

# **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**



## **UN CONSTANTE VIAJE EN LA COMUNICACIÓN**

---

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

PRESENTA

**CLAUDIA FLOR ELENA GUZMÁN FERNÁNDEZ DE LARA  
REVISOR: DR JAVIER MARTÍNEZ RIVERA  
GUADALAJARA, JALISCO,  
NOVIEMBRE MÉXICO 2020**

# ÍNDICE

<b>I</b>	<b>TELEVISIÓN Y SERVICIO SOCIAL</b>	<b>3</b>
	Primera visualización de información... y de mi futuro.	
<b>II</b>	<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	<b>5</b>
	Primeros pasos para entender el rol de la Información y cultura laboral.	
<b>III</b>	<b>COMUNICACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD</b>	<b>9</b>
	Aplicar propuestas de creatividad y ser un estratega en tus propias experiencias.	
<b>IV</b>	<b>NUEVAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>12</b>
	Tiempo de contar mis propias historias y configurar así mis relaciones sociales y experiencias profesionales.	
<b>V</b>	<b>LA ENSEÑANZA DEL IDIOMA ESPAÑOL</b>	<b>15</b>
	Emigrar a la docencia como forma de Comunicación.	
<b>VI</b>	<b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>	<b>17</b>
	La cultura Ignaciana desde el aula hasta un pueblo granjero en Somerset, Inglaterra.	
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>19</b>
	<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>20</b>

# UN CONSTANTE VIAJE EN LA COMUNICACIÓN

Este texto tiene como finalidad el análisis de mi experiencia profesional como egresada de la carrera de Ciencias de la Comunicación del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.

## I

### **TELEVISIÓN Y SERVICIO SOCIAL:** Primera visualización de información... y de mi futuro.

En el primer año en el que cursé la carrera de Comunicación, tenía muy claro lo que quería hacer de mi vida al término de la Universidad. Veía mi futuro en la televisión. No importaría el puesto que desempeñara: yo solamente deseaba entrar de lleno al mundo de mensajes visuales y crear contenidos que llegaran a las grandes masas.

Cuando cursé el taller de Televisión, esa idea se hizo cada vez más fuerte. Mis compañeros y yo deseábamos destacar nuestras propias habilidades y herramientas en cada programa. Nuestro profesor, Licenciado Miguel Totosau, nos daba la libertad de crear guiones, escenarios, contenidos, talento, y distribuir los roles que cada uno tomaría semana a semana. Eran jornadas largas, con aciertos y muchos desacuerdos. He de decir que justamente estos desacuerdos hicieron darme cuenta de que siendo una persona que seguía y acataba órdenes sin ningún problema en el pasado, también tenía una voz interna que necesitaba como todos mis compañeros, ser escuchada. Las diferencias de opiniones en el taller de Televisión eran intensas. En algunas ocasiones, no había forma de ponernos de acuerdo. La persona que no levantara la voz, no era tomada en cuenta. Fue una gran enseñanza. Cada uno de nosotros tenía tantas ideas, tantas ganas de trascender. Yo en verdad creía ciegamente que la tele era lo mío y tenía que aprender y expresar con todas mis fuerzas cada concepto y enseñanza vividas. ¡Qué equivocada estaba!

Tenía tantas ganas de empezar mi carrera profesional, que decidí enviar una carta a Canal 6 ofreciéndoles mi tiempo en lo que ellos quisieran darme. No importaba lo que fuera. Yo quería experimentar la realidad de hacer Televisión. Un día me llamaron y fui a una entrevista con el director del Canal. La charla se enfocó en mis ilusiones de estar tras las cámaras. Era tanta mi pasión por trabajar que me invitó a hacer prácticas profesionales con ellos. Óscar Ábrego de León y Becky Jarero conducían el Noticiero local por las mañanas de lunes a viernes y yo me incorporaría al equipo como Asistente de Producción. Llegaba puntual todos los días

a las 6 de la mañana junto con la Productora y los conductores. Leíamos los periódicos, recortábamos noticias, armábamos el programa y confirmábamos a los invitados. Cuando el programa estaba al aire, mi trabajo consistía en llevar los comentarios escritos por las telefonistas a los escritorios de Óscar y Becky. Eso era todo. Iba y venía. No deseaba nada más, sabía que los puestos eran peleados y era difícil o imposible ser contratada. El estar dentro de una televisora que tenía más bajas que altas y que su mayor problema eran las grandes pérdidas financieras fue una gran lección incluso de vida: Los empleados que trabajábamos ahí, nos aferrábamos a una señal al aire que pronto dejaría de existir.

