

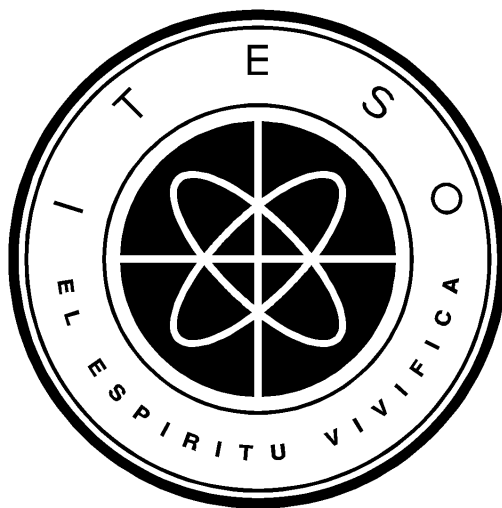
INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS

SUPERIORES DE OCCIDENTE

Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios
según Acuerdo Secretarial 15018.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 1976.

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOCULTURALES
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



CAMINOS EFECTIVOS PARA UNIR EL ÚLTIMO ESLABÓN

I N F O R M E D E
E X P E R I E N C I A
P R O F E S I O N A L

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN

CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

P R E S E N T A
I L I A N A M A R G A R I T A N A V A R R O
Z A R G O Z A

REVISOR: DR JAVIER MARTINEZ RIVERA / ARISTEO MACIAS LLAMAS

GUADALAJARA, JALISCO MÉXICO. JULIO
2016

**INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE OCCIDENTE**

Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios de Nivel Superior según Acuerdo Secretarial
15018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 1976

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOCULTURALES
CIENCIAS DE LA COMUNICACION



ITESO
Universidad Jesuita
de Guadalajara

CAMINOS EFECTIVOS PARA UNIR EL ÚLTIMO ESLABÓN

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

PRESENTA

ILIANA MARGARITA NAVARRO ZARAGOZA
REVISOR: DR JAVIER MARTINEZ RIVERA / ARISTEO MACIAS LLAMAS
GUADALAJARA, JALISCO, MÉXICO 2016

INDICE	Página
1. Introducción	5
2. Ubicándome como sujeto de mi experiencia escolar y profesional: Reflexiones sobre mi historia.	6
2.1 Síntesis de mi trayectoria	6
2.2 Mi trayectoria escolar	9
2.3 Experiencias de comunicación anexa a la trayectoria escolar	18
2.4 Mi trayectoria laboral: los retos en el ejercicio de la profesión, El cómo los enfrenté y reflexiones sobre mi práctica.	19
3. La experiencia como profesional de la comunicación en un puesto Directivo en la Universidad Femenina de Guadalajara.	21
3.1 El contexto institucional. Que fue la Universidad Femenina de Guadalajara	22
3.2 Mi desempeño como Coordinadora de Relaciones e Información	24
3.2.1 Coordinar actividades escolares	25
3.2.2 Promoción de la Universidad Femenina de Guadalajara	28
3.2.3 Promoción del audiovisual de la Universidad Femenina en las escuelas secundarias de la zona metropolitana de Guadalajara	29
3.2.4 Promoción foránea de la universidad Femenina de Guadalajara	31
3.2.5 Evaluación del audiovisual	31
3.2.6 Relaciones públicas fuera de la universidad Femenina De Guadalajara	31
3.2.7 Evaluación de la Coordinación de Relaciones e Información	32
3.2.8 Conclusiones con respecto a mi desempeño como profesional De la comunicación en un puesto directivo	34
4. Mi desempeño como empresaria, administradora y oportunidades de Comunicación profesional surgida de esas experiencias. Aprendizajes Obtenidos.	37

4.1	Propietaria y coadministradora de RETLAX, S.A. de C.V.	38
4.2	Labores de servicio a la comunidad por parte de RETLAX	39
4.3	Experiencias de aprendizaje de mi residencia en Tlaxcala, Tlax.	41
4.4	Experiencia significativa de un acto comunicativo profesional.	44
Reflexiones acerca del mismo		
4.5	Búsqueda de empleo a edad tardía	46
4.6	Empleo actual. Administradora de casas en renta y actividades de comunicación profesional	48
4.6.1	Públicos que sostienen el arrendamiento de inmuebles	48
4.6.2	Bienes inmuebles y personal de mantenimiento	52
4.6.3	Contador	53
4.6.4	Otros públicos externos a la oficina	54
5.	Notas finales.	56
5.1	Comentarios acerca de las tecnologías de 1976 y la era digital 2016	57
5.2	Último punto de ubicación entre la trayectoria escolar y el inicio	61
De la vida profesional		
5.3	Comentarios acerca de la importancia de la cultura como base fundamental de la carrera de ciencias de la comunicación	62
6.	Comentarios personales	62
7.	Bibliografía	66

RESUMEN DEL INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN

COMUNICACION

CAMINOS EFECTIVOS PARA UNIR EL ULTIMO ESLABON

Atendiendo los requerimientos necesarios para obtener el título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, el presente informe contiene la descripción y reflexión académica de varias actividades calificadas como experiencias profesionales en la materia.

Mi trayectoria escolar comprende desde los trabajos del área de integración, como el primer referente para un futuro ejercicio profesional. Menciono también en la misma trayectoria, aunque no en el primer capítulo, sino hasta el quinto, algunas materias que me ubicaron en el punto clave del ejercicio profesional de la comunicación. La versatilidad de la carrera es tan amplia que sería poco probable que un comunicador abarque todas las actividades estudiadas. Humanidades, producciones tecnificadas, investigación, política, arte..., son sólo algunas de las constantes en la carrera. Personalmente en el trayecto de la carrera y a lo largo de mis vivencias, fui descubriendo mi vocación hacia temas en humanidades. Aclaro que no he realizado trabajo alguno al respecto, sólo pretendo mostrar esta inclinación vocacional que podría ser la antesala de algún futuro estudio formal.

En el ejercicio laboral de la comunicación, además de aportar mis conocimientos al puesto asignado: manejar la imagen institucional de la Universidad Femenina de Guadalajara, siempre surgen imprevistos que atender. Es responsabilidad de todo profesionista estar al acecho de nuevas situaciones que se salen del ámbito cotidiano y enfrentar el imprevisto. De ahí, insisto, que la carrera es creatividad constante.

No obstante que mi experiencia laboral en comunicación profesional duró dos años, ahí no terminó todo, al contrario, esos dos años de empleada en la Universidad Femenina, fueron como una extensión de los estudios en el ITESO, pero eso sí, el inicio de una nueva vida llena de retos, obstáculos y responsabilidades de aplicar los conocimientos en comunicación. Este tema lo desarrollo en el capítulo de propietaria de una empresa familiar y actualmente como administradora de casas en renta.

Asimismo como un anexo a mis labores de empresaria y como residente en la ciudad de Tlaxcala, Tlax. México, tuve una de las mejores oportunidades de mi vida, al retomar fragmentos de la historia de México y expresarlas en un acto comunicativo. Simbólicamente: el banquete estaba servido..., mi labor fue degustarlo..., compartirlo y lograr que fuera aceptado con la misma emotividad que yo lo viví...

I.- Introducción.

El presente Informe de experiencia profesional, busca cumplir con el cometido enunciado en el instructivo de titulación, emitido por el Departamento de Estudios Socioculturales del ITESO y pretende responder a lo que expresamente se requiere para el cumplimiento del mismo a saber:

“Es la reflexión académica sobre la aplicación de los conocimientos y la formación universitaria en una práctica concreta del ejercicio profesional.

La presentación de la reflexión sobre la experiencia profesional se hace sobre la base de la información y descripción de las actividades realizadas por el profesional de la comunicación, sujeto del informe; de tal manera que el objeto del informe es el autor, no la actividad en sí. Por lo tanto, no se trata de un análisis de puesto sino de informar y reflexionar sobre la práctica, desde la formación del comunicador.”

Para comenzar mi reflexión y el análisis me permito contextualizar mi proceso de inserción al mundo laboral y expresar mis percepciones al respecto, con el objeto de dar cuenta lo significativo que es para mí el retomar mi trayectoria profesional.

Menciono el año 1980 en que terminé la etapa formativa en la universidad, que yo la llamo la intersección entre el fin del trayecto escolar y el inicio de la vida profesional. Este segundo arranque, a diferencia de los idílicos sueños del inicio de la carrera, se presenta imponente, competitivo y crudo. Etapa difícil para quienes creemos que las ofertas de trabajo se presentan como un abanico a elegir; o que los conocimientos adquiridos en la universidad son suficientes herramientas para enfrentar el mundo laboral, más aun, ¡que la incipiente y/o galopante cultura puede apantallar a los empleadores!, y por lo tanto lograr una contratación inmediata; o que los sueldos vienen a cubrir más allá de las necesidades básicas.... Este panorama tan poco atractivo para un recién egresado, ataviado de la joven y poco conocida carrera de Ciencias de la Comunicación en Guadalajara, provocaba frustración y apatía, y se corría el riesgo de dejar en el olvido los estudios profesionales. Sin embargo, es aquí donde entran en juego la creatividad, la iniciativa, la paciencia y principalmente el saber vender las competencias profesionales.

Personalmente, retroceder en el tiempo hasta la época de universidad y posteriormente los dos años de ejercicio profesional como licenciada en Ciencias de la Comunicación, a la luz del tiempo actual, corroboro y me doy cuenta más objetivamente que la carrera es sobre todo cultura, creatividad e iniciativa de principio a fin...; el paso por la universidad me aportó pensamiento crítico, armas para enfrentar retos, sangre fría para trabajar bajo presión.

Este reporte lo presento en tres partes: 1) trayectoria escolar, 2) experiencia profesional como comunicadora y 3) trayectoria laboral como administradora; en donde he puesto en juego mis competencias universitarias. En las tres vivencias concentro los conocimientos y su aplicación a mi vida laboral. Inicio relatando mi trayectoria en el área de integración, como estudiante de los últimos dos semestres, para luego dar cuenta, como sujeta de mi propia historia laboral, de mi experiencia en la Universidad Femenina de Guadalajara.

2. Ubicándome como sujeto de mi experiencia escolar y profesional: reflexiones sobre mi historia y los saberes puestos en juego.

2.1 síntesis de mi trayectoria.

Primero, todavía como estudiante, aunque en plena la recta final de la carrera, el plan de estudios incluye un importante taller, llamado en esos tiempos, Área de Integración. Dado el tema que en el que elegí trabajar: “Sistematización de las Memorias del Área de Integración desde el período Agosto-Diciembre del 1976, hasta el período Enero-Junio de 1979”, esta labor me regaló la experiencia de conocer más de cerca el quehacer de un comunicador, ya que al revisar los trabajos del área de integración realizados por generaciones anteriores a la propia, me di cuenta que la constante de los trabajos se avocan a contenidos culturales, sociales y artísticos.

Además la lectura y síntesis de las memorias vaciadas en abstracts, fue quizás el aprendizaje más efectivo del taller de integración. Me parece importante comentar una observación muy personal acerca del abstract: en una carrera como Ciencias de la Comunicación en que se despliega un amplio lenguaje del idioma,

coloquialmente llamado “rollo”, cargado de términos inherentes a la jerga de las ciencias sociales, que además resultan abstractos y confusos aun para los mismos estudiantes; paradójicamente el abstract suele parecer simple y elemental, ¡nada más absurdo!. Saber rescatar las partes medulares de todo texto y hacer la síntesis del mismo, es un verdadero acierto y el punto de partida para elegir un tema a trabajar; sean libros, documentos, películas, conferencias, entre otros productos, así el esfuerzo de mi equipo de trabajo implicó, quizás, una aventura contracorriente, sintetizar y encontrar lo medular de las experiencias escolares realizadas en el taller de integración.

En primera instancia, trabajar en equipo para mí significó redescubrir características muy personales respecto al rol a desempeñar en el grupo. No es casualidad que yo me haya asignado el puesto de redactora y mecanógrafa de cuanto información hubiera que reportar. Asimismo los puestos de jefe de grupo, artístico y estadísticas se asignaron de acuerdo a las capacidades personales e incluso vocacionales de cada persona. Situación que reafirma de manera palpable lo versátil de la carrera. Versatilidad dentro del ámbito de humanidades, diseño, periodismo, audiovisuales, relaciones públicas, entre otras posibilidades. Más adelante, en el tema de la trayectoria escolar describo los pormenores de la experiencia del área de integración.

Segundo, ya en pleno ejercicio profesional, armada de habilidades comunicativas, principalmente la destreza en comunicación escrita y la adaptación para trabajar en equipo, descubrí que la realidad pide la adaptación a situaciones ya establecidas. Al incorporarme como empleada a una institución educativa, no obstante la bienvenida de mis propuestas de manejar la imagen institucional de la empresa, en principio, tuve que aceptar un sueldo mínimo y acatar órdenes incuestionables del jefe inmediato superior. Cosa curiosa, lejos de causarme molestia, intuí que se trataba de una prueba de adaptabilidad a los criterios de la institución... y así fue. En el transcurso de mi desempeño laboral, conforme demostraba y actuaba con el profesionalismo de un egresado del ITESO, se fue

relajando la relación con mis superiores, y en consecuencia mis opiniones, reportes y sugerencias fueron ganando respeto y una mejor retribución.

Tercero, la vida me llevó por otros rumbos en donde la exigencia fue trabajar como coadministradora de una empresa familiar. Negocio iniciado por mi esposo varios años antes de celebrar el contrato matrimonial. Se trataba de un servicio de transporte refrigerado de carga pesada que trabajaba en exclusiva para la empresa Nestlé, S.A. de C.V. En este caso mis competencias como comunicadora profesional, estaban referidas a construir relaciones profesionales, principalmente con los jefes de logística de las fábricas de Nestlé donde se cargaba el producto terminado listo para su traslado. Menciono sólo algunos de los elementos importantísimos que sirvieron y sirven de pilar más importante en los negocios de transporte de servicio público federal: choferes, mecánicos, servicio de termo como elemento básico para transportar alimentos perecederos, ocasionalmente tratos con comandantes de patrullas de tránsito federal, de acuerdo a las rutas a seguir. Puebla, Córdoba, Coatzacoalcos y Villahermosa, entre las más frecuentes.

La buena relación con todos estos elementos, es básica para el buen engranaje de la empresa. Aquí entran en juego las relaciones públicas, aunque también el trato humano pero enérgico para que el negocio *ruede* profesionalmente. Me refiero a la exigencia en la puntualidad (kilómetros por tiempo) sin contar descomposturas y hasta accidentes), óptimas condiciones de los camiones y sus termos.

Adicionalmente, durante el periodo como propietaria y coadministradora de la empresa de transporte ubicada en la ciudad de Tlaxcala, Tlax., se me presentó la oportunidad de recordar mis conocimientos en historia de la conquista de México y correlacionar esos conocimientos con mensajes comunicativos. En el capítulo correspondiente explico esta bella e interesante etapa.

Hoy en día como administradora de bienes inmuebles de un particular, baso mi trabajo en aplicar mi capacidad comunicativa para una adecuada negociación con

los arrendatarios de los que soy responsable. Todo ello basado en la construcción de una relación de confianza, fruto de una total y absoluta honestidad de mi parte para con la dueña de los inmuebles.

