooperación académica, a través de la suscripción de acuerdos y convenios internacionales que fomenten, estimulen y desarrollen las relaciones universitarias en el plano internacional y se consoliden como fuente para compartir de conocimientos y experiencias en materia de educación a distancia. En este punto, existe un camino recorrido por la Universidad Nacional Abierta en cuanto a convenios activos e inactivos suscritos con algunas universidades Latinoamericanas, Americanas y Europeas, los cuales pueden servir de guía para desarrollar nuevos programas y proyectos con las mismas instituciones y que provean un nivel mas elevado en la cooperación académica.

3.2 Identificación de los programas, proyectos y acuerdos que estén activos en el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y tecnología, Relaciones Exteriores y cualquier otro ministerio, en los cuales la coordinación de Internacionales pueda insertar a la Universidad con la finalidad de obtener ventajas de acuerdo a su interés.

3.4- Gestión para la reinserción de la Universidad en las Redes de Educación a Distancia para el intercambio de experiencias en materia académica, de Investigación y Extensión.

3.5- Gestión en procura de alcanzar intercambios universitarios, se hace imperativo la búsqueda de intercambios de experiencias y adquisición de nuevos conocimientos para el personal de la UNA. Deben ser provistos de posibilidades para desarrollar actividades de docencia, investigación conjunta y cultural con instituciones similares en el mundo. Y la Coordinación de Relaciones Internacionales, está llamada a cumplir esa labor

3.6-Promoción Universitaria: relacionado a la participación, promoción y patrocinio de proyectos conjuntos de investigación en áreas en las cuales coincidan sus intereses con los de otras instituciones internacionales así como la organización eventos: conferencias, simposios, seminarios y talleres internacionales, que refuercen la labor de esta coordinación.

3.7- Establecimiento de relaciones con embajadas y otros entes internacionales: La puerta de entrada para lograr intercambios de información, apoyo y presencia de la Universidad para lograr acuerdos pueden estar apoyados en las relaciones con las embajadas y entes internacionales con presencia en nuestro país. Por ello, es importante definir un plan de acción para lograr el máximo provecho con estos importantes socios.

## Requerimientos

Con la finalidad de darle viabilidad a esta propuesta, se hace necesaria la incorporación de personal especializado que coadyuve en el mejor desempeño de la Dirección de Relaciones y en las funciones que esta está llamada a cumplir.

Se enumeran a continuación los profesionales requeridos, su ubicación y la descripción de sus cargos

### Coordinación de Información y Relaciones

- Periodista
- Periodista
- Diseñador Gráfico

### Coordinación de Relaciones interinstitucionales

- Asistente Ejecutivo de Relaciones Interinstitucionales
- Promotor de Relaciones Interinstitucionales
- n Relacionista

### Coordinación de Relaciones Internacionales

- Internacionalista
- Traductor
- Planificador

## **Descripción de los Cargos**

### **PERIODISTA**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Investigar el material informativo sobre diversas actividades de la Institución, obteniendo, analizando y redactando información de hechos que constituyen noticia; a fin de mantener informada a la comunidad universitaria y público en general.

#### **FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS**

- Elabora los trabajos necesarios para la producción de materiales de información y/o publicación.
- Planifica y ejecuta campañas y difusión de las actividades universitarias.
- Obtiene información a través de ruedas de prensa, entrevistas y encuestas a personas relacionadas con los hechos o acontecimientos que constituyen la noticia.
- Mantiene relación permanente con los representantes de los medios de comunicación social en instituciones públicas y privadas.
- Cubre fuentes de información de interés institucional.
- Realiza trabajos de investigación en el área de la comunicación y otros afines para la producción de trabajos informativos y/o divulgativos.
- Obtiene información a través del análisis del reportaje tanto impresos como audiovisuales, de diversos medios de comunicación regional, nacional e internacional.
- Recopila y selecciona material fotográfico.
- Redacta y transcribe la información de actividades académicas, deportivas, de investigación y extensión, culturales, sociales, financieras y otras realizadas por la Institución.
- Elabora órganos informativos de carácter interno para la comunidad universitaria.

- Evacua consultas de carácter técnico.
- Vela por la veracidad de la información producida.
- Transcribe y accesa información operando el microcomputador.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada

Fuente: Manual Descriptivo de Cargos administrativos  
De las Universidades Nacionales CNU/OPSU, 2000

## **DISEÑADOR GRÁFICO**

### **OBJETIVO GENERAL**

Realizar el diseño de ilustraciones para las diferentes publicaciones de la Institución, aplicando las técnicas requeridas en el diseño y dibujo de las mismas, a fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.