Meses más tarde, TV Azteca abrió sus puertas en Guadalajara. Productores y directores de Jalisco y la Ciudad de México hicieron una convocatoria para que estudiantes de distintas universidades hicieran su servicio social o prácticas profesionales en aquella estación de televisión. Yo, como muchos otros de mis compañeros, fui a vivir y labrar mi tan ansiado sueño. La pesadilla (Porque eso fue para mí) duró tan solo 1 semana. Una docena de estudiantes de Comunicación seguíamos las instrucciones de la Productora de Contenido: una mujer poco amable y sin el más mínimo don de gente. Esa persona sin querer me abrió los ojos de lo que yo nunca quería llegar a ser: ni como ella con su trato amargo a sus propios compañeros, ni como sus colegas que acataban sus órdenes sin pedirles su opinión.

Ese semestre fue realmente enriquecedor pues al terminar mis prácticas me iba inmediatamente a clases en la Universidad. Mi mente estaba llena de información y las prácticas y las clases se compenetraban. Yo estaba siempre cansada pero realmente motivada por aprender más y más. Desafortunadamente, mi corto paso por la Televisión terminó pues quise aprovechar todo lo que mi Universidad me ofrecía y emplear mi tiempo libre en iniciar mi Servicio Social. De tal suerte que el ITESO me ofreció hacerlo a través de la Bolsa de Trabajo. El servicio consistía atender estudiantes y exalumnos interesados en prácticas profesionales o en encontrar empleo a través de nuestra base de datos. Tenía mis horarios definidos, mi escritorio y compañeros que junto conmigo hacían mis días muy agradables. Desarrollé características personales que no conocía en mí misma y poco a poco fui ganando seguridad con el hecho de que mis compañeras de Servicio Social y yo misma representábamos al ITESO junto con sus valores y profesionalismo. Sin saberlo, éste fue mi primer encuentro con el campo de Reclutamiento y Selección de personal. Ámbito que años más tarde retomaría por mera casualidad.

## II

### COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Primeros pasos para entender el rol de la Información y cultura laboral.

Me encontraba disfrutando mis años universitarios con todo lo que esto incluía: materias, tareas, las clases y las interesantes charlas con profesores, los ejercicios culturales y mis compañeros que ya se habían convertido en entrañables amigos. De golpe llegó el último año de la Carrera y con él la elección de optativas. Me encontraba realmente perdida. Por alguna razón no me apasionaba ya la televisión como el primer año, tampoco la radio, el cine o la mercadotecnia como algunos de mis amigos. Empezaba a cuestionarme el por qué había elegido Ciencias de la Comunicación y no Psicología o Recursos Humanos que además de tener más trato con la gente, me daría la posibilidad de encontrar trabajo bien remunerado y sin tanta competencia. Estaba confundida y seguía las ideas originales de mis compañeros. Me costaba trabajo encontrar una fuente de inspiración, algo que me motivara y que más tarde amara hacer.

Mi padre es un reconocido Director de Finanzas. Un hombre trabajador que, precisamente, amaba lo que hacía. De cierta forma, creo que yo quería ser como él: una persona exitosa, que manejara todos los días a una oficina, se sentara en un gran escritorio y al que los colegas respetaran. Me sentía atraída por ese lado empresarial que hasta ese momento mi carrera no me había ofrecido... o yo no lo había percatado. Una de las optativas que elegí fue Comunicación Organizacional con el profesor Juan Guillermo Pérez Castillo. Guillermo tiene una gran pasión por la Comunicación Interna además de un gran conocimiento en el tema. Su forma pausada y paciente de exponer esta materia, tuvo un efecto importante en mi futuro. A partir de esa Optativa y en el octavo y último semestre de mi carrera, me percaté de que yo podía combinar de alguna manera los matices e intereses del perfil del Comunicador en una sola rama.

Es importante recalcar que el Licenciado Pérez fue uno de los innovadores y primeros profesionistas en enfocarse en la Comunicación de Empresas. En el año de 1997, la mayoría de los empresarios en el estado de Jalisco, en específico Guadalajara, no tenían idea específica del rol del comunicador dentro de una organización y mucho menos los beneficios de contratar a un especialista en el ramo. A finales de los años noventa, la comunicación dentro de las empresas pequeñas, medianas y grandes estaba coordinada por el encargado de Recursos Humanos o el Gerente de Oficina. Guillermo fundó junto con otros comunicadores AMCO (Asociación Mexicana de Comunicadores Organizacionales) siendo él su primer presidente. Esta materia me dejó un gran sabor de boca.