2.2 Mi trayectoria escolar.

La carrera de Ciencias de la Comunicación, en los dos últimos semestres, integró al plan de estudios el **área de integración**, que como su nombre lo dice, se integran los conocimientos adquiridos durante la carrera, y se traducen en un proyecto de investigación y/o de intervención social, mismos que proponen demostrar que los objetivos pedagógicos de la carrera se cumplan, así como demostrar por parte del alumno, que se cumple con el perfil esperado de un profesional en comunicación. Es importante destacar que los proyectos de investigación se llevan a cabo respaldados por la materia de Técnicas de Investigación en la Comunicación, cursada durante el cuarto y quinto semestre, anteriores al área de integración, y que es de las materias claves de la carrera, ya que proporciona herramientas para elaborar todo tipo de trabajos de investigación, tesis, tesina, ensayo, entre otros medios de expresión escrita.

Los objetivos pedagógicos más importantes de la carrera de Ciencias de la Comunicación son: 1) que el alumno desarrolle habilidades comunicativas y que sepa transmitirlos; 2) que aprenda lo que son los medios de comunicación como herramientas de trabajo; 3) que adquiera una concepción válida de lo que es el hombre como persona, la comunidad, la cultura, la comunicación y la historia; 4) que su ejercicio profesional lo aplique con la ética de un comunicador profesional; 5) que su servicio profesional lo ubique en las coordenadas geográficas, temporales y socio políticas en que le toca vivir. Estos cinco puntos que acabo de mencionar fueron entregados a cada alumno de la carrera por parte de la dirección de la escuela, siendo director de la misma, el Padre Luis Morfin López, en Agosto de 1977.

El perfil del comunicador se adquiere una vez alcanzados los objetivos de la carrera. Por lo tanto un licenciado en Ciencias de la Comunicación es la persona

capacitada profesionalmente para impulsar creativamente la formación de la comunidad a través de todos los medios de comunicación.

A continuación describo el proyecto del área de integración elaborado por mi equipo. En primera instancia me parece importante destacar una situación que vivimos los que iniciamos un trabajo de investigación, ya sea como materia por aprobar en la universidad o en pleno ejercicio profesional. Se trata de la vaguedad inicial en la elección del tema a trabajar. Parece fácil elegir un tema de nuestro agrado, sin embargo hay que depurar un sinfín de sub temas hasta que la idea matriz quede perfectamente estructurada y precisa. Así pues, quedó definido nuestro plan de trabajo:

Nombre del Proyecto: *Sistematización de las Memorias del Área de Integración desde el periodo Agosto-Diciembre de 1976 hasta el periodo Enero-Junio de 1979.*

El para qué del trabajo. Era una lástima que documentos del área de integración (una vez concluido el semestre y la carrera), quedaran sin uso práctico, sin difusión, con poco acceso a alumnos y profesores y sin servicio a una escuela que los necesitaba: 1) para orientar a quienes se iniciaban en esa área, 2) para abrir caminos a los asesores que dieran pistas de algunos caminos iniciados por otros, 3) a la misma dirección para saber los aciertos o límites de los trabajos, o para dar continuidad a los buenos resultados, 4) para todos los de la escuela porque podrían continuar trabajos que fueron sólo empezados, o dar solución a problemas sólo esbozados.

Como Marco Teórico. Era un problema de comunicación informativa; de información de datos de la escuela de Ciencias de la Comunicación. El depósito era rico en datos no difundidos, que no circulaban y como un servicio social a la comunidad se trataba de difundirlos. La información en trance de transmitirse no radicaba en los contenidos depositados, no en el juicio crítico, sino en el acto de un arreglo de esos datos, de esas informaciones que se pudieran clasificar como culturales, para que efectivamente llegaran al conocimiento de los integrantes de

la escuela. La manera fácil de presentación sin leer mucho, pero selectivamente, ayuda a ver en forma estadística el énfasis en algunas materias y las dificultades en otras.

Todo el centro de atención era el arreglo de datos cuantificados que facilitara la llegada posible a los usuarios de esos depósitos. Así, se elaboró un plan de trabajo y un programa de actividades que incluía como prioridad, leer minuciosamente cada trabajo, resumirlo claramente y catalogarlo para usos posteriores.

En base al problema y objetivos propuestos, cito un fragmento del sociólogo Abraham Moles quien sostiene la tesis de la circulación de información de mensajes, o difusión de depósitos culturales:

"...La cultura se reduce finalmente a una enorme cantidad de mensajes. Un mensaje es un grupo finito, ordenado de elementos puestos en un repertorio y que constituyen una secuencia de signos ensamblados según ciertas leyes, las ortográficas, las gramaticales, las sintácticas, las lógicas; estos términos son extremadamente generales que se aplican no solamente al dominio de la lengua escrita que les dio su origen, sino más generalmente a todo un conjunto de los modos de comunicación física del mensaje..."¹

Subrayo, Abraham Moles se avoca al estudio de la cultura como un depósito infinito de mensajes amontonados en bibliotecas, museos, archivos, entre otros soportes, estudia los procesos dinámicos y sociales por los cuales la cultura humana se difunde a grupos de hombres concretos; y se pregunta: ¿cómo una información muerta puede hacerse dinámica? En nuestro caso, este trabajo de la difusión de depósitos, la hemos tomado como una aproximación, aunque lejana,

¹ Moles, Abraham, Sociodynamique de la Culture, Mouton, Paris, La Haye, Cap. IV, Pág. 187

pero que sigue las mismas pautas para hacer que una información desconocida por la mayoría, fuera conocida, accesible y dinámica para un grupo especializado de personas, como lo son los integrantes de la escuela de Ciencias de la Comunicación de nuestra universidad y de otras instituciones de educación superior.

Por lo tanto, nuestros objetivos y metas se establecieron sólo con el propósito de sistematizar las memorias existentes de Agosto-Diciembre de 1976 a Enero-Junio de 1979. No se incluyeron las memorias Agosto-Diciembre de 1979 ni Enero-Mayo de 1980 por ser los proyectos del Área de Integración que se estaban trabajando en los dos últimos semestres de mi generación. Este trabajo se realizó de Enero a Mayo de 1980. Aunque en principio se pretendía la sistematización cuantitativa y cualitativa, en el camino, por sugerencia de nuestro asesor, el maestro José Antonio Orozco, S.J., se descartó el aspecto cualitativo por lo complejo del tema; porque sería repetir el proceso o etapa que llevaron a cabo los asesores, por la premura del tiempo y por los pocos elementos del equipo, sólo cuatro. La labor cuantitativa, no por estar exenta de un juicio crítico, le restaba seriedad y profesionalismo al trabajo. Reitero, nuestro trabajo se enfocó pues, a **describir y clasificar**, o sea, se trabajó en el nivel inmediato anterior a la **explicación o evaluación**.

Por lo tanto una vez sustentada la etapa teórica del trabajo, como lo mencioné con la postura de Abraham Moles; este trabajo fue principalmente descriptivo. Atendiendo a la terminología requerida en el trabajo a realizar, menciono dos de los vocablos más importantes que se manejaron en el trayecto del trabajo: Descripción y Abstract.

Descripción: según el diccionario, es fundamentalmente una narración no científicamente elaborada, en la cual sólo se pretende dar una cosmovisión de aquello que se desea describir. Maneja por tanto, sólo la cantidad del contenido, no la cualidad del mismo. Mucho menos enjuicia, califica o critica. En una

palabra, solamente pretende pasar la vista detenidamente sobre todo aquello que ha de observar.

La descripción representa la fase menos elaborada de la ciencia en la cual no se sabe lo que se busca, se carece de una hipótesis definida. La descripción corresponde al estadio de la selección y observación más o menos detallada de un objeto, hecho o situación.

Abstract. Es una representación abreviada, objetiva y precisa del contenido de un documento, sin interpretación crítica. Básicamente el Abstract capta los elementos claves del proceso de estudio. Es pues, un objeto de divulgación que presenta el resumen del documento con sus partes medulares, es decir, presenta información condensada de las fuentes. Por tanto permite tener un panorama general del documento en forma clara, sintética y objetiva.

El Abstract fue el punto clave del desarrollo de nuestro trabajo, ya que una vez estructurado, lo utilizamos para elaborar los resúmenes de las treinta y tres memorias que nos propusimos trabajar.

A continuación presento copia fiel de una de las treinta y tres memorias, a manera de ejemplo de un Abstract. Esta memoria la elegí al azar:

El comunicador en un partido político

1.- Líneas generales del proyecto

1.1 Tipo de Proyecto: documental y de campo

1.2 Duración: Enero-Junio 1978

1.3 Objetivo: Estudiar las posibilidades de ejercicio profesional dentro de un partido político, detectando sus necesidades comunicacionales y formando un equipo capaz de atenderlas de manera eficaz y permanente.

1.4 Problema: Trató sobre la necesidad de una política apta a las condiciones sociales del país y de crear una política estructurada y bien fundamentada.

1.5 Elección de Medios: no hay.

1.6 Lugar físico: Guadalajara, Jalisco. Partido Socialista de los Trabajadores.

2.- Ubicación

2.1 Origen del proyecto: interés personal. Conocimiento de la ideología del partido, manejo personal de la misma y sus postulados, trayectoria personal en el partido, facilidad de trabajar en el mismo.

2.2 Análisis de la realidad: estado actual de partido, qué es, organización actual, su actividad ideológica del PST.

2.3 Marco teórico:

- qué es un partido político
- desarrollo y definición de los partidos políticos
- funciones de un partido político
- partidos marxistas y la teoría marxista.
- pensamiento político de Lenin. Su pensamiento sobre la relación partido-propaganda
- Pensamiento político de Gramsci. ¿Qué es un partido intelectual colectivo?

2.4 Organización del equipo

Asesor: Lic. Germán Pintor

Integrantes: uno

2.5 Metodología: Cuatro etapas

Primera etapa: Definición del campo de la comunicación en un partido político.

Segunda etapa: implementación de las soluciones a las necesidades detectadas en la etapa anterior investigación de campo y documental.

Tercera etapa: reunir las experiencias de los participantes en el partido para dar solución a los problemas comunicacionales. Elaborar una teoría sobre los medios de comunicación partidarios.

Cuarta etapa: elaboración de la memoria.

3.- Resultados.

3.1 Producción. Impresos, folletos, pasquines, carteles, desplegados en mimeógrafo.

Hay que hacer notar que esta producción es la que comúnmente tiene el

PST, sólo que en esta etapa fue dirigida por el realizador de este proyecto, junto con un grupo de trabajo del mismo partido.

3.2 Continuidad. Proyecto concluido.

3.3 Obstáculos: No mencionan

3.4 Recomendaciones: no mencionan

3.5 Evaluación: profundidad teórica. Buen trabajo con el equipo del PST. Encontrar una política apta para el partido. Solucionar los problemas de comunicación. Independencia con el trabajo con el PST.

Entrando en el análisis global de las memorias sistematizadas, es importante destacar, de acuerdo a la estadística elaborada, que no todas las memorias siguieron los mismos pasos. Saber el por qué no se siguió el mismo proceso de elaboración y de estructuración de los contenidos, no es un punto que me corresponda interpretar, esta labor corresponde a los asesores y al mismo equipo de trabajo. A grosso modo y de acuerdo a los datos recabados, expongo el porcentaje de los pasos trabajados:

Definición de un problema a resolver: 68 %

Planteamiento de hipótesis: 65 %

Análisis de la realidad: 71 %

Marco teórico: 72 %

Metodología: 84 %

Resultados: 53 %

Una vez terminados los Abstracts pasamos a la etapa de la producción: el diseño del catálogo como instrumento de información y difusión del contenido del trabajo realizado. El director artístico del equipo fue el encargado del diseño del logo y del formato, así como conseguir un moderado presupuesto. Nos encontramos con el obstáculo del elevado costo: \$ 3,800.00 con un tiraje de 500 juegos. A partir de esa realidad, fuimos descendiendo escalón por escalón hasta llegar a decidir por un tiraje en mimeógrafo con un costo mucho más accesible. El catálogo se entregó a la escuela de Ciencias de la Comunicación de la universidad, concluyendo así, para mí y mis compañeros, una de las etapas más importantes de la carrera.

4.- Evaluación del proyecto.

- a) **Por parte de los asesores y/o la escuela.** Personalmente no recuerdo quiénes ni bajo qué criterios se basaron para la evaluación. Finalmente, el resultado más esperado por el equipo y como alumnos a punto de terminar la carrera fue la calificación aprobatoria. Este trabajo cumplió dos funciones, como un crédito que debía ser aprobado en el octavo semestre y como el servicio social que pide la universidad para concluir debidamente la licenciatura. Los dos puntos se cumplieron en su totalidad.
- b) **Por parte de los integrantes del equipo.** Fue un equipo de trabajo muy bien integrado, con las actividades a realizar por cada uno bien delimitadas

de acuerdo a las características y habilidades de cada elemento. El principal reto a vencer fue la premura de tiempo, así como la adaptación al horario entre clases y las visitas a la biblioteca. Aclaro que las lecturas y síntesis de las memorias se realizaban dentro de la biblioteca, ya que no estaba permitido sacar los documentos fuera del lugar. Como lo mencioné al inicio de la narración; este trabajo se elaboró durante Enero-mayo de 1980. En sólo cuatro meses se eligió el tema a trabajar, planteamiento del problema, marco teórico, metodología, calendario de actividades, elaboración de los abstracts y finalmente el diseño y elaboración del catálogo. Cada etapa del trabajo requirió organización de tiempo, unión de criterios y adecuada toma de decisiones. Las acertadas asesorías del maestro José Antonio Orozco, S.J., El apoyo del padre Dr. Xavier Gómez Robledo, S.J. en la traducción de fragmentos del libro Sociodynamique de la Culture (francés-español) de Abraham Moles, como sustento al marco teórico; fueron una ayuda invaluable al proyecto. Concluyo que fue un trabajo profesional como lo pide la escuela a los alumnos a punto de egresar, los obstáculos se vencieron y la meta se logró, independientemente del número aprobatorio llamado calificación.

- c) **Evaluación personal.** Mi evaluación personal no dista mucho de la grupal; solo agregaría que mi responsabilidad en el equipo de trabajo, la cual consistió en la mecanografía y redacción de la memoria de principio a fin, como fuerza de costumbre, me hizo descubrir y desarrollar habilidades de redacción. Redacción entendida como habilidad comunicativa y como herramienta de trabajo profesional... Finalmente, hablar de evaluación resulta subjetivo si se trata de indagar si realmente el catalogo cumplió el objetivo planteado. Personalmente desconozco si el catálogo/memoria ha sido consultada por los integrantes de la escuela de Ciencias de la Comunicación. Yo por mi parte, ya fuera del ITESO no volví a preguntar sobre la utilidad del mismo.