### **FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS**

- Diseña ilustraciones, avisos, artículos y publicidad en general.
- Organiza e instala exposiciones para eventos de la Institución.
- Elabora bocetos y otras artes gráficas de su competencia.
- Elabora y participa en la realización de maquetas.
- Revisa y resguarda la documentación referente a los diseños y artículos de la Institución.
- Revisa y corrige el material diseñado.
- Suministra información técnica a los usuarios, en cuanto al diseño para publicaciones.
- Atiende y coordina con los autores de los textos, el diseño gráfico de las publicaciones.
- Realiza dibujos y pinturas para la elaboración de afiches.
- Dibuja ilustraciones a tinta, óleo y otras técnicas plásticas.
- Lleva el registro del material producido.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

Fuente: Manual Descriptivo de Cargos administrativos  
De las Universidades Nacionales CNU/OPSU, 2000

## **PROMOTOR DE RELACIONES PÚBLICAS E INTERINSTITUCIONALES**

### **OBJETIVO GENERAL**

Establecer las relaciones de la Institución con diversos organismos e instituciones públicas o privadas, ejecutando acciones pertinentes a las relaciones públicas, y planificando, coordinando y desarrollando acciones tendientes a lograr intercambios culturales, académicos, científicos, tecnológicos y de servicios, a fin promover y proyectar la imagen de la institución.

### **FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS**

- Planifica, organiza, promueve y difunde eventos de diversos tópicos con diferentes organismos e instituciones.
- Contacta instructores y participantes para eventos.
- Realiza y envía invitaciones a representantes de diversos organismos e instituciones públicas y privadas.
- Establece contacto con embajadas, ministerios, universidades y diversos organismos e instituciones públicas y privadas para fomentar y mantener las relaciones de éstas con la dependencia y/o Institución.
- Participa en la elaboración de campañas promocionales de eventos.
- Promueve y canaliza convenios de intercambio entre la dependencia y/o Institución y otros organismos e instituciones.
- Sirve de enlace para las relaciones de intercambio entre la Institución y embajadas, ministerios, organizaciones públicas y privadas, dependencias gubernamentales e industrias.
- Promueve y difunde la imagen de la dependencia y/o Institución a través de los diversos medios de comunicación.
- Promueve y difunde las actividades realizadas y/o a realizar en la dependencia, a través de diversos medios de comunicación, tanto a nivel nacional como internacional.

- Prepara y envía información a la unidad involucrada referente al proceso de formalización de los convenios.
- Realiza seguimiento y revisión periódica a los convenios firmados con diversos organismos e instituciones.
- Cumple con las normas y procedimientos de Manual de Tramitación de Convenios.
- Organiza y coordina lo relativo al hospedaje, comida y traslado de representantes de embajadas, ministerios, universidades y de diversos organismos e instituciones.
- Mantiene actualizado archivos con información de convenios firmados y de programas y contenidos de eventos efectuados.
- Asiste a los eventos programados por la dependencia.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.



## **ASISTENTE EJECUTIVO DE RELACIONES INTERINSTITUCIONALES**

### **OBJETIVO GENERAL**

Coordinar las actividades referentes al intercambio cultural, académico, científico, tecnológico y de servicios, promoviendo y ejecutando convenios o eventos de cooperación, a fin de garantizar el enlace de la Institución con organismos nacionales y extranjeros.

### **FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS**

- Participa en la elaboración de planes y programas de la Unidad.
- Participa en la redacción de proyectos de convenios intra-interinstitucionales.
- Prepara agenda de reuniones con previa planificación estructurada.
- Recibe, revisa y analiza la información proveniente de las dependencias, organismos e instituciones públicas y privadas referentes al área de intercambio interinstitucional mediante convenios educativos, científicos, culturales, tecnológicos, etc.
- Actualiza conjuntamente con su supervisor inmediato, el manual contentivo de pautas y procedimientos para la tramitación de los convenios.
- Coordina conjuntamente con su supervisor inmediato, la difusión de planes y programas de intercambio interinstitucional, convenios y otra información de interés correspondiente al área.
- Coordina la organización, promoción y ejecución de los eventos de intercambio realizados entre las dependencias de la institución y otros organismos e instituciones a nivel nacional e internacional.
- Coordina los preparativos de los actos de firma de los convenios interinstitucionales.
- Asiste al supervisor inmediato en el fomento de las relaciones con organismos e instituciones públicas y privadas, nacionales o extranjeras.
- Realiza los trámites relacionados con la documentación logística y traslados de personalidades e invitados especiales.