2.3 Experiencia de comunicación anexa a la trayectoria escolar

Antes de iniciar la narración de esta experiencia y su aportación a mi carrera, menciono al Maestro Juan José Coronado, S.J., profesor de la escuela de Ciencias de la Comunicación desde 1971 hasta 1995 aprox., como el primer investigador en esta universidad acerca de temas de comunicación interpersonal. Siempre inquieto en la búsqueda de sustentos teóricos de dicha comunicación. Sus estudios fueron tan abundantes como el tema mismo. Menciono sólo algunos temas impartidos a lo largo de los cuatro primeros semestres de la carrera impartidos por el Padre Coronado: sintáctica, semántica y pragmática de las señales acústicas y visuales; diferencias entre la comunicación personal y la comunicación cultural; importancia de la comunicación personal ante la comunicación tecnificada. Quizás su última obra fue: *La Comunicación Interpersonal Más Allá de la Apariencia...*

En lo que a mi corresponde como sujeto de esta experiencia, entre los años 1980 y 1981, el maestro Juan José Coronado realizó uno más de sus interesantes trabajos de investigación acerca de la importancia de la comunicación interpersonal y la propuesta de un modelo teórico de la comunicación humana. Fui contratada como su asistente, trabajo que yo lo llamé: "aprendiz de investigador". Mi labor consistía en la mecanografía de los apuntes, ya fuera de viva voz o por audio cassettes, la transcripción a una máquina de escribir estándar (hoy pieza de museo), y alguna consulta en una pila de libros de comunicación, lingüística, semiótica y filosofía.

Las citas bibliográficas más las deducciones del propio autor fue como reforzar el aprendizaje de los cuatro primeros semestres de comunicación personal de la carrera, sin quedar atrás las técnicas de investigación y los abstracts. Fue una investigación documental que inicia con la aseveración de que si la experiencia funda las teorías, entonces no puede haber otra teoría más largamente experimentada que la comunicación interpersonal. Además demuestra cómo las nuevas comunicaciones tecnificadas, palidecen ante la comunicación personal.

La parte medular del trabajo demuestra que el hexamorfismo de la transmisión como modelo teórico de todas las comunicaciones, nació de un análisis inductivo y de un recorrido amplio de las principales teorías de la comunicación. La palabra hexamorfismo, indica las seis formas de cualquier transmisión y según se cree, es la esencia de la comunicación. 1) la comunicación interpersonal es la primera en el TIEMPO, 2) es la primera en EXTENSION, 3) es la primera en FRECUENCIA, 4) es la primera en TRASCENDENCIA, 5) es la primera en PERSISTENCIA, 6) es la primera en LA HISTORIA HUMANA.

Sin duda este tema de las seis formas de transmisión de comunicación, merece ser tratado con toda la seriedad que su autor merece. En estos tiempos actuales, en que la comunicación interpersonal se sustituye por la tecnología imperante, llámese redes sociales o un simple dispositivo móvil, valdría la pena realizar un análisis comparativo acerca de las formas actuales de comunicación personal y las formas de comunicación de apenas dos décadas atrás. Asimismo comprobar si actualmente el hexamorfismo cubre cada paso de la teoría de comunicación personal propuesta.

2.4 Mi trayectoria laboral: los retos en el ejercicio de la profesión, el cómo los enfrenté y reflexiones sobre mi práctica.

Concluida la carrera de Ciencias de la Comunicación en 1980, por motivos personales fue hasta el año 1982 que empecé a buscar un empleo como profesional en comunicación. Menciono a manera de referencia -no de análisis político-económico- que el desequilibrio económico que se vivía en México en 1982, debido a la caída de los precios del petróleo, las tasas de interés elevadas, devaluación del peso y la nacionalización de los bancos; provocaba un panorama de incertidumbre total. La repercusión en el ámbito laboral se dejó sentir de inmediato. Despidos masivos, desempleo, subempleo, entre otros fenómenos, mostraban la expresión más aguda de una severa crisis económica.

Ante este entorno, lo único que estaba en mis manos era buscar empleo de manera exhaustiva y acelerada. Es quizás en tiempo de crisis cuando aparecen

las oportunidades "escondidas". Después de varias negativas de contratación, ya fuera por suspensión de contrataciones, por falta de experiencia de mi parte, incluso por ofrecerme empleo sin sueldo; me surgió una propuesta de empleo que no estaba contemplada en mis planes: impartir clases. Idea que en principio no cuadraba con mi nula experiencia, ya que además no contaba con carrera de magisterio. Aun así, acepté el reto².

La propuesta la recibí de la Universidad Femenina de Guadalajara y se trataba de impartir la materia de Redacción Periodística en la carrera técnica de Técnicas de la información, equivalente a estudios de preparatoria.

Mi experiencia como profesora la podría considerar como el equivalente a coordinar un grupo. Esta experiencia, que me colocó al frente de un grupo de adolescentes, me hizo valorar la labor de un profesor desde el nivel elemental hasta los más experimentados profesores universitarios. Así mismo en la más auténtica correlación entre maestro y alumno, entendí que un alumno merece ser debidamente encauzado en los conocimientos de su asignatura. Seguir un programa preestablecido, añadirle un plus, en este caso como profesional en comunicación, en ocasiones tomar el cargo de tutor de alguna alumna, son algunas actividades a ejecutar para quienes imparten clases. La responsabilidad de pararse frente a un grupo, exige, en primer lugar proyectar seguridad en sí mismo para lograr atención y respeto, seguridad en los conocimientos a transmitir y en consecuencia motivar a los alumnos a trabajar, frialdad para resistir las embestidas de algunos alumnos que pretenden saber más que el profesor... Aquí entra es aspecto vocación para el magisterio. Tal vez quienes portan este gen no requieran hacer disertación alguna sobre el tema, pero yo lo siento necesario.

² En el transcurso de este reporte menciono con frecuencia la Universidad Femenina de Guadalajara, no como sujeto de análisis, sino como referente de mi experiencia profesional en comunicación.

La experiencia de impartir clases, no me limitó sólo al aspecto frío de cubrir las horas requeridas y cobrar, además me hizo recorrer las materias que cursé en la carrera, para tomar de cada una algún aspecto que complementara el programa original. En primer lugar: Comunicación Escrita, en lo que se refiere a jerarquizar las ideas, convertir una imagen visual en palabras, claridad, objetividad, ortografía y presentación final del texto; análisis comparativo entre un trozo de obra literaria y una nota periodística; "retroceder" en la historia (cuando no se había inventado la imprenta), tomar un acontecimiento histórico social y presentarlo como nota periodística, entre otros procesos que retomé para impartir la materia asignada.

Además la comunicación no verbal en todas sus expresiones, me sirvió como herramienta para conocer a las alumnas, provocar retroalimentación y complementar mi perfil de docente. Es bien sabido que la comunicación no verbal la utilizamos en un alto porcentaje para comunicarnos, es el lenguaje complementario a la expresión oral. Sólo que en mi quehacer de docente y comunicadora lo utilicé de manera consciente.

3. La experiencia como profesional de la comunicación en un puesto directivo en la Universidad Femenina de Guadalajara.

Después de un semestre de laborar como maestra, se me presentó la oportunidad de estar al frente de la Coordinación de Relaciones de Información de la propia UFG, que fue una nueva oportunidad que me abrió la puerta de entrada para aplicar de manera integral mis competencias profesionales en comunicación.

Las labores de este puesto siempre las ejecutaba la directora general. Al cambiar el organigrama de la U.F.G., la dirección general delegó las actividades de imagen institucional a la citada coordinación.

Empecé por elaborar un plan de trabajo acorde a los objetivos, misión e ideología de la U.F.G. Considero fundamental, para realizar una labor profesional el conocer los objetivos de toda empresa, del giro que sea, ya que es el punto de

partida para interactuar como ella en cualquier rol que se desempeñe: empleado, cliente, alumno, socio, entre otros. En otras palabras, conocer la institución y los servicios educativos que otorgaba, por tanto me permito contextualizar a la institución en que realicé mi experiencia profesional más significativa como profesional en las ciencias de la comunicación.

3.1 El contexto institucional: ¿Qué fue la Universidad Femenina de Guadalajara?

Fundada en Guadalajara en 1951, es una institución educativa particular, de educación media superior, que ofrecía carreras técnicas: Trabajo Social, Diseño Decorativo, Técnico en Análisis Clínicos, Técnico en Información, Secretaria Bilingüe y Dietista, incorporadas a la Secretaría de Educación Pública, además del bachillerato incorporado a la Universidad de Guadalajara.

Su origen está ligado a la Universidad Femenina de México, que impulsa su creación en 1951 a través de Adela Formoso de Obregón Santacilia quien “... fue, formalmente, la primera gran impulsora de la educación superior para mujeres en México. Vio la relevancia para el país de crear **carreras exclusivas, diseñadas para mujeres**. Si bien la discusión sobre la esencialidad acerca de ser mujer u hombre versus el rol de género femenino, aplicado a las profesiones preferidas de un sexo y de otro, no ha terminado aún, sí es cierto que existen ciertas tendencias debidas, sobre todo a las condiciones y/o particularidades de las construcciones de los géneros, ya sean masculinos o femeninos.”³

Con una visión más limitada que la Universidad Femenina de México, que también ofertaba carreras profesionales, su postura ideológica reflejaba un sentir novedoso, en palabras de la analista Analhi Aguirre, quien reflexiona sobre un

Aguirre , Analhi, www.udual.org/revistauniversidades/doc59-1.html A propósito de Adela Formoso de Obregón Santacilia y su connotado discurso en el Primer Congreso de la Unión de Universidades Latinoamericanas en 1949.

discurso pronunciado en el “Primer Congreso de la Unión de Universidades Latinoamericanas en 1949” por parte de Adela Formoso, que expresó lo siguiente:

“Las mujeres de mi patria, las mujeres de América, las mujeres del mundo estamos deseando colaborar en todos los problemas humanos, prepararnos en la cultura, para ser la colaboradora digna del hombre, es por eso que la Universidad Femenina se abrió para que las mujeres llegaran a ella, para preparar mujeres responsables, en la colaboración del hombre. La Universidad Femenina de México acentúa que las mujeres deben ser colaboradoras, no competidoras.”

Dicho planteamiento lo interpreta la autora del artículo citado (ver cita 2) de la siguiente manera:

“Con una astucia leve y sutil, y ante las noticias del feminismo que seguramente estaban al oído de todos estos hombres ilustrados, Adela Formoso propuso un rol femenino copartícipe y "digna del hombre", un hombre protagonista de las grandes resoluciones a nivel educativo, económico, y social no sólo de América Latina, sino del mundo. La inclusión de las mujeres se presentó, en las palabras de la fundadora, manifestada en un plan de igualdad indispensable para las naciones latinoamericanas.”

Así nos encontramos con un discurso liberador de las mujeres, pero también acotando sus contribuciones en terrenos en donde las mujeres pudieran incidir: el trabajo social, el diseño decorativo, técnico en análisis clínicos, técnico en Información, secretaria bilingüe y dietista, y por tanto se podría decir que con una postura relativamente conservadora, se trataba entonces de que, a través de la Universidad Femenina de Guadalajara asumir la idea original planteada cuando se fundó la Universidad Femenina de México:

“Cuando creó la Universidad Femenina, Adela Formoso tuvo en cuenta un contexto, donde la mujer debía enlazarse de algún modo con el hombre, en el cual las llamadas tareas "femeninas" se desprendieran un tanto de los estereotipos. Hoy en día se afirma que "La razón para (la elección de unas carreras

universitarias u otras se deben) a la construcción social de los roles masculinos y femeninos. Las carreras podrían tener entonces, una cierta proyección de continuidad con el ámbito privado femenino y, específicamente, con las tareas domésticas y familiares desempeñadas por las mujeres". (ibíd.)

Dado el discurso de la impulsora de la creación de la UFM, me tocó enfrentarme con una institución que administraba una tensión propia de los tiempos: dar oportunidad a las mujeres de educarse, pero sin perder de vista que su formación debía enfocarse a tareas que no entraran en contradicción con sus labores domésticas y familiares. En este sentido se planteaba la formación, con un enfoque femenino, correcto y decente que permitiera su crecimiento personal y con herramientas técnicas para su incorporación al mundo laboral.

Esto se manifestaba en los principios orientadores de la práctica institucional, entre los cuales estaban: el respeto total al entorno educativo, la mesura en la expresión oral, recato en el vestir, apego a los ritos católicos, honestidad, alta responsabilidad como estudiantes y por ende futura lealtad laboral. Valores que eran inculcados de forma coherente y enérgica por parte de las varias directoras que manejaron la UFG, esto es otra muestra de la tensión que ya se planteó, entre acompañar un proceso liberador de las mujeres y no abandonar ni cuestionar su femineidad.

Quedaba claro que las conductas a seguir se debían cumplir dentro de la institución. No obstante, de repente existía rebeldía y desacuerdo hacia esa disciplina tan conservadora y "cuadrada", según opiniones de alumnas y personal. Sin embargo una vez fuera de la institución, cada persona se comportaba y responsabilizaba de su propia conducta.

3.2. Mi desempeño como Coordinadora de Relaciones de Información.

Como parte de mi encargo como coordinadora de relaciones de información, partí de reconocer que la UFG era una institución educativa privada, cuya principal meta era asegurar ingreso de más alumnas año con año, ya que son las

estudiantes quienes soportaban la economía de la institución. Además el fomento y la práctica de valores iban de la mano con los conocimientos técnico académicos para que acompañaran a cada egresada en su encuentro con la vida laboral, enriqueciendo el plan de estudios oficial.

Una vez que reconocí el contexto institucional, me dio la pauta para elaborar el plan de trabajo, para lo cual utilicé los conocimientos adquiridos en varias de las materias estudiadas en la carrera, que ahora las llamo *herramientas de trabajo*, y que me permitieron operativizar con destreza el manejo del puesto a mi cargo.

Se trataba de implementar y/o conservar un programa de Relaciones Públicas dentro de la UFG, así como proyectar una imagen institucional hacia fuera de la misma. Reitero, cuando se me ofreció este puesto de nueva creación, la UFG con una existencia de más de treinta años en Guadalajara, ya contaba con una bien reconocida Imagen Institucional, misma que la propia institución educativa, coherente con su misión y valores, así como las ex alumnas en un eficiente desempeño laboral eran el más claro testimonio.

De modo que, en principio, poco o nada había que modificar, es decir, la imagen ya estaba hecha, sólo se tenía que manejar desde otra oficina y desarrollar y aplicar ideas nuevas de acuerdo a la realidad cambiante del año 1983.

Los públicos eran más o menos homogéneos, pues el trabajo estaba centrado en el elemento estudiantil, y con diversos organismos principalmente de la UFG que tienen relación con las alumnas, sin excluir personas u organismos fuera de la misma, pero que también las alumnas forman parte del mismo entorno.

A continuación enumero las actividades inherentes a la coordinación a mi cargo:

3.2.1 Coordinar actividades escolares.

Se trataba de planear y coordinar actividades, desde la ceremonia de bienvenida al ciclo escolar hasta la ceremonia de graduación (septiembre-junio). Mes a mes se difundían en mayor o menor medida, los festejos alusivos a cada celebración,

tales como: fechas históricas de México, mención de personajes que aportaron cambios significativos a la historia del país; asimismo, acontecimientos sociales y religiosos. Es importante destacar que dichas actividades escolares, que por lo general se llevan a cabo fuera del salón de clases, son extra curriculares aunque complementarias a la formación académica, se deben de cumplir obedeciendo a un programa impuesto y preestablecido por autoridades superiores a la propia institución educativa, en este caso, la Secretaría de Educación Pública.

Estas actividades se realizaban por y para las alumnas como principal receptor de la información, y se hacían de manera más visual y auditiva que escrita. Cada festividad a recordar, a pesar de la insistente información recibida año con año, desde preescolar hasta la carrera técnica o bachillerato, siempre provoca una actitud de "bienvenido el cambio". La novedad, la interrupción de la rutina con información fresca siempre motiva y entretiene y eso era mi reto.

A la coordinación a mi cargo le correspondía hacer una breve investigación del hecho histórico y posteriormente presentar/exhibir la información, para lo cual se llevaba a cabo alguna representación teatral, cuadro plástico, acompañado de explicación oral y periódico mural, que combinados implicaba una presentación novedosa de lo que tradicionalmente se trasmite en relación con dichas celebraciones o conmemoraciones históricas nacionales. También correspondía a mi coordinación convocar a las integrantes de la escolta para el ensayo de la misma. La ceremonia de honores a la bandera encabezada por la escolta de la propia UFG se llevaba a cabo en fechas históricas y al final del ciclo escolar.

Pero más allá de cumplir con la planeación de cada festejo (planeación, recursos humanos y logística), aún más allá del aspecto formativo de las alumnas receptores y actores en los festejos; las actividades escolares, en lo personal, me remitieron de manera consciente a los estudios sobre costumbres, ritos, tradiciones y cultura que se practican en nuestro país y nuestra comunidad. Por ejemplo, el rito católico de la misa de graduación y el festejo de la navidad con la exhibición de la parafernalia correspondiente, eran quizás los eventos más

cargados de significación, en donde se mostraba de manera más palpable y contundente la filosofía de la institución.

Asimismo, los ritos sociales o procedimientos formalizados, tales como: 1) honores a la bandera que reafirman la identidad como mexicano; 2) uso de toga y birrete en la ceremonia de graduación y posteriormente el lanzamiento al aire del birrete, que simbolizan la culminación de una etapa educativa; 3) festejos socio culturales que reafirman la pertenencia a un grupo social, por ejemplo, el día de muertos, día del maestro, entre otros. Por lo tanto, concluyo que las instituciones educativas y sus festejos escolares son el escenario perfecto en que se exhibe una auténtica comunicación cultural. Menciono la comunicación cultural, como un referente de las actividades antes mencionadas, no como una disertación del concepto, ya que es muy amplio y sus definiciones muy variadas. La definición del antropólogo inglés Edward Taylor me parece la más adecuada al tema en cuestión: *“... la cultura o la civilización, tomada en su sentido amplio etnográfico es aquel complejo total que incluye conocimientos, creencias, artes, principios morales, leyes, costumbres y todas las capacidades y hábitos adquiridos por el hombre como miembro de la sociedad”* E. Taylor, 1871.

En base a la experiencia de organizar actividades escolares y observar desde mi óptica de comunicador, me surgieron varias interrogantes, claro, dejando de lado a los escépticos : ¿ qué pasaría si se llegaran a ignorar esas fechas que mueven a los grupos sociales ?; ¿ cómo reaccionarían quienes esperan un festejo que les recuerde su pertenencia a un grupo y que no se les atiende ? Por ejemplo, esas expresiones culturales que se viven en festejos que preceden al acto religioso; los festejos que recuerdan la identidad como mexicano, entre otros, el polémico grito de independencia, desfiles deportivos o militares; en fin, estos fenómenos comunicativos considerados como herencia cultural, social, estética, de servicio y de diversión; las sociedades lo absorbemos, lo disfrutamos y vivimos de ello de forma natural, que no nos damos cuenta hasta que se pierde, se ignora o no se le da su justo valor.

Con estas actividades escolares, tomadas como una muestra, me quedó claro lo que afirman los estudiosos en fenómenos culturales, Cfr. Apuntes Una Aproximación Semiótica de la Cultura, de Gilberto Giménez, que *la cultura tiene un halo paternal*.

Volviendo a mis labores en la Universidad Femenina...

3.2.2 Promoción de la Universidad Femenina de Guadalajara.

A manera de antecedente, la UFG no contaba con un audiovisual promocional. La manera de promocionar la institución había sido por recomendación oral de alumnas y ex alumnas. Además, desplegados en los periódicos locales previos al inicio del ciclo escolar, anuncio en el directorio telefónico e información solicitada vía telefónica y por visita personal, habían sido, durante tres décadas, los medios de promoción. Aunque es importantísimo destacar que el bien ganado renombre como institución formadora de jóvenes responsables, había sido por el serio desempeño que cada egresada demostraba en su trabajo. Las egresadas proyectaban la imagen misma de la institución.

Sin embargo, para el año 1983, la UFG tenía 32 años de edad, era notorio el crecimiento de la ciudad de Guadalajara; se empezaban a abrir escuelas que ofrecían las mismas carreras con la tecnología de moda, y por ende la competencia era una seria amenaza para la supervivencia de la institución.

Por lo tanto, la promoción por medio de un audiovisual podría ser atractiva para atraer más alumnas. El mercado potencial a quienes se dirigía este audiovisual eran alumnas a punto de terminar su educación secundaria.

Para esta producción, encomendada directamente por la directora general y la asociación civil, tuve que hacer un despliegue de infinidad de herramientas de trabajo. En principio, yo me asigné el puesto de producción y dirección. El proceso de realización del audiovisual se llevó a cabo de la siguiente manera:

Preproducción. En esta etapa tan importante como todas, definí los recursos técnicos y humanos necesarios, así como el objetivo principal del audiovisual: **vender el servicio educativo.**

Guión. Redacté el guión literario en un texto corto, con la idea matriz de vender el concepto de que estudiar una carrera técnica en la UFG era la mejor alternativa para las jóvenes que deseaban una formación integral. La honestidad como persona, como mujer y como técnico-profesional es lo que ofrece la UFG, y por lo tanto, son las herramientas indispensables para enfrentar el mundo laboral.

Fotografía. Para la toma de fotografías tuve el apoyo de un fotógrafo profesional. Yo personalmente, indicaba cómo captar y reflejar fielmente el ambiente cotidiano de un día de clases, espacio físico, atmósfera, festejos, ceremonias de graduación, laboratorios (radio, análisis clínicos y dietistas), y algunas imágenes externas de egresadas en plena vida laboral.

La **producción y post producción** se realizó en el laboratorio de radio de la UFG, apoyada por un locutor profesional y un técnico de Televisa quienes impartían clases ahí mismo.

Durante la elaboración del audiovisual, estuve en contacto con la directora general y la coordinadora académica para la supervisión y aprobación del contenido del texto y fotografía, no así para el proceso técnico de producción.

Una vez terminado y aprobado, previa planeación de visitas a escuelas secundarias, el siguiente paso fue la proyección del mismo como parte de la estrategia de promoción que a continuación describo.

3.2.3 Proyección del audiovisual de la Universidad Femenina de Guadalajara en las escuelas secundarias seleccionadas en Guadalajara y zona metropolitana.

Previo contacto y cita vía telefónica con el director(a) de la secundaria o con el jefe de orientación vocacional, se visitaron 12 escuelas secundarias aproximadamente, particulares y oficiales, entre los meses de marzo y abril de los

años 1984 y 1985. El equipo de promoción estaba encabezado por mí, como coordinadora de relaciones e información; me acompañaban dos o tres de mis alumnas de la carrera de técnicas de la información y en lo posible alguna alumna calificada de otras carreras con la finalidad de mostrar de forma práctica y concreta la experiencia de cada carrera en la UFG. Siempre entrené a mi equipo de asesoras para mostrar una imagen actual y formal de la institución. Desde la primera presentación ante el director(a) de cada escuela ó el departamento de orientación vocacional y ante las alumnas, cuidábamos la puntualidad, la presentación personal, la expresión verbal y la claridad en las respuestas.

Ante las alumnas de las secundarias que visitábamos, la presentación se dividía en tres partes: 1) de manera personal, mediante exposición oral hacía la presentación de la UFG, explicaba la misión y los valores que maneja de universidad y lo que pretende formar en las futuras técnico-profesionales. En síntesis, explicaba el marco conceptual de la UFG; 2) proyección del audiovisual de 13 minutos aproximadamente, la proyección la efectuaba alguna de las alumnas de técnicas de la información o algunas veces yo lo hacía; 3) sesión de preguntas y respuestas y entrega de trípticos. En este paso, intervenían las alumnas de las carreras que me acompañaban, quienes de manera palpable hablaban de los aspectos académicos de la carrera a la que representaban, aclaraban dudas, experiencias, explicaban el perfil requerido de las candidatas a cada carrera y oportunidades de trabajo.

Durante la proyección, es importante mencionar que sí se logró captar la atención de las estudiantes. Silencio y atención total. Las preguntas más frecuentes se referían a los costos, examen de admisión y becas. Es importante destacar que la carrera de dietista -auxiliar de un nutriólogo- de reciente creación, arrancó con éxito.

Una vez realizada la visita se enviaba una carta de agradecimiento a la escuela. Aunque de hecho, nunca se perdía el contacto, ya que durante el año se mantenía una relación constante.

3.2.4 Promoción foránea de la Universidad Femenina de Guadalajara

Este punto era poco atendido, es decir, no existía un equipo de promoción que saliera fuera de Guadalajara a promover la institución. Sin embargo la forma de promoverla era entregando paquetes promocionales a alumnas originarias de cada ciudad para que a su vez la entregaran en las secundarias de su localidad. Este era un servicio voluntario de las alumnas.

3.2.5 Evaluación del audiovisual

Para los inicios del curso escolar 1984-1985 y 1985-1986, se logró una afluencia mayor entre un ocho y un nueve por ciento que en los años anteriores. Por medio de una encuesta al momento de la inscripción se les preguntó a las alumnas cuál había sido el medio que las motivó a elegir la UFG. Un cincuenta por ciento mencionaron que por la visita a su escuela secundaria y la proyección del audiovisual.

Considerando que el sostenimiento de la UFG es por el ingreso de alumnas año con año, por los resultados de la encuesta, y finalmente por el número de alumnas inscritas; definitivamente la promoción con el audiovisual, la presentación personal y la imagen institucional proyectada, se logró una "reanimación" de la UFG. Quiero añadir que ciertamente, los resultados de la promoción fueron favorables por el aumento de nuevas inscripciones, ahí no terminaba el trabajo; correspondía a la institución en su conjunto cumplir y sostener lo que se les ofreció en la promoción.

3.2.6 Relaciones Públicas fuera de la Universidad Femenina de Guadalajara

En su acepción más amplia, las Relaciones Públicas son un programa que pretende lograr una opinión favorable de una organización o una persona. Por lo tanto, tienen una importancia primordial, ya que se entra en relación con diversas personas y organismos para el fin que pretende. Su adecuado manejo es el eje central y progreso de la institución.

Existe en Guadalajara una asociación llamada Relaciones Publicas de Occidente, A.C., RELAPO. De las instituciones educativas asociadas a RELAPO en 1984 eran La Universidad Femenina de Guadalajara, la UNIVA y la Universidad Autónoma de Guadalajara.

Me parece importante narrar una grata experiencia vivida entre RELAPO y la UFG, esta última representada directamente por mí, como Coordinadora de Relaciones e Información⁴.

RELAPO convocó al concurso: Implementación de un Programa de Relaciones Públicas, entre sus empresas asociadas. De los trabajos a evaluar, se les pidió a las tres instituciones educativas que revisaran e hicieran una evaluación con los puntos a considerar por RELAPO. Entregué en tiempo y en forma el reporte con la evaluación solicitada. En la ceremonia de entrega de reconocimientos, el presidente en turno de RELAPO, Lic. Jesús Valenzuela, además de premiar a las instituciones ganadoras, hizo una mención especial de felicitación a la Universidad Femenina de Guadalajara, por haber sido la **primera** en entregar de forma **completa y profesional** el análisis y evaluación solicitada. Situación que colocó una vez más a la UFG como una institución seria, responsable y comprometida con sus objetivos. Evento por el que fui cordialmente felicitada por la directora general y mi jefe inmediato superior. Como experiencia profesional de comunicación logré que la UFG, por medio de RELAPO, reafirmara su imagen de institución educativa responsable y atenta a las peticiones de empresas asociadas.

3.2.7 Evaluación de la Coordinación de Relaciones e Información

En plena marcha de actividades, surgieron algunos puntos que modificaron el proyecto original.

⁴ La narración es escueta debido a que no conservo el nombre del proyecto en cuestión ni la evaluación que elevó el nombre de la UFG, ni tengo acceso a los archivos de RELAPO

1) **Actividades que requerían más atención.** La ceremonia de graduación era el evento más relevante de la institución; por lo tanto era cuidadosamente planeado desde tres o cuatro meses de anticipación. Requería supervisión constante, se atendían infinidad de imprevistos. La promoción de la UFG y la planeación de la graduación chocaban en tiempo (marzo, Abril y Mayo). Las dos actividades, a cual más de importantes me obligaron a trabajar bajo presión y a delegar cuidadosamente algunas actividades a alumnas responsables y comprometidas. Quiero aclarar que yo contaba con una secretaria, quien me apoyó incondicionalmente, aun así, faltaba tiempo.

2) **Actividades nuevas que salían al paso, que no estaban contempladas.** Sobre la marcha se me asignó la **Coordinación del Servicio Social**. Fue una de las actividades que también demandaban tiempo y supervisión constante, además también se empezaba a manejar en su mayoría durante los meses de Febrero a Mayo. Aunque durante todo el año escolar existía retroalimentación entre las alumnas y las instituciones que las requerían. La labor era entre administrativa y publirelacional. Implementé un programa de preparación a las alumnas próximas a prestar su servicio social. Se les entrenaba para que su desempeño fuera de manera responsable y profesional, como extensión de su estancia en la escuela, y desde luego que fueran coherentes con los valores y conocimientos académicos aprendidos en las aulas.

3) **Actividades que prometían aportes a la institución, pero no fructificaron.** Estas actividades que aportarían un capítulo a la historia de la institución, pero que no se trabajaron por falta de **tiempo y presupuesto**, fueron:

a) Seguimiento de las alumnas y egresadas (estadísticas y su interpretación, desde el ingreso hasta su desempeño laboral). Este tema, aunque aportaría datos interesantes, no era prioridad para el quehacer diario de la UFG.

b) Promoción/campaña para aumentar el acervo de la biblioteca.

c) Planear sesiones de información dentro de la UFG para los padres de familia y sus hijas; con la proyección del audiovisual, visitas guiadas a los dos edificios de la institución, presentación de la directora general, directora académica y edecanes.

d) Los folletos de promoción y el logo de la UFG ya existían en grandes cantidades; ciertamente era necesario mejorar la presentación de los trípticos en calidad de papel y variedad de tinta y un nuevo texto. La directora general no consideró necesario invertir en nueva papelería, tomando en cuenta además que desde 1982 se vivía una fuerte crisis económica. De modo que no se atendió este punto. El mejor argumento era que cuando se quiere lograr algo, se obtiene sin grandes inversiones. Es decir, el elemento humano y la buena disposición de alumnas y profesores pueden lograr buenos resultados sin ninguna ostentosa exhibición..., ¡ y así fue !