- Mantiene actualizado el archivo de su dependencia, controlando el manejo de documentos en general.
- Coordina el trabajo operativo de la oficina, controlando las actividades del personal.
- Suple la ausencia del Jefe de la Unidad.
- Mantiene reuniones con los promotores de Relaciones Públicas e Interinstitucionales, fijando pautas a seguir en la promoción de eventos de cooperación, convenios con organismos e instituciones públicas y privadas, cuando así lo requieran las facultades y/o dependencias.
- Organiza y coordina las actividades referentes a la recepción de representantes de embajadas, ministerios, universidades y de diversos organismos públicos y privados.
- Redacta informes provenientes de reuniones realizadas por la Unidad de Relaciones Interinstitucionales.
- Prepara agenda de reuniones con planificación estructurada por su jefe inmediato.
- Suministra información a los usuarios y público en general de la Unidad de Relaciones Interinstitucionales.
- Maneja y controla la caja chica de la Unidad.
- Supervisa y controla el personal a su cargo.
- Traduce documentos en otro idioma, siendo el más común, el inglés.
- Transcribe y accesa información, operando un microcomputador.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

Fuente: Manual Descriptivo de Cargos administrativos  
De las Universidades Nacionales CNU/OPSU, 2000

## **TRADUCTOR**

### **OBJETIVO GENERAL**

Traducir de diversos idiomas al español y viceversa, documentos generales, técnicos y especializados, analizando e interpretando su contenido; a fin de suministrar la información en el idioma solicitado.

### **FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS**

- Traduce de diversos idiomas al español y viceversa documentos en general.
- Asesora a los usuarios en la interpretación gramatical del documento traducido.
- Guía a los usuarios sobre el uso y manejo de fuentes de información en diferentes idiomas.
- Informa los usuarios sobre las publicaciones existentes y actualizadas con que cuenta el servicio.
- Actúa como intérprete en entrevistas y otros con visitantes extranjeros.
- Realiza el inventario del material de trabajo.
- Transcribe y accesa información operando un microcomputador.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

Fuente: Manual Descriptivo de Cargos administrativos  
De las Universidades Nacionales CNU/OPSU, 2000

## **PLANIFICADOR**

### **OBJETIVO GENERAL**

Cumplir labores de investigación, planificación, coordinación y extensión de actividades acorde a las necesidades de la unidad, estudiando, elaborando y evaluando programas y proyectos a fin de garantizar su concordancia con los objetivos de la institución.

### **FUNCIONES, ACTIVIDADES Y/O TAREAS**

- Recopila, clasifica y analiza la información para la elaboración y control de ejecución de planes y programas de la dependencia.
- Realiza estudios para la evaluación de proyectos en ejecución o para la formulación de nuevos proyectos.
- Realiza estudios de planificación en una dependencia de la universidad, definiendo metas, objetivos y variables a estudiar.
- Estudia las interrelaciones entre las variables que inciden en la ejecución de planes y programas, estima el personal requerido y tiempo para la investigación.
- Evalúa proyectos y formula recomendaciones sobre los mismos.
- Realiza diagnósticos y pronósticos de mediana complejidad.
- Coordina y ejecuta el desarrollo de proyectos y programas que se llevan a cabo en una dependencia de la universidad.
- Diseña, aplica e interpreta encuestas y otros instrumentos.
- Planifica y coordina recursos humanos y materiales requeridos para el desarrollo de los planes y programas.
- Integra equipos de trabajo multidisciplinario.
- Actualiza cuadros estadísticos e información relevante relacionada con los proyectos asignados.
- Elabora métodos y procedimientos para la estructuración y presentación de datos estadísticos y la actualización de las mismas.
- Asiste a reuniones, seminarios, conferencias y foros concernientes al área de planificación.