3.2.8 Conclusiones con respecto a mi desempeño como profesional de la comunicación en un puesto directivo.

El proyecto fue ambicioso, con los puntos antes mencionados no concluidos por falta de tiempo y presupuesto. Mi horario como empleada era de jornada reducida, de modo que mi permanencia la dedicaba a labores prioritarias. Además la secretaria asignada a mi oficina renunció a su cargo y ya no se me asignó asistente alguna. Me auxiliaba de algunas alumnas, siempre y cuando su horario de clases y tareas se lo permitiera. La realidad presenta situaciones preestablecidas, no siempre susceptibles de ser modificadas. No fue un proyecto nuevo en sí, fue un plan de trabajo basado en objetivos firmemente establecidos y sobre esos objetivos caminaron las actividades. Personalmente me ubicó en que la aplicación de los conocimientos a la práctica, no siempre llevan un orden metódico. Hay que innovar, improvisar, actualizarse día a día en lo que concierne a cada situación laboral. Hay que saber discernir cuales actividades requieren atención inmediata y cuales pueden esperar.

Aun así, los dos años que estuve al frente de la Coordinación, sí logré el acto comunicativo planteado como profesional de la Comunicación formada en el ITESO. Era notorio el flujo de información entre la Coordinación a mi cargo y el universo que formaba la UFG, así como la Imagen Institucional proyectada hacia afuera de la misma.

Como ejemplo, menciono que para algunos asuntos a tratar, ya fueran académicos, administrativos y de las alumnas, en principio, inconscientemente, "se volvía la vista" hacia la Coordinación de Relaciones e Información; fuera o no de su competencia, la coordinación actuaba en lo que le competía, de lo contrario se canalizaba el asunto a donde correspondiese. La coordinación abrió un canal de comunicación mucho más accesible que la dirección general o la coordinación académica, oficinas que por su investidura propia, reflejaban sobriedad y límites.

También me parece importante mencionar que al egresar como alumna de la institución educativa ITESO, e ingresar como Profesional a la institución educativa UFG, las *herramientas de trabajo* se me dieron por sí mismas. De ahí que casi todas las materias estudiadas fueron "vaciadas" al contexto como docente y a la propia Coordinación. Supongo que si hubiera iniciado mis labores como profesional de la Comunicación, en alguna empresa no educativa, probablemente pocas materias me hubieran servido, pero esto ya es otro tema. Aun así, como profesional egresado de licenciatura, se adquiere creatividad, iniciativa y una responsable toma de decisiones.

Insisto, mi labor profesional en la UFG consistió en sostener y fortalecer la imagen institucional ya creada desde su fundación. La responsabilidad y compromiso de proyectar la misión, filosofía y valores recayó en la coordinación de relaciones e información como la primera puerta de entrada a la institución. En lo que a mí correspondía, cada labor encomendada la llevaba a cabo con el profesionalismo propio de un comunicador profesional.

Comento un punto importante, toda esta narración, descripción de actividades y evaluaciones (escolar y laboral), está reflejada desde mi más honesto y objetivo

punto de vista. No obstante como recién egresada de carrera profesional existe una dualidad: la energía para aplicar las ideas frescas, y por otro lado la inexperiencia propia. Llegué a cometer errores, a tomar decisiones sin consultar a mis jefes inmediatos superiores, a omitir datos involuntariamente; asimismo también fui felicitada por parte de mis superiores y por personal de empresas con las que interactuaba la UFG. Los errores me hicieron tocar piso y aprender en consecuencia. Los aciertos y la consecuente felicitación fueron como llenar la alcancía de monedas para un futuro premio.

Para concluir, retomo el tema del contexto institucional de la UFG, no para enjuiciar, labor que no me corresponde en este reporte, sino como observación e intuición personal de cambios que se avecinaban. Para los años 1984-1986, tiempo de mi permanencia en la coordinación, los valores y disciplina inculcados a las alumnas ya resultaban exagerados, según comentarios de alumnas y profesores; aunado al surgimiento de nuevas escuelas que ofrecían las mismas carreras, con la incorporación de computadoras como auxiliares de educación, precios accesibles, alumnado mixto y reglas de disciplina menos conservadoras... estos puntos de comparación, a mediano plazo provocaron el cierre definitivo de la UFG, en el año 1990.

Por mi parte, en Febrero de 1986, por cambio de residencia fuera de Guadalajara, terminé mi relación laboral con la Universidad Femenina de Guadalajara y me retiré por tiempo indefinido del ejercicio profesional de la comunicación.

A partir de lo expuesto me surgen otras reflexiones que quiero compartir:

Entre mis aprendizajes significativos es entender que el reconocer el contexto institucional es clave para poder transmitir una imagen y proyectar el sentido y la razón de ser de las organizaciones sociales. Un profesional de la comunicación analiza, comprende y sintetiza el ser y quehacer organizacional para así proyectarlo a la sociedad y al público específico al cual va dirigido el mensaje que se quiere transmitir, utilizando los medios que están a su alcance para alcanzar el propósito planteado. En el caso:

1. incentivar y motivar a que mujeres, estudiantes de secundaria, vieran a la UFG como una opción para su educación preparatoria.
2. Fortalecer el compromiso de los integrantes de la comunidad educativa con su propia institución a través de su plena identificación con su ideología, aun reconociendo sus tensiones y su posible rezago en relación a la evolución social, situación, que en parte le tocó vivir a la UFG.
3. Asegurar la presencia institucional en los ámbitos en donde debiera tener presencia para poder impulsar la canalización de las estudiantes y egresadas en su inserción en el mundo del trabajo, a través del servicio social.

4. Mi desempeño como empresaria, administradora y oportunidades de comunicación profesional surgidas de esas experiencias. Aprendizajes obtenidos.

Después de renunciar a mi empleo en la Universidad Femenina de Guadalajara en 1986, por motivos de matrimonio, maternidad y cambio de residencia fuera de Guadalajara, estuve varios años desconectada de la vida laboral. Desde antes del contrato de matrimonio, mi esposo era propietario de una mediana empresa de transporte de carga pesada que trabajaba en exclusiva para la empresa NESTLE, S.A. con sede en Ocotlán Jal.⁵ . En 1987 le propusieron trasladar el negocio a la ciudad de Tlaxcala, Tlax.⁶ para transportar producto alimenticio perecedero (queso y yogur), desde la fábrica de Tlaxcala hacia los centros de distribución ubicados en las ciudades de Córdoba, Ver., Coatzacoalcos Ver. y Villahermosa Tabasco, con

⁵ Nestlé es la compañía multinacional agroalimentaria más grande del mundo. Tiene su sede central en Vevey Suiza. La gama de productos ofertada por Nestlé, incluye desde agua mineral hasta comida para + animales, incluyendo también productos de chocolate y de lácteos. Tiene más de 330,000 trabajadores en el mundo. En México, la primera fábrica de Nestlé se estableció en Ocotlán Jal., en el año 1950

⁶ Nestlé se estableció en Tlaxcala en el año 1961 con la producción de lácteos. Es considerada un ícono de la "Tlaxcala moderna", además de proporcionar empleo a cientos de familias tlaxcaltecas.

mayor frecuencia; para lo cual fue necesario adaptar sistema refrigerado a los camiones. Este cambio de residencia generó fuertes gastos, aunque a corto plazo mayores ganancias y desde luego la adaptación a una nueva forma de vida en la ciudad de Tlaxcala. Todo cambio implica adaptaciones. En mi caso particular enfrenté el reto de acoplarme a una ciudad desconocida, en principio poco fácil, pero una vez encarrilado el negocio, tuve la oportunidad de sacar el mejor provecho al descubrir la oportunidad de manejar la comunicación profesional, en pausa desde 1986. Lo explico en los puntos 4.3 y 4.4

4.1 Propietaria y coadministradora de la empresa RETLAX, S.A. de C.V.

En el año 1991, el paraíso fiscal que gozaban los empresarios transportistas al pagar sólo una cuota fija independientemente de los ingresos, se modificó y pasó a las filas de personas morales con nuevas aportaciones al fisco. Por consiguiente, en ese mismo año el negocio pasó a ser sociedad anónima, registrado ante Hacienda como persona moral y asentado ante notario público No. 1 de la ciudad de Tulancingo, Hgo. A partir de estas modificaciones es cuando entro en escena como propietaria de RETLAX, S.A. de C.V. (Refrigerados Tlaxcala). Aclaro desde este momento que mi participación como propietaria de esta empresa, fue mayormente sólo de nombre. Insisto, era mi esposo quien movía los ejes de este "rudo" negocio; la contratación de choferes, asignación de sueldos, la supervisión del mantenimiento de las unidades, la elección de talleres mecánicos, por lo menos en la década de los ochentas eran labores del sexo masculino.

El equipo de trabajo lo conformaban los choferes, el contador y un administrador, yo personalmente supervisaba el trabajo administrativo. Una vez informada de la situación financiera, ante el SAT, ante los bancos y desde luego ante Nestlé, mediante mi firma, yo daba la cara.

Como en toda empresa lo principal que hay que considerar son los públicos y las redes de comunicación. Ciertamente el contrato con Nestlé fue envidiable por generar ganancias más altas que otras empresas. Por lo tanto, el trato con el jefe

de logística a nivel nacional, más el personal de la fábrica de Tlaxcala y centros de distribución eran las personas clave para demostrar y conservar una imagen de servicio eficiente. El compromiso de Retlax era la puntualidad en los traslados; situación nada fácil y siempre tensa, considerando las fallas mecánicas que le pudieran ocurrir al camión y al termo, e incluso accidentes...

Manejo interno de los públicos de Retlax. Los choferes eran y son quienes sostienen que un negocio de transporte se sostenga "rodando". Seis choferes, seis familias y el riesgo que conlleva la carretera. De aquí se desprende una nueva arista del negocio: los seguros. La relación con el agente de seguros fue cordial por ambas partes por la conveniencia de los altos costos de los mismos y por la confianza de nuestra parte al ser atendidos de forma profesional. Hasta aquí intervengo en mi narración como empresaria, insisto, el negocio se conservaba *rodando*, con personal calificado en casi optimas condiciones; los gastos de un negocio de esta naturaleza son elevados, pero las ganancias aún más..., situación que me permitió vislumbrar oportunidades de retomar conocimientos de historia del estado y en consecuencia enriquecer mi desarrollo personal. Estas experiencias las presento en los dos siguientes apartados.

4.2 Labores de servicio a la comunidad para los integrantes de Retlax

Como lo mencioné en el apartado inmediato anterior, con la seguridad y confianza de que el negocio marchaba debidamente en lo administrativo y en servicio, por mi parte inicié una labor de servicio a la comunidad, en apariencia informal, pero con fines altruistas, con el único recurso de la buena voluntad.

Se trataba de convivir con las esposas de los choferes y sus familias, con el principal objetivo de brindarles capacitación en manualidades, nutrición y pláticas orientadas a fomentar valores de autoestima y prevenir la violencia intrafamiliar. A los niños en educación primaria se les apoyaba en sus tareas o en alguna materia difícil. Un grupo de vecinas me apoyaron con el proyecto, cooperando cada una con sus destrezas. Una tarde por semana, dos horas; el lugar físico, el atrio de un templo cercano, por lo tanto las conversaciones estaban orientadas

hacia valores cristianos. El material para las manualidades lo proporcionábamos las organizadoras. Se trataba de que la falta de dinero para la compra del material no fuera pretexto para no asistir. Las clases de tejido, los arreglos sencillos de costura y la elaboración de manualidades para navidad fueron las labores más solicitadas. En cuanto a las tareas escolares de los niños, personalmente me encargué del grupo de lectura. Mis técnicas y mi insistencia en la atención de los signos de puntuación, comprensión, entonación, pausas, comprensión, atención a palabras desconocidas y el uso correcto del diccionario; dieron un buen resultado. En pocas semanas los niños y sus mamás me expresaron: " ¡... qué fácil es la escuela...!" , " ¡...ya no me cuesta trabajo mandarlo a la escuela...!" . Y es que gracias a la lectura de comprensión, las indicaciones de lo que les pide el libro de texto son más fáciles de ejecutar. Por lo tanto la mejoría en el rendimiento escolar vendría por añadidura. Con toda mi "mala" intención les daba lecturas un poco más avanzadas para su edad y grado escolar, con el fin de que una vez comprendidas, al manejar los libros de texto obligatorios ya no batallaran con la comprensión. Las lecturas fueron: Platero y Yo, El Principito, Juan Salvador Gaviota y algunos artículos de revistas. Aclaro que no les exigía la lectura de la obra completa. Nos íbamos de párrafo en párrafo hasta que no existiera la menor duda en cuanto a vocalización y comprensión total.

A los dos años este proyecto concluyó por varias razones: algunos choferes dejaban de laborar para Retlax y las señoras ya no quisieron asistir, pese a que la invitación estaba abierta; pero el principal motivo fue mi cambio de residencia hacia Guadalajara. Además las buenas vecinas que me apoyaron con el proyecto, iniciaron alguna nueva actividad. Es de sobra conocido que existen instituciones oficiales o religiosas que brindan estos apoyos de estudio y autoayuda, sólo que el grupo que yo formé fue por apostolado y desde mi trinchera, como un anexo al negocio familiar.

Este proyecto lo evaluó casi satisfactorio. Las labores manuales y el apoyo escolar a los niños fueron aprovechados en su totalidad, no así las pláticas orientadas a prevenir la violencia intrafamiliar. Algunas mujeres que la padecían

les parecía normal vivir estas agresiones, y el sólo hecho de mostrar signos de autoestima y dignidad resultaba peligroso para su relación. Comprendí que lo mejor es no intervenir en asuntos tan delicados mientras el interlocutor no lo permita.

4.3 Experiencias de aprendizaje de mi residencia en Tlaxcala

Como comunicadora no podía permanecer indiferente en esa ciudad tan rica en historia, tradiciones y costumbres. Al ser el estado más pequeño de la república mexicana, con tan sólo 4,016 kilómetros cuadrados de superficie, - llegó a contar con casi un millar de sitios arqueológicos-; deduzco que Tlaxcala es más grande en historia y riqueza que su propio territorio... ⁷.

La inquietud por conocer un poco más la historia de ese estado, quedó latente desde que cursaba el bachillerato en la Universidad de Guadalajara, ya que un ilustra jesuita, doctor en historia de México, Jesús Gómez Fregoso, S.J., impartió la materia desde la época prehispánica hasta la revolución. En la etapa de la Conquista, se hizo especial hincapié en el pueblo de Tlaxcala por su estratégica alianza con los españoles para finalmente derrocar a los aztecas. El carisma personal del doctor Gómez Fregoso aunado a su profesional forma de impartir la materia dejó en el grupo de bachilleres un compromiso como mexicanos por abundar en la historia de nuestro país. Con este antecedente personal e histórico y con la "casualidad" de radicar en este simbólico estado, no podía desaprovechar la oportunidad de basar mis observaciones en las costumbres heredadas de un pueblo clave en la antesala de la conquista de México.

De la forma más sencilla posible fue como me propuse captar situaciones cotidianas. Desde las compras en el mercado municipal y en los tianguis, paseos en vitrina (minibuses del transporte urbano), que cruzan de un municipio a otro en sólo diez minutos, fiestas religiosas y visitas a los santuarios de estilo

⁷ Tlaxcala está ubicado en la región centro oriental del país, tiene como estados vecinos: Puebla, Estado de México, Hidalgo y Veracruz

churrigueresco. Con este inventario de vivencias captadas en fotografías y conversaciones fui escribiendo una bitácora con la ilusoria posibilidad de exhibirla a futuro. De manera personal, esos recorridos turísticos me disiparon la *morriña* por mi ciudad de origen, Guadalajara.

No pretendo hacer una narración histórica porque ya existe abundante literatura. Menciono algunos autores que son toda una institución en temas de pueblos indígenas y que sus obras aportan mucha luz a quienes deseen enriquecer sus conocimientos en el tema. Destacan Francisco Xavier Clavigero, S.J. y su Historia Antigua de México; Miguel León Portilla y su Visión de los Vencidos; Diego Muñoz Camargo, historiador tlaxcalteca, mestizo y habitante de Tlaxcala en 1550.

Para ubicar al lector en este contexto, y para expresar un acto comunicativo profesional que abordo en el siguiente punto, menciono una brevísima síntesis de lo que ha sido Tlaxcala a través de su historia.

En la historia. Inmediato anterior a la conquista: turbulencia y conflictos entre el mismo pueblo tlaxcalteca, alianzas y un importante cuerpo militar, autónomo de los mexicas y posteriormente aliados de los españoles. En la época de la Colonia: la corona española distinguió a Tlaxcala por su apoyo en la conquista de Tenochtitlán, por eso, durante bien entrada la colonia, Tlaxcala seguía gobernada por un ayuntamiento indígena que rendía cuentas directamente a la corona española. En la conquista espiritual, los dos primeros siglos, los franciscanos y sus conventos fueron el único centro de conversión al catolicismo. Sin embargo la rivalidad de la iglesia diocesana de Puebla y la nueva nobleza indígena, a mediados del siglo XVIII, incorporó el barroco en los santuarios religiosos: el Santuario de Ocotlán, en la ciudad del mismo nombre, es un ícono de la pequeña entidad, de barroco estípite o churrigueresco, estilo arquitectónico cargado de ornamentación, que contrasta radicalmente con los austeros franciscanos. Como resultado de su constante lucha por preservar su autonomía, su raza pura, un poco "consentidos" de los españoles, y no obstante la cercanía con la ciudad de

México, Tlaxcala conserva una poderosa presencia indígena, no sólo en sus rasgos físicos sino también en costumbres heredadas de su pasado histórico.

En la economía. la presencia de empresas transnacionales como Nestlé y Porcelanité, llegaron no sólo a romper la forma de vida conservadora, sino a dar un impulso a la economía de la región. Las fábricas de hilados y textiles son famosas en la región y también sostienen gran parte de la economía del estado.

En lo social. Tlaxcala y su gente quedaron con el estigma de "traicioneros" desde su alianza con los españoles. No pretendo investigar si actualmente persiste esta actitud; a fin de cuentas la historia es para comprenderse en tiempo y circunstancias. Lo que sí es un hecho es que los nativos del estado, -no precisamente de la capital-, sino de poblaciones cercanas a los antiguos señoríos y con al menos tres generaciones atrás oriundas de ahí mismo, suelen mostrar desconfianza en sus transacciones, sobre todo con personas de otros estados. Conforme se demuestra transparencia en el trato, la apertura y la hospitalidad se muestran a plenitud. Ejemplo claro, son las festividades religiosas en donde la generosidad en la comida y bebida son una abierta invitación...

En la educación. Con ese orgullo histórico que lo caracteriza, Tlaxcala muestra un buen nivel, aunque no siempre sobresaliente, sí aceptable. Es el único estado con un himno oficial que se incluye en los honores a la bandera de los escolares.

En tradiciones. Las costumbres en las festividades de ese estado me convencieron de que las tradiciones no mueren. Como ejemplo, los rituales que anteceden al día de muertos; desde el 25 de Octubre se deja sentir una influencia casi prehispánica...; en los mercados se instalan los indígenas con sus braseros y la quema de copal, la venta de la flor de cempasúchil y pata de león colorean la ciudad y los panteones, el olor a incienso invade el ambiente... Es un verdadero ritual que concluye con la visita a los fieles difuntos en los panteones. Sólo viviendo de cerca las tradiciones, brota un sentimiento de admiración hacia esas personas indígenas que viven orgullosos de su etnia nahua, su dialecto náhuatl, totonaca y otomí y sus tradiciones, que aún conservan intacta en algunos

municipios del estado. Sito Tepectipac, Tlachco, Ocotelulco... Es tan fuerte la energía que conforma el universo indígena en sus festejos, que verdaderamente es un *regresar en el tiempo...*

4.4 Experiencia significativa en un acto de comunicación profesional. Reflexión acerca del mismo.

Afortunadamente se me presentó la oportunidad de expresar un acto comunicativo profesional, precisamente basado en mis conocimientos mencionados en el punto inmediato anterior. En Guadalajara, por medio de la secundaria de mi hija, en el año 2001, al tratarse de una escuela con exigencias de alto rendimiento, se les pidió a los alumnos, con ayuda de sus padres, la presentación de un stand que mostrara la historia y atractivos de algún estado de la república mexicana. Sin dudarle mi hija eligió Tlaxcala.

Los objetivos de la escuela eran fomentar la convivencia familiar y la investigación del tema elegido, más allá de las aulas y de los libros. Personalmente y siguiendo la pauta de las técnicas de planeación e investigación aprendidas en la universidad, partimos del siguiente punto: en la zona occidente de México es poco conocido el estado de Tlaxcala... 1) por ser el más pequeño, 2) por presentar aparentemente pocos atractivos turísticos, 3) por la distancia (700 kms. aprox. desde Guadalajara). Por lo tanto, nuestros objetivos personales se orientaron hacia: 1) sacar del anonimato a Tlaxcala (en un universo escolar, pero con asistencia de autoridades educativas y padres de familia, de clase media alta, en Zapopan Jal.) ; 2) demostrar que la extensión territorial de un pueblo, poco importa cuando se posee una enorme riqueza histórica, artesanías y costumbres, que merecen ser conocidas y valoradas.

El proyecto se planeó con un mes de anticipación. Además de la precisa planeación, los recursos técnicos y materiales los teníamos perfectamente accesibles. El día de la presentación todos los stands mostraron un verdadero despliegue de colorido de lo que es México, obsequiando una pequeña muestra de la gastronomía de cada lugar.

Tlaxcala llamó la atención por su atractiva y completa información. Se presentó un abstrac visual, en un espacio de dos por dos y una exposición oral de ocho minutos. Se incluyó la proyección de diapositivas del estado, posters, artículos de cerámica de talavera, reforzado con la exposición oral de la presentadora ataviada con un gabán bordado a mano de Santa Ana Chiautempan. El pasado prehispánico permanece en las ruinas de Cacaxtla y Tizatlán y Xochitécatl, el majestuoso santuario de Ocotlán vestido de barroco mexicano y situado en una colina, parece que su torres nos saludan e invitan a vivir la época colonial... La ganadería, el comercio local, así como las transnacionales que sostienen la economía del estado también se hicieron presentes en el stand. Llamó particularmente la atención, la página principal de un periódico local, presentado en forma de poster: El Sol de Tlaxcala. En su página principal y a ocho columnas, en que narra la reseña de la visita del presidente de Estados Unidos, Bill Clinton a Tlaxcala en 1997. No faltaron los comentarios ácidos pero chispeantes, de que un hombre blanco, rubio y barbado, el nuevo Quetzalcóatl, en los albores del siglo XXI, según la leyenda venía a conquistar a México...!, como en los años 1519-1521 del siglo XVI... ! Se dice que los presidentes Bill Clinton y Ernesto Zedillo como anfitrión, se dejaron querer por los tlaxcaltecas en esa histórica visita ...

El proyecto concluyó en su totalidad y a entera satisfacción por la presentadora y por el comité de evaluación. Se lograron los objetivos: TLAXCALA SE CONOCE Y SE VALORA.

Emotivamente, mi integración en este trabajo fue una forma de agradecimiento a esa tierra y a su gente, que con su trabajo nos apoyaron con el negocio y por consecuencia un nivel de vida holgado, aunado a un conocimiento un poco más a fondo de esa parte de México, repito, de mucha riqueza. Como anécdota de la planeación, inicialmente a nadie le interesó este estado. La sorpresa fue que quedó entre los cinco mejores stands, compitiendo de manera cerrada con Baja California Norte, Jalisco, Oaxaca y San Luis Potosí.

Para concluir con el etapa de empresaria en Tlaxcala, anticipo la trillada frase: *todo lo que empieza termina...*, y el negocio no fue la excepción. En Junio del 2003, nuestro único y principal cliente, Nestlé, informó de manera oficial que debían prescindir de nuestro servicio de transporte, por cambios en la logística cuidadosamente planeada, se dice que desde Vevey Suiza, sede principal de Nestlé.

Por razones estrictamente familiares también Retlax desapareció como sociedad anónima ante Hacienda y bancos. Los camiones fueron trasladados a Guadalajara para iniciar aquí una nueva vida empresarial tan incierta y competitiva, que a los dos años el negocio de transporte de carga pesada pasó a ser historia del sustento familiar.

Insisto que en mi participación como empresaria no estuve tan involucrada como para narrar con más detalle las actividades del negocio. Aunque sí, ocasionalmente era yo quien desplegaba mis habilidades de comunicación escrita ante el Jefe de Logística a nivel nacional, para solicitudes de aumento en el pago del flete, e incluso solicitar viajes hacia otros centros de distribución. Peticiones que sí fueron concedidas en varias ocasiones. Además, insisto que mi residencia en Tlaxcala por motivos de sostener un negocio, fue la plataforma que me ofreció la oportunidad de retomar actividades de comunicación y expresarlas de forma profesional.

El contacto con esta pequeña entidad federativa, entre 1987 y 2003, estuvo fragmentado con residencias en Guadalajara Aunque oficialmente el capítulo se cerró, mis emociones más intensas están en ese estado., en 1988 nació mi segundo hijo en Santa Ana Chiautempan, Tlax., y en el 2007 nació mi nieto con sangre tlaxcalteca.

4.5 Búsqueda de empleo a edad tardía.

Antecedentes. Sin la mediana empresa como sustento y sin empleo, mi primera reacción fue volver al origen..., es decir, volver a impartir clases. Como lo

mencioné en la segunda parte de este reporte, en cuanto a experiencia laboral, la oportunidad de emplearme como maestra salió a mi encuentro, iniciando así mi camino como profesional de la comunicación. Sin embargo, ya en el 2003 mi deseo de impartir clases fue una puerta cerrada, debido a que actualmente la Secretaría de Educación Pública, pide como mínimo el título de licenciatura para la docencia, no así en 1983 que bastaba con ser un buen estudiante o pasante para orientar efectivamente a un grupo escolar. De manera personal en esos momentos no pasó por mi mente elaborar tesis ni modalidad alguna para titularme, ya que no contaba con la disposición intelectual para adentrarme en un trabajo académico. De modo que temporalmente deseché la idea de cerrar el ciclo.

Por convenir a mis intereses me avoqué a la búsqueda de un empleo fijo y convencional, con contrato de trabajo, de preferencia ¡ por tiempo indefinido...! Ciertamente, existen muchas formas de generar recursos económicos que nos proporcionen un nivel de vida básico en vivienda, alimentación, servicios médicos, educación y esparcimiento. Algunas formas son las comisiones por ventas, multinivel y autoempleo que se llegan a obtener buenos ingresos, sólo que por estar desligadas de la tutela de un empleador, no proporcionan las prestaciones que establece el derecho laboral.

En cuanto a los empleos formales y su remuneración, es bien sabido que desde los treinta y cinco años de edad se enfrenta la pesadilla del desempleo. No obstante mi reciente desempeño como dueña y coadministradora de un negocio que generó respetables ganancias durante varios años, parecía no importar los empleadores; más bien parece que la experiencia de las personas mayores de treinta y cinco años es una velada amenaza para los empresarios. De manera cruel viví la experiencia de que la edad de más de cincuenta años: estorba; en cambio, la juventud y la falta de experiencia son pasto fértil para las contrataciones... Esa es la realidad. El tema de empleo, subempleo y desempleo corresponde abordarlo de manera profesional a los economistas, quienes conocen lo que se "cocina" para dar como resultado el fantasma de la escasez de empleo, los bajos sueldos y los despidos tempranos para no generar conquistas laborales.

Sin embargo una vez más, ante este negro panorama, siempre existe una luz en el camino... Aprendí que para conseguir un empleo a edad tardía, existen dos puntos a considerar, sencillos pero que encierran un gran potencial: 1) actualizar conocimientos, y 2) renovar contactos. En mi caso particular, la prioridad fue actualizarme en programas de computación, internet y dispositivos móviles, así como familiarizarme con el nuevo lenguaje incorporado por la tecnología. Asimismo, acercarme quienes laboraban directamente en un empleo fijo, del giro que fuera..., no necesariamente en el área de comunicación.

A mediano plazo mi búsqueda dio resultado al ser contratada por un particular dedicado al arrendamiento de bienes inmuebles, fiscalmente denominado *Persona Física con actividad empresarial/arrendamiento de inmuebles*.

4.6 Empleo Actual. Administradora de casas en renta y actividades de comunicación profesional.

Así inició la etapa actual de mi vida laboral. Desde el 2007 administro casas en renta y estoy en contacto con lo inherente al ramo inmobiliario, ya que ocasionalmente también manejo venta de inmuebles.

Se trata de un trabajo administrativo, aunque también entran en juego competencias de comunicación interpersonal, comunicación organizacional y relaciones públicas; además de la terminología propia de los arrendamientos basada en el Código Civil del estado de Jalisco, título VI.

4.6.1 Públicos que Sostienen el Arrendamiento de Inmuebles.

Arrendatarios. El principal elemento que sostiene esta empresa son los arrendatarios. Un arrendatario es la persona que toma un bien del arrendador por medio de un contrato, a cambio de un periódico pago en efectivo y por un determinado tiempo. Se trata de una **relación contractual**, es decir, un documento legal que otorga derechos e impone responsabilidades a las partes interesadas: arrendador, arrendatario y fiador. Se les da el derecho de demandar unos a otros cuando hay incumplimiento de alguna cláusula del contrato.

Se entiende que todo contrato legalmente celebrado constituye una verdadera ley para los contratantes y no puede ser invalidado sino por su mutuo consentimiento o por causa legales. Por lo tanto, bajo la premisa de cumplir o incumplir un contrato, ciertamente el trato con el público se torna cauteloso...

Cuando ambas partes, administrador y arrendatario, muestran un comportamiento ético, conforme no sólo a lo que rige un multicitado contrato, sino que se interactúa con sentido común y amabilidad en el trato personal, en los cuidados del inmueble y el trato respetuoso con los vecinos; el negocio camina perfectamente, sin tropiezos. No así, de existir incumplimiento en alguna de las cláusulas, la cara amable de las relaciones públicas cede su lugar a otra estrategia de comunicación personal.

Aquí hago un paréntesis para reflexionar en lo siguiente: regresando al inicio de mi experiencia laboral, mencioné que la comunicación no verbal en todas sus acepciones: proxémica, expresión facial y lenguaje corporal, me sirvió para conocer a las alumnas. Hoy en día estas técnicas me ayudan increíblemente para conocer o intuir acerca del comportamiento de las personas en su rol de inquilinos, desde el inicio del proceso para adquirir la vivienda en renta, el seguimiento durante la duración del contrato, hasta el finiquito de la relación contractual.