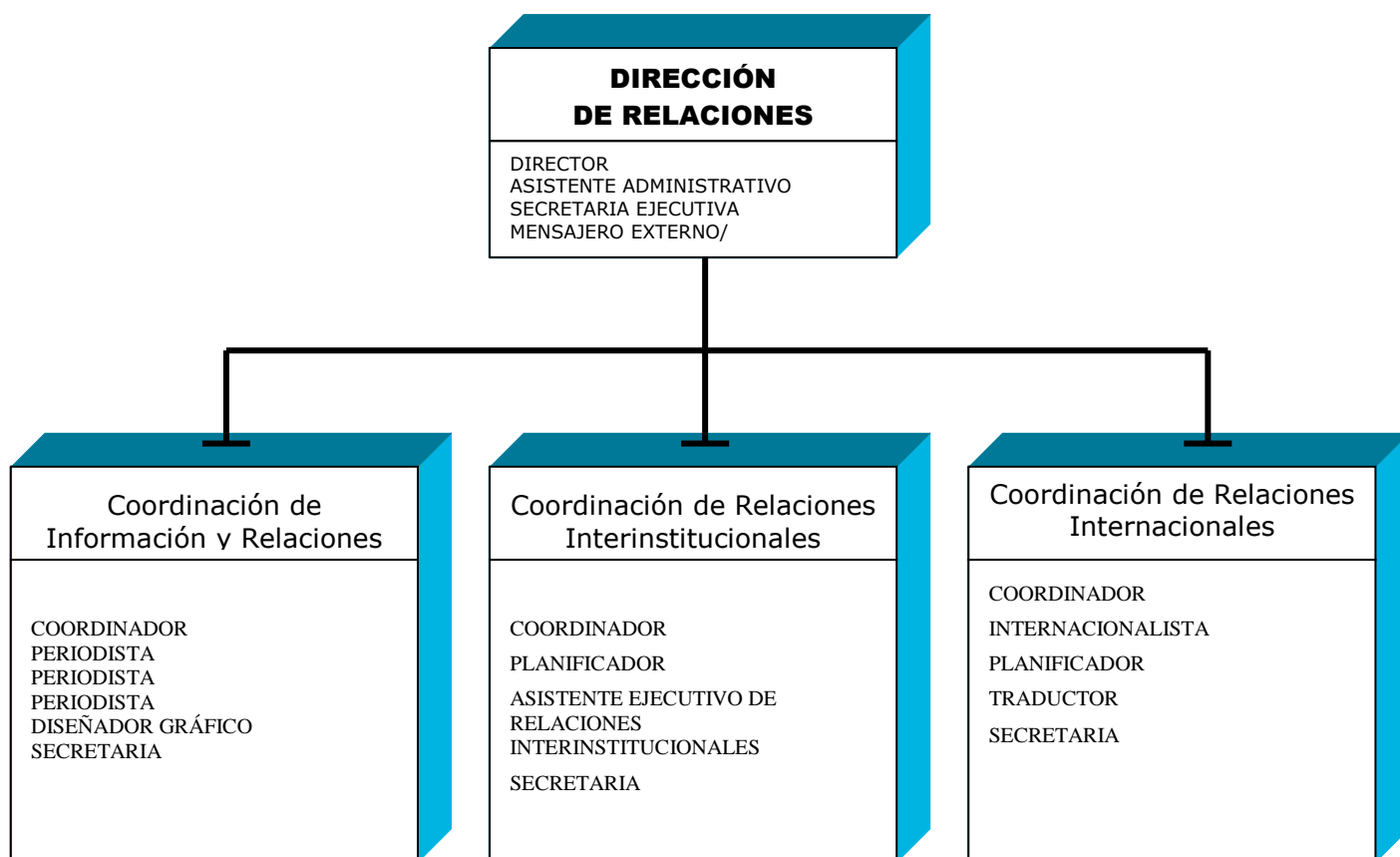
- Presta asistencia técnica en materia de su competencia.
- Supervisa la elaboración de cuestionarios, la realización de encuestas y el análisis de la información obtenida.
- Discute con directivos de la dependencia, los objetivos y alcances de los programas y proyectos.
- Participa en la implantación de políticas definidas para alcanzar las metas previstas en los planes.
- Elabora gráficos, cuadros, y tablas sobre diversos aspectos económicos.
- Tramita solicitudes relacionadas con el área.
- Lleva y registra los datos concernientes a los empresarios y otros beneficios de crédito.
- Realiza gestiones del área ante organismos públicos y privados.
- Participa en la elaboración de la memoria y cuenta y demás publicaciones.
- Efectúa cálculos estadísticos y económicos.
- Suministra información de carácter económico.
- Mantiene registro de datos relacionados con el área.
- Transcribe y accesa información operando un micro-computador.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