Ni qué decir cuando el arrendatario cae en estado de insolvencia. Es en esta situación cuando las expresiones no verbales y la ausencia física muestran de manera contundente lo que el emisor se niega a expresar de manera verbal: el impago. Menciono un típico ejemplo de un código de comunicación con señales lingüísticas y no lingüísticas en que el deudor incumple alguna cláusula del contrato, principalmente en lo que se refiere al pago puntual. En persona, vía telefónica o por mensajes se auto justifica con pretextos, se muestra frío o incluso molesto. En ausencia: escurridizo e ilocalizable por todos los medios. Se entiende que está actuando con una táctica defensiva, su silencio argumenta un derecho a

la privacidad, o incluso a no exhibir un comportamiento que demerite su imagen de persona solvente.

Me corresponde como administradora de la empresa que represento, lograr que se cumplan las cláusulas del contrato, previo, si fuera necesario, a turnar el caso vía judicial.

Es aquí donde pongo en juego alguna estrategia de comunicación interpersonal para influir en una decisión responsable. Acuden a mi mente las clases de Comunicación Personal, cuyos objetivos son conocer las señales de la misma y demostrar que a pesar de las innovaciones tecnológicas, la comunicación personal ha sido y será por siempre la más importante de las comunicaciones. No pretendo desviarme del tema de los arrendatarios que incumplen, sino hacer un enlace entre estas clases teóricas y la realidad objetiva de provocar una respuesta responsable, adquirida mediante contrato.

La herramienta o estrategia de comunicación que utilizo es la **persuasión**, la cual me ha ayudado a provocar respuestas responsables en los receptores/arrendatarios. Empiezo por definir el concepto de persuasión. Persuadir es inducir a los receptores a poner un acto libre y racional por medio de la comunicación; es provocar una decisión responsable en el receptor y que sin embargo fue presentada como resolución posible, convenientemente por el emisor. Todo el problema reside en la decisión libre.

Si no es libre será impuesta, manipulada, forzada. Cuando existe manipulación, imposición, amenaza, lavado de cerebro, no puede existir persuasión. El inducir por la comunicación personal a tomar una decisión y un cambio deliberado es un asunto delicado, polémico y difícil, pero posible. La persuasión fue materia muy tratada por los antiguos; la retórica de Aristóteles, 300 años antes de Cristo, se le llamaba *inclinación de la voluntad*. Los psicólogos modernos a partir de la segunda guerra mundial lo llaman *cambio de actitud*. Ni se diga de la persuasión en la vida cotidiana, es un fenómeno constante. Tomamos muchas decisiones inducidas por persuasiones para actuar por conveniencia, en relaciones afectivas, religión,

modas, empleos... Aclaro que el cambio de actitud empleado en mi trabajo, sólo lo utilizo específicamente para cumplir eficientemente con lo que me corresponde. Es bien sabido que un cambio de actitud en la sociedad, en grupos y en costumbres, es un proceso lento; puede llevar décadas lograr verdaderos cambios. El tema de la persuasión merece capítulo aparte, así como los estudios de caso. Ejemplo de un mensaje a grosso modo, enviado a un arrendatario moroso en que se le persuade a pagar o a desocupar el inmueble:

Sr. XXX

Presente.

Reciba mi respetuoso saludo a la vez que le expongo la situación acerca del pago de renta del inmueble que ocupa en Av. XXXXX

De antemano sabemos que en algún momento todos somos susceptibles a caer en estado de insolvencia debido a múltiples causas. Por lo tanto creemos que el motivo de su atraso en el pago de XXX meses de renta es involuntario.

Tenemos plena confianza en que a la brevedad, usted se pondrá al corriente con su adeudo de : \$

Su historial crediticio y la excelente trayectoria en sus pagos avalan su calidad de persona solvente y responsable. De prolongar más este incumplimiento involuntario, lo invito a tramitar una negociación para dicho pago, o en último de los casos, podría optar por la desocupación del inmueble.

La señora arrendadora y yo estamos dispuestas a escuchar su propuesta de pagos, que de seguro redundará en beneficio de ambos contratantes.

En espera de su visita a la oficina, reciba un cordial saludo.

Iliana Navarro.

Una vez que el mensaje llega al receptor/inquilino, de inmediato brotan las respuestas y una actitud positiva. El arrendatario se hace presente y se pone al corriente, agradeciendo nuestras atenciones y comprensión, incluso toma un papel amigable al narrar los compromisos causantes del retraso. En segunda instancia,

aportan un fuerte abono y la promesa de liquidar a la brevedad. Los que se negaban a responder mensajes por teléfono, correo electrónico o dispositivo móvil, se hacen presentes por el mismo medio con el consiguiente comprobante de su pago.

Ya encarrilados los pagos, oriento mi conversación hacia la conveniencia de que es más sano negociar de manera puntual en la oficina, en lugar de que el encuentro se realice en alguna sala de juzgado civil en la ciudad judicial...!

Personalmente ha sido muy satisfactorio lograr estas conductas positivas mediante la persuasión, labor que viene a corroborar mi papel de comunicadora profesional, y de que los profesores dejaron huella imborrable con sus acertadas exposiciones. Es inevitable que los caminos de la comunicación y la psicología se entrecrucen, de ahí deduzco que un cambio de actitud y de conducta en una persona, puede lograr cambios en la sociedad. Aquí entran las intenciones del emisor, la aceptación del receptor y desde luego la eficiencia del mensaje...

4.6.2 Bienes Inmuebles y Personal de Mantenimiento

El segundo elemento importante en este negocio son los bienes inmuebles. La correlación arrendatario/inmueble van de la mano, sin uno no existiría el otro.

Las edificaciones como las personas, con la edad sufren deterioros y requieren reparaciones constantes. Aquí entra en escena la cuadrilla de mantenimiento. Fontanero, electricista, jardinero, pintor y maestros de la cuchara. Cuando aparecen fallas en las viviendas es cuando le damos su justo valor a los técnicos calificados en la reparación de las mismas. La oportuna y acertada reparación siempre deja una sensación de vivienda digna... En el tiempo que llevo administrando las casas y atendiendo su mantenimiento, reitero, esa sensación de vivienda cómoda y con los servicios básicos funcionando, es algo que percibo de parte de los inquilinos..., casi sin palabras y con una mínima expresión de agradecimiento. Por lo tanto, me corresponde conservar una cordial relación con

las personas de mantenimiento, negociar un precio justo y agradecer su pronta atención.

4.6.3 Contador

Un tercer elemento, a cual más de importante es el Contador, quien se encarga de manera profesional de llevar la contabilidad, calcular impuestos mensuales, declaración anual y atender los requerimientos del SAT para la persona física que representa. El hecho de mencionar las labores del Contador en tercer lugar, en nada demerita su enorme importancia.... La mancuerna Contador/Administrador representan el segundo escalón descendiente, inmediato posterior a la propietaria, quien se encuentra en el tope este *narrado* organigrama.

Mi reflexión/comentario al respecto es que debido a los constantes cambios y demandas del Servicio de Administración Tributaria hacia los contribuyentes, la labor de los contadores cobra especial importancia en la asesoría ante el SAT. Un ejemplo, a partir del año 2013, el SAT exige la emisión de facturas electrónicas de los servicios prestados. Este requerimiento provocó una verdadera ola de protestas de quienes, a pesar de percibir generosas ganancias, -agricultores y ganaderos-, no dominan el uso de la computadora, mucho menos el internet, y ni qué decir de la serie de claves y contraseñas necesarias para ingresar a las páginas del SAT y finalmente emitir una factura... ! Labor desesperante para muchos contribuyentes que han vivido una verdadera pesadilla ante la impotencia inicial de no saber de quién obtener una asesoría profesional.

En lo que a mí respecta, tengo la honestidad de declararme ligeramente incompetente ante esta realidad.... No logro manejar con destreza el ingreso a esta dependencia tan importante y tan delicada. Afortunadamente cuento con ayuda profesional para destrabar estos nudos. Son los Contadores en primer lugar quienes deben estar a la vanguardia de estos cambios, para saber manejarlos y orientar debidamente a sus clientes y empleados. Hay ocasiones en que se suele relacionar al contador como una autoridad paternal y confiable..., que tiene bajo su resguardo la información más confidencial de los negocios que

representa. Y es que el terrorismo fiscal siempre está al acecho de todo contribuyente, no sólo de los evasores de impuestos...

Como comunicadora paso a comentar que los Contadores, así como todos los profesionistas de generaciones anteriores a la introducción de las computadoras como herramientas de trabajo, también tienen muchas reflexiones que aportar a la historia de su profesión..., también han tenido que aceptar los cambios y adaptarse a la era digital, de lo contrario tendrían que buscar otra forma de subsistir.

4.6.4 Otros Públicos Externos a la Oficina

Inmobiliarias. Debido a que el tiempo promedio de permanencia de un inquilino es de dos años aproximadamente, por lo tanto ocasionalmente entro en contacto alguna inmobiliaria encargada de la promoción en renta de las casas. La inmobiliaria a su vez subcontrata a alguna agencia investigadora para indagar el perfil del candidato. Siempre se cuida el ambiente familiar. El trabajo de elegir al candidato idóneo para las casas es una labor importantísima. No se trata de invadir la vida personal, pero sí de saber a quién se le va a entregar un patrimonio. Cuando el candidato a inquilino llega a esta empresa es porque ya está investigado y aprobado. Me corresponde como administradora abordar el seguimiento del mismo, estar al pendiente de los pagos puntuales, del mantenimiento de las casas, de que se cumplan las cláusulas del contrato, y de su renovación o rescisión.

Oficinas de Gobierno. De manera menos frecuente entro en contacto con personal de oficinas de los gobiernos municipales de Guadalajara y municipios conurbados, tales como: Registro Público de la Propiedad, oficinas recaudadoras de impuestos, SIAPA (Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado), Comisión Federal de Electricidad e Instituto Mexicano del Seguro Social. Aunque la ayuda del internet facilita y ahorra tiempo para pagos, consultas y aclaraciones de lo inherente a las casas y terrenos, sin embargo en algunas ocasiones es inevitable acudir a las oficinas y entablar contacto directo

con algún ejecutivo para agilizar la aclaración, generalmente cobros excesivos de servicios e impuestos.

Mi experiencia personal en los casi nueve años que llevo en esta empresa, es que con el tiempo no sólo he llegado a dominar el trabajo mecánico de la oficina, las estrategias de comunicación que he aplicado para manejar situaciones delicadas me han dado buenos resultados; asimismo el trato con diferentes públicos se me presenta como un reto para saber cómo abordar a las personas y los asuntos a tratar, para, desde luego obtener una eficiente negociación. Cuando se presentan imprevistos que están fuera de mis manos, tengo la certeza de saber a quién acudir y cómo resolverlos. Finalmente, represento la imagen institucional de la empresa y su propietaria.

Añado a este capítulo la siguiente reflexión. No obstante que ya vivimos en la era digital, que los dispositivos móviles y las redes sociales son de gran ayuda, es más, son parte de nuestra indumentaria; la verdad es que la comunicación interpersonal, por lo menos en mis labores de día a día es fundamental. Muchas veces prefiero una llamada telefónica convencional o requiero la presencia física para una efectiva negociación. Además de que en este empleo, hasta hoy no ha sido tan indispensable estar a la vanguardia en tecnología. El uso básico del internet basta para un eficiente manejo de la administración y trato cotidiano con los arrendatarios. Al final del día, el manejo y administración de dinero, la información confidencial y la rendición de cuentas ante mi empleadora conforman el resumen de mis labores.

Por último, recordando mi empleo de Coordinadora de Relaciones e Información en la Universidad Femenina de Guadalajara, es inevitable una comparación entre los públicos de las dos empresas. El trabajo en la UFG era más versátil por las labores propias del puesto, brotaban actividades más creativas y más cercanas a la comunicación propiamente recién concluida en el ITESO. De hecho, en ese capítulo de experiencia laboral hago mención de lo interesante que sería un estudio a fondo las costumbres, tradiciones y cultura, tan sólo en el ámbito

escolar. Además, los principales receptores de la información, era el elemento estudiantil, por lo tanto el ambiente se percibía más fresco. La juventud que asiste a la escuela proyecta un ambiente de alegría, dentro de la formalidad del estudio y los valores.

Volviendo a mi quehacer diario como administradora de casas en renta, definitivamente el cambio es radical. El público es formal, en cuanto que son personas con capacidad jurídica, autoridad y solvencia económica para entablar una relación contractual. El manejo de dinero ajeno es un asunto delicado, la entrega de un bien inmueble mediante contrato conlleva la posibilidad de llegar a entablar una demanda. Por lo tanto mi investidura de administradora e incluso de cobradora, la manejo como una "actuación". Para cada situación existe una cara; de sobra está decir con quien me muestro amable y con quien empleo un tono ligeramente frío pero sin ofensas.

A pesar de los diferentes quehaceres y públicos, siempre existirán estrategias de comunicación según la labor asignada. Por lo mismo, vuelvo a insistir que la creatividad es tarea de todo comunicador profesional, aún en labores administrativas como lo es mi empleo actual.

5. Notas finales

La elaboración de este reporte de principio a fin, ha sido un viaje en el tiempo, desde 1976 al 2016; envolvente, reactivante y paradójicamente nostálgico. Recorrer las etapas en las que he empleado la comunicación, desde la universidad hasta estos días, me ha proporcionado una visión más amplia de lo que significa el manejo de la comunicación profesional. Compruebo lo que descubrí en la trayectoria escolar al analizar las memorias del área de integración: que la carrera es creatividad, iniciativa y cultura en los ámbitos en que se desarrolla el ser humano.

5.1 Comentarios acerca de las tecnologías de 1976 y la era digital 2016.

Antes de desarrollar este tema, en el capítulo de *Mi Trayectoria Escolar*, página 8, 2.2, menciono cinco puntos que conforman el perfil de un comunicador, tomados de un documento entregado por el escuela en 1977, siendo director el Padre Luis Morfín López, S.J. Enseguida hago mención del No. 5 : un comunicador *debe de manejar la comunicación profesional y **comprometerse con las coordenadas temporales, geográficas y socio políticas en que le toca vivir.***

Me parece de lo más comprometedor... Todo profesionista debemos adquirir el compromiso de actualizarnos de acuerdo a lo que presenta el acontecer de cada día. Labor difícil para quienes hemos dejado un poco de lado la carrera, más aún, los que nacimos en la segunda mitad del siglo XX nos hemos visto en la imperiosa necesidad de adaptarnos a las nuevas tecnologías de la era digital, nos guste o no, de lo contrario la forma de enfrentar la vida se tornaría casi imposible.

Debatir acerca de las diferencias tecnológicas entre los años setentas y nuestros días, provoca distintas opiniones desde el punto de vista de quien lo analiza. Actualmente, los estudiosos del impacto de la era digital en nuestro comportamiento, argumentan que vivimos sometidos, al adoptar dócilmente una nueva forma de vida, más cómoda, por la intervención de esas herramientas tan indispensables en nuestra vida cotidiana, a cambio de la ganancia secundaria de la rapidez y la comodidad. Sin embargo los grandes inventos que estaban en boga apenas pasada la primera mitad del siglo XX: cine, radio y televisión; y que esta generación de la que yo formo parte, también reflejaban una transformación cultural de ese tiempo, también los recibimos para nuestro servicio, diversión y comodidad, y principalmente: hicieron brotar la naciente teoría de la comunicación. Cito algunos estudiosos de dicha teoría: Marshall Mc Luhan, Adam Shaff, George Gerbner, Wilbur Schramm, quienes con sus aportaciones, apoyan y orientan a los estudiantes de comunicación y a los estudiosos de fenómenos culturales y cambios sociales.

Retomando el tema de la cultura, en su acepción más elemental, sabemos que cultura es producto exclusivo del ingenio humano, para diferenciarlo de lo que es producto de la naturaleza, por lo tanto, cada descubrimiento viene a tomar un lugar asignado por la sociedad. Es decir, en el caso de las innovaciones tecnológicas, ocupan su sitio en la cultura de servicio; no así las obras de arte, que ocupan un lugar en la cultura estética; las tradiciones y sus festejos toman su asiento en la cultura social y de diversión.

Menciono a Google, empresa de internet, como el ejemplo más inmediato de la tecnología de la cultura para nuestro servicio. Google nos proporciona toda la información solicitada en fracción de segundos... Asimismo esta herramienta de búsqueda en la web, que nació en el año 1998 con fines comerciales, me remite nuevamente a la etapa de la trayectoria escolar. En el marco teórico que sustentó mi trabajo de los abstracts, en la sistematización de las memorias del área de integración, menciono a Abraham Moles en su estudio, *Sociodinamique de la Culture*, quien dice que la cultura son depósitos cuasi infinitos de mensajes amontonados en bibliotecas, hemerotecas, filmotecas, museos, archivos de música. Potencial inmenso, amontonado por siglos y dispuesto a todos los hombres que quieran cultivarse. Asimismo estudia los procesos dinámicos y sociales por los cuales la cultura humana se difunde a los hombres en particular y hace que cada individuo "amueble" su propia alma con los adornos proporcionados por los grandes depósitos culturales. Además, Moles discute muy acertadamente no sólo el problema general de la cultura, sino desciende a los modos de difusión de los medios de comunicación, desde que la obra nace en el creador del mensaje, los caminos que sigue la difusión de ese mensaje, de cómo llega al público en general, y de cómo retorna la retroalimentación a los responsables de esa difusión. Los creadores de Google siguen la pauta de Abraham Moles, es decir, toda la información contenida en ese motor de búsqueda, circula de manera dinámica, rápida y accesible. Desde el año 1967, fecha de la obra *Sociodinamique de la Culture*, Abraham Moles desde su trinchera apuntalaba la circulación de información dinámica.

Las herramientas tecnológicas de los años setentas, -audiocassettes, impresión en mimeógrafo, proyector de diapositivas, teléfono con marcación de disco-, que amigablemente nos acompañaron y nos servimos de ellas para producciones artesanales en la carrera de ciencias de la comunicación, hoy en día resultan rudimentarias y obsoletas, según comentarios expresados por quienes nacieron en la última década del siglo XX o en lo que va del presente siglo XXI. Es un hecho palpable que la comodidad tecnológica de hoy en día, en la generación 1976-1980 no la disfrutamos. De hecho, mi reflexión más espontánea, es que la falta de tanta comodidad nos obligó a pensar, a discernir, y a generar nuestras propias herramientas de aprendizaje..., por lo tanto, nuestras actividades, teóricas y prácticas, eran menos dependientes de la tecnología y de influencias externas. Aun así, no pretendo hacer comparaciones que demeriten la época de los setentas ni la época actual. Lo que sí es un hecho, es que cada innovación tecnológica surge como respuesta a una necesidad social, y viene a facilitar la vida participativa. Por lo tanto los patrones de conducta se modifican y se adaptan a cada realidad.

Ante esta realidad tecnológica que estamos viviendo, se me ocurren las siguientes reflexiones: el cambio es constante, nada es permanente... Recapitulando la historia de la humanidad y sus inventos; desde la prehistoria, cada descubrimiento y el consiguiente cambio de hábitos y costumbres, ha sido el hilo conductor de nuestras vidas. Cuando el hombre liberó sus manos, su inteligencia lo llevó a descubrir nuevas formas de subsistencia, como los instrumentos de labranza y la agricultura. La invención de la imprenta provocó que los conocimientos trascendieran más allá de la experiencia personal y a partir de ahí producir conocimiento público. La revolución industrial en el siglo XVIII, irrumpió con la producción masiva de información, imágenes e ideas en toda la sociedad. Los medios masivos de comunicación, principalmente radio, televisión y cine en el siglo XX, avasallaron de nuevo en la esfera cultural. El enfoque institucionalizado de los medios de masa, y su capacidad para constituir públicos, trajo consigo nuevas formas de relacionarnos.

Recordemos cuando nuestros abuelos criticaban el teléfono por ser el causante de chismes y pérdida de tiempo. También alguno de nosotros, tal vez tuvimos que explicar a algún adulto mayor de la familia, el funcionamiento y la utilidad del audio cassette...! En México, en la década de los noventa, cuando el uso de la computadora y el internet pasó a ser parte indispensable del equipaje de los estudiantes, me llevó tiempo comprender por qué mis hijos no podían prescindir de la computadora para sus trabajos escolares.

Así como en su momento surgieron estudiosos de la comunicación de masas; hoy en día con el auge del internet y las redes sociales, también ha dado como resultado estudios al respecto. Nunca antes desde el invento de Gutenberg, se habían presentado tan vertiginosos y tan indispensables los cambios y costumbres.

Nicholas Carr, escritor estadounidense especializado en tecnología y cultura, advierte que la invasión de la tecnología abre posibilidades aunque también impone limitaciones en nuestra forma de vida. Es decir, *con el uso continuo de la computadora y las redes sociales, ha cambiado nuestra forma de leer, nuestra forma de escribir, nuestra forma de relacionarnos... El precio que pagamos por la comodidad y rapidez de la tecnología ha dado como resultado que nuestras capacidades más humanas se vean "adormecidas". La memoria, el discernimiento, la emoción y la percepción han sido mermadas ante la intervención de las nuevas tecnologías.* Más aún, advierte la amenaza de *que el libro impreso tiende a desaparecer en dos o tres décadas. El libro electrónico llegó para quedarse.* Panorama nostálgico para quienes nos formamos tomados de la mano del libro impreso y la escritura cursiva.

Con estas reflexiones se entrecruza de nuevo la psicología, que en su propio territorio, nos explica mucho mejor los arraigos del ser humano; la resistencia al cambio, el coqueteo inicial ante la llegada de novedades en tecnología y finalmente la abierta invitación a ser parte indispensable de nuestra vida.

Concluyo que los cambios en la relación de los individuos con su entorno cultural, marca la transición de una época a otra.

5.2 Ultimo punto de ubicación entre la trayectoria escolar y el inicio de la vida profesional.

No obstante desde que terminé la universidad en 1980, no me he vuelto a adentrar en ningún estudio comunicativo profesional, sin embargo, aquellas clases teóricas, densas, difíciles e incluso áridas, de las que sólo recuerdo algunos títulos y autores, dejaron una especie de base bien cimentada para en lo sucesivo, saber discernir y saber organizar los conocimientos. Con la palabra "árido" no pretendo demeritar la importancia de las materias teóricas, ¡ al contrario...!, lo explico enseguida...

La materia gramática generativa, cursada en el octavo y último semestre de la carrera fue un claro ejemplo que me ubicó entre los muchos puntos medulares de las competencias de un comunicador: que el conocimiento y la destreza en el manejo del lenguaje hablado y escrito son las herramientas indispensables de todo comunicador que se precie de ser un profesional. La gramática generativa, a grosso modo, a) es la capacidad que tienen los linguo parlantes para crear *intuitivamente* infinitas combinaciones de frases correctas; b) es la capacidad de encontrar y aplicar reglas sintácticas que rigen la combinación de los elementos de las frases correctas gramaticalmente, y distinguir las frases incorrectas; c) la capacidad que tienen los linguo parlantes de *cambiar* las formas sintácticas correctas (estructuras superficiales) por otras formas correctas que interpretan semánticamente las primeras (estructuras profundas). Cfr. Apuntes de Gramática Generativa, 8o. semestre, 1980. Subrayo, quien domina la lengua, en este caso, la lengua castellana, no sólo tiene la capacidad de poseer las reglas sintácticas, la estructura superficial y la estructura profunda semántica, sino que tiene también en sus manos la capacidad para interpretar fonológicamente las frases. Compruebo una vez más que el dominio de la lengua es una habilidad que se debe de manejar con destreza, profesionalismo y responsabilidad. De ahí que mi

primer empleo como maestra de redacción periodística, ante mis alumnas, iniciaba el curso con la reflexión de que todo individuo poseemos de manera innata e instintiva el lenguaje -cristalizado en el habla-, por lo tanto como individuos pertenecientes a una nación, como individuos con estudios de educación media superior en adelante, pero sobre todo, como futuros comunicadores, es nuestra obligación llegar a manejarlo con maestría...

5.3 Comentarios acerca de la importancia de la cultura como base fundamental de la carrera de Ciencias de la Comunicación.

Si la cultura es producto exclusivo de los progresos del ingenio humano, entonces el lenguaje es la máxima creación de cultura de la humanidad, y no hay mejor expresión cultural que un buen manejo del lenguaje.

Además, en una carrera humanística como Ciencias de la Comunicación, es básica la transmisión y valoración de contenidos culturales y artísticos porque es lo que forma al comunicador, sean por medio de lengua hablada, escrita, producciones artísticas o producciones tecnificadas. Por eso no es de extrañar que los trabajos del área de integración, por lo menos en el período 1976-1980, se avoquen en su mayoría hacia contenidos artísticos, como Radio Universidad de Guadalajara, que analiza y produce programas culturales, o el proyecto Papalote de Barro, que forma un taller de expresión infantil en donde el niño vuelca su personalidad a través del lenguaje artístico como la poesía, la danza y la pintura.

Aclaro que los temas relacionados con la comunicación, esbozados a lo largo de este reporte son reflexiones que brotaron de manera espontánea, basadas en los recuerdos de los años de universidad, en las experiencias de vida y en el repaso de apuntes entre los años 1976-1980.

6. Comentarios personales

Para finalizar mi informe, una nueva reflexión se presenta inevitable: así como todo cambia y evoluciona hacia nuevos caminos, también el presente informe ha cambiado... Nótese el cambio de narración y/o transición entre una época y otra;

en la trayectoria escolar, la experiencia laboral y mis experiencias en la ciudad de Tlaxcala, no menciono el uso de la computadora para mis labores, apenas si dejo entrever un futuro que se avecina para intervenir en nuestra forma de vida, pero mientras no llegue, no hace falta. Es decir, dejo manifiesto una comodidad y forma de vida en donde la era digital no fue necesaria para vivir.

A partir de la narración de mi empleo actual desde el 2007, va quedando atrás la nostalgia de aquellas vivencias carentes de la sofisticada tecnología, pero eso sí, muy ricas en emociones que ahora se instalan en el archivo de la memoria. Hoy la tecnología está presente..., invasiva, indispensable, a veces voluble, pero a fin de cuentas amigable, imposible prescindir de sus servicios..., Es más, ¡ creo imposible que yo hubiera realizado este informe en máquina de escribir estándar o en el mejor de los casos, en máquina de escribir eléctrica, mucho menos con letra manuscrita del método Palmer ...! , no obstante que gran parte de mi vida han sido mi material de trabajo más fiel y que me han proporcionado seguridad para enfrentar la vida social y laboral. Sin duda, este comentario se presta para estudios a fondo, acerca de cómo la tecnología ha cambiado nuestra forma de conducirnos por la vida. Por ejemplo, la desazón que causa el olvido de nuestro celular, o la flojera de tomar apuntes con letra manuscrita....

Así las cosas, no podía pasar desapercibida la palabra *cambio*. Cambio no sólo como lo describe el diccionario, sino como una nueva actitud. Cambio que ha provocado la tecnología en nuestra forma de comunicarnos, en algunas transacciones comerciales y bancarias, en la educación, la diversión y en las labores más cotidianas. Quienes nacieron en lo que va del presente siglo veintiuno, no les dice nada este *cambio* porque la modernidad tecnológica la recibieron ya lista para usarse. No así quienes la tuvimos que aceptar y adaptar paulatina pero inevitablemente a nuestro equipaje. También, se vuelve como nunca muy importante, en estado de alerta, el saber conocer los daños que conlleva esta avalancha tecnológica, es decir, la información accesible pero algunas veces perjudicial hacia los menores: pornografía, acceso a las drogas, caminos que llevan a la delincuencia... Es aquí donde la comunicación personal

tiene un papel preponderante para prevenir futuros daños a los menores de la familia. Como nunca se hace necesario saber descubrir esas señales presentes y ocultas que dicen más que las palabras... Cfr. Apuntes de Comunicación Personal. De nuevo inicia la contienda entre la comunicación personal y la comunicación tecnificada. Cada una de estas comunicaciones, desde sus más arraigados y defendidos puntos de vista exhiben su importancia, aunque también sus latentes daños y omisiones... El quehacer de un comunicador profesional, insisto, es interminable. Aunque mi empleo actual es administrativo y me permite desplegar estrategias de comunicación y relaciones públicas, nada me gustaría más que introducirme en alguna investigación en comunicación o iniciar algún ensayo en temas actuales, por ejemplo, *¿ Por qué los menores infractores se inician a edades más tempranas en la delincuencia ?* Es sólo una insinuación, el tiempo me dará la pauta.

Guardo y expreso mi gratitud hacia los profesores jesuitas, quienes representan toda una institución en temas de humanidades y acertada orientación en libertad de pensamiento; hacia los profesores comprometidos con las orientaciones humanísticas del ITESO..., quienes, con sus exposiciones magisteriales, con apoyo bibliográfico en obras de autores mexicanos y extranjeros, transmitieron sus conocimientos y sembraron una inquietud, latente o activa, de que la comunicación es cultura, iniciativa, creatividad y principalmente: compromiso.

También agradezco a los revisores de este informe, Padre Francisco Javier Martínez Rivera, S.J. y al Lic. Aristeo Macías Llamas quienes aportaron atinadas sugerencias para dar una mejor secuencia a la narración.

Gracias a mi compañero de generación, Maestro Francisco Javier Guerrero Anaya, por su motivación y asesoría en la elaboración de este informe, mismo que al principio, eran sólo ideas archivadas en el recuerdo, además la consulta de mis apuntes tomados durante la carrera, ahora teñidos con la pátina del tiempo, cobraron vida, y en una secuencia lógica se fue estructurando este documento,

que yo lo llamo un acto comunicativo para unir el último eslabón ..., pendiente desde Mayo de 1980...

Bibliografía.

Carr, Nicholas, ¿ Qué Está Haciendo Internet con Nuestras Mentes ?

SUPERFICIALES, Editorial Taurus, México, 2013

Clavigero, Francisco Xavier, Historia Antigua de México, Editorial Porrúa,

México.

Coronado Villanueva, Juan José, Apuntes de Comunicación Personal, 1o.,

2o, 3o., y 4o. semestres, ITESO, 1976-1978,

Guadalajara, México

Coronado Villanueva, Juan José, La Importancia de la Comunicación

Interpersonal y la Propuesta de un Modelo

Teórico de la Comunicación Humana,

ITESO, Guadalajara México, 1981

León Portilla Miguel, Visión de los Vencidos, UNAM

Giménez, Gilberto, Una Aproximación Semiótica de la Cultura, Apuntes

proporcionados en el ITESO.

Moles, Abraham, Sociodinamique e la Culture, Mouton, París, La Haye

(apoyo y traducción de un fragmento por Xavier Gómez Robledo, S.J.)