Fuente: Manual Descriptivo de Cargos administrativos  
De las Universidades Nacionales CNU/OPSU, 2000

## Estructura de Cargos propuesta

Una vez efectuado los ajustes propuestos en la estructura de cargos de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, queda como a continuación se especifica

### **ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA DIRECCIÓN DE RELACIONES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA (propuesta)**



Fuente: Elaboración del Autor, julio 2007

## **Factibilidad de la Propuesta**

Se considera que la propuesta comunicacional para optimizar el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA es factible, en razón de que esta no contempla el desarrollo de conceptos presupuestarios distintos a los establecidos en la normativa legal y en lo que estipula al respecto la Oficina de Planificación del Sector Universitario, OPSU.

## **Costos de aplicación**

La puesta en marcha de esta propuesta, supone costos y erogaciones, no obstante dada la restricción que en cuanto a la creación de nuevos cargos, asignación presupuestaria para ello y el tiempo que conlleva su trámite y aprobación por parte de la OPSU. Una vía expedita para desarrollar esta propuesta sin incidencias presupuestarias para la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, lo sería, la conversión de cargos de otras dependencias a los requeridos en la Dirección de Relaciones, o explorar la vía de la economía de cargos para la asignación de esos recursos, mientras se llevan a cabo los trámites correspondientes para su incidencia presupuestaria.

## **A modo de conclusión**

Bien pudiéramos afirmar que la adecuación de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta para su mejor funcionamiento a través de la puesta en práctica de esta propuesta, pudiera representar costos, lo que se logra en beneficios intangibles será siempre mayor que su medición en términos de valores monetarios, la Dirección de Relaciones sale fortalecida en su accionar, mejora la estructura de cargo y la hace acorde a sus necesidades de funcionamiento y permite así que cumpla con sus altas metas que no son otras, que favorecer los intereses de la Universidad Nacional Abierta, en el plano de la Información y Comunicación, las relaciones interinstitucionales y las relaciones internacionales



Universidad Central de Venezuela  
Facultad de Humanidades y Educación  
Escuela de Comunicación Social

Estimado amigo/a

El contenido de este cuestionario tiene como finalidad evaluar la percepción que tiene usted, del trabajo que realiza la dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta, su razón es académica y forma parte de una investigación de campo

Le agradezco su colaboración al respecto y le ofrezco garantía de que sólo será utilizado para el propósito solicitado.

Instrucciones: marque con una equis (X) la opción que usted considere adecuada.

La encuesta es anónima, es decir, no requiere de su identificación

Al terminar la encuesta favor devolverla o entregarla en la recepción

Gracias por su colaboración

Ramón Colmenares  
10.810.654

Tesista de la Escuela de Comunicación Social de la UCV



## Cuestionario

Se procura con este cuestionario, explorar el conocimiento que tienen los miembros del personal de la Universidad Nacional Abierta, del funcionamiento de la Dirección de Relaciones de esta Universidad. A continuación se presentan una serie de ítems, de selección simple a los cuales usted deberá responder seleccionando una de las opciones que aparecen en las casillas de cada uno de los ítems.

1.- ¿Conoce usted el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Si \_\_\_\_ no \_\_\_\_ no sabe/ no respondió \_\_\_\_

2.- ¿Conoce usted la misión y visión de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Si \_\_\_\_ no \_\_\_\_ no sabe/ no respondió \_\_\_\_

3.- ¿se identifica usted con la misión y visión de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Si \_\_\_\_ no \_\_\_\_ no sabe/ no respondió \_\_\_\_

4.- ¿Cómo evalúa usted el funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Excelente \_\_\_\_ Bueno \_\_\_\_ regular \_\_\_\_ malo \_\_\_\_ muy malo \_\_\_\_

5.- ¿Cómo Evaluaría la imagen de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Excelente \_\_\_\_ Buena \_\_\_\_ regular \_\_\_\_ malo \_\_\_\_ muy malo \_\_\_\_

6.- ¿cómo calificaría usted la comunicación que se emplea en la Dirección de Relaciones de la UNA, para dar a conocer los logros de la institución?

Excelente\_\_\_\_ Buena \_\_\_\_ regular \_\_\_\_ malo \_\_\_\_ muy malo\_\_\_\_

7.- ¿Conoce usted la estructura interna de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Si \_\_\_\_ no \_\_\_\_ no sabe/ no respondió \_\_\_\_

8.- ¿Conoce usted el funcionamiento de la Coordinación de Relaciones Interinstitucionales de de Dirección de Relaciones de la UNA?

Si \_\_\_\_ no \_\_\_\_ no sabe/ no respondió \_\_\_\_

9.- ¿Considera usted que se cumplen las metas propuestas en la Coordinación de Relaciones Interinstitucionales de la UNA?

Si \_\_\_\_ no \_\_\_\_ no sabe/ no respondió \_\_\_\_

10.- ¿Conoce usted el funcionamiento de la Coordinación de Relaciones Internacionales de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Si \_\_\_\_ no \_\_\_\_ no sabe/ no respondió \_\_\_\_

11.- ¿Considera usted que se cumplen las metas propuestas en la Coordinación de Relaciones Internacionales de la UNA?

Si \_\_\_\_ no \_\_\_\_ no sabe/ no respondió \_\_\_\_

12.- ¿Conoce usted el funcionamiento de la Coordinación de Información y Relaciones de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Si \_\_\_\_ no \_\_\_\_ no sabe/ no respondió \_\_\_\_

13- ¿Considera usted que se cumplen las metas propuestas en la Coordinación de Información y Relaciones de la UNA?

Si \_\_\_\_ no \_\_\_\_ no sabe/ no respondió \_\_\_\_

14.- ¿Qué recomendaciones daría usted, para un mejor funcionamiento de la Dirección de Relaciones de la UNA?

Gracias por su participación

## **Bibliografía utilizada**

- Arias Fidiás G, (2006) *El Proyecto de Investigación, guía para su elaboración*, 5ta Edición. Caracas. Editorial Episteme.

- Balestrini Acuña Mirian, (2002) *Como se elabora un Proyecto de investigación*, 6ta Edición, Venezuela, BL Consultores Asociados.

- Baptista Pilar, Fernández Carlos y Hernández Roberto (2000) *Metodología de la Investigación* 2da Edición. México. Mc Graw-Hill.

- Colmenares, Ramón Antonio (2006) **Diagnostico Situacional de la Dirección de Relaciones de la Universidad Nacional Abierta**, Mimeo.

- Chiavennato Hidelbrando (1996) *La Administración de Recursos Humanos*, décima cuarta reimpresión. México. Mc Graw-Hill.

- Hernández y otros, Metodología de la investigación Editorial: Mc.Graw Hill (México) 1998.

- Manual de Trabajo de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales, Upel, 1998.

-Manual Descriptivo de Cargos administrativos de las Universidades Nacionales CNU/OPSU, 2000

-Méndez, Ivette, Eficiencia en el Procedimiento Administrativo del Departamento de Relaciones Públicas de La Escuela Básica de la Fuerza Armada Nacional, 2005.

-Pizzolante Italo (1999) la Geometría de la comunicación empresarial, en Asuntos, PDVSA/ CIED, Caracas

-Proyecto de creación de la Universidad Nacional Abierta, UNA, Comisión Organizadora, UNA, 1977

-Resolución S-2-0023, (1990) *Manual de Organización de la Dirección de Relaciones*

- Ramírez Tulio, (1993) *Cómo Hacer un Proyecto de Investigación*, Editorial Carhel.

- Sabino Carlos, (2000) *El Proceso de la Investigación*, Caracas, 3ra Edición. Editorial Panapo.

- Seijas, Z., Felix L., "Investigación por Muestreo", Universidad Central de Venezuela,

-Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, División de Publicaciones, Caracas, Venezuela, 2003.

- Universidad Nacional Abierta, (1989) *Manual de Organización de la Dirección de Relaciones*, Caracas, Ediciones UNA

Artículos consultados en línea.

-Anguiano, América (2003) El Papel del Relacionista Público, México, disponible <http://www.miespacio.org/cont/invest/relapub.htm> Proyecofactible.htm Artículo en línea. Disponible <http://www.mistareas.com.ve/>

- Castaño Duque Germán Albeiro (2005) El Diseño Organizacional. Artículo en línea

Disponible [www.virtual.unal.edu.co](http://www.virtual.unal.edu.co)

- Sánchez Gutiérrez Salvador (2004) *Seminario de Teoría Administrativa* La Comunicación Interpersonal en las Comunicaciones (artículo en línea) Disponible: <http://www.unab.edu.co>