Terminé la Universidad en Julio de 1997. Aún me sentía tan perdida como lo estuve meses atrás, pero con la diferencia de sentirme desesperada por empezar a generar

ingresos. Como mencioné, mi padre era Contador público de profesión y me recomendó enviar mi hoja de vida a una Aseguradora: *AON Risk Services*. Dicha empresa solicitaba jóvenes sin experiencia y de cualquier carrera que quisieran aprender y desarrollarse en el campo de Seguros y Fianzas. Mi hermana, un gran amigo (que por cierto ahora es mi cuñado) y yo fuimos a una entrevista y nos quedamos a trabajar en dicha empresa.

Los seguros son un campo fascinante. Una profesión llena de riesgos basados en daños, pérdidas, enfermedad y muerte. Las prácticas como aprendiz no son directamente con el cliente, sino con una hoja de papel, un lápiz y una calculadora. Como novata y con nulo interés en los números, aprendía de mis errores (muchos al principio, menos al final). Me aburría mucho. He de decir que me sentía atrapada en un escritorio en donde mi única esperanza era que llegaran las cinco de la tarde. Deseaba el contacto con la gente, el hablar, conocer, identificar y solucionar problemas de comunicación. Creo que hasta extrañaba el trato indeseable de la productora de TV Azteca que mencioné en el apartado I. Lloraba en el baño a escondidas en mis descansos, observaba el trabajo de la recepción y deseaba contestar el teléfono y atender proveedores. Duré varios meses así hasta que un día decidí a hablar con el director de la Empresa. Le expuse mis frustraciones y renuncié agradeciéndole la oportunidad de aprender algo nuevo que sabía que no era para mí. Él me escuchó atento e hizo una pausa larga antes de contestarme. Fue una mera casualidad que esa misma semana, *AON* se quedara sin representante de su flotilla de seguros y fianzas en el ITESO. Me pidió que considerara ese otro puesto en donde iba a tener siempre trato con otras personas, en su mayoría jóvenes como yo en un ambiente al que yo estaba acostumbrada. No lo pensé dos veces y al otro día estaba ya en el espacio de Seguros dentro de las Oficinas Generales dentro de mi Universidad. Pensé que era lo mejor que me había podido pasar en ese momento: no más lágrimas, no más fallos, ni desilusiones. Podría convivir con excompañeros y con profesores a los que tanto estimaba. Ese realmente no fue un trabajo: fue un espejo de la realidad que tenía frente a mi desde el último año de mi carrera y que no me había atrevido a ver. Mis compañeros me miraban extrañados cuando les explicaba mi trabajo, mis profesores simplemente preguntaban “¿Qué haces aquí?” ¡Tenían tanta razón!

Mi empleo no tenía nada que ver con los conceptos que durante cuatro años estudié: Ninguna materia, ninguna optativa, ningún trabajo de campo. Me sentía apenada y viéndolo ahora desde otra perspectiva creo que atravesaba por una depresión debido a haber perdido mi identidad entre estudiante y egresada. Me hubiera gustado tener la seguridad que las experiencias adquiridas hasta hoy me han dado. Ahora reflexiono y cualquier giro que en ese momento le hubiera dado a mi vida profesional lo podría haber adaptado y enfocado a los diferentes rubros de la Comunicación. Ciertamente hay profesiones muy interesantes y dinámicas que la mayoría de mi generación quería tener. Hay entre nosotros, generación 93-97, profesionales admirables que han destacado en el cine, política, investigación y radio. Pero también los hay en otros rubros igualmente admirables que han elegido por propia decisión que nada tienen que ver (en teoría) con la comunicación.

Un día después de terminar mi jornada, le di un aventón a una chica que iba a Plaza del Sol. Me platicó en el auto lo mucho que odiaba su trabajo: Comunicación Interna en Kodak de México. Yo le hablé de lo triste y frustrante de mi trabajo también. En ese momento me dijo que le diera mis datos pues pronto iba a renunciar y necesitaban candidatos para reemplazarla. Así lo hice y dos semanas después renunciaba para siempre a los seguros y empezaba uno de los trabajos más interesantes, divertidos y lleno de aprendizajes diarios que jamás hubiera imaginado.

Mi trabajo era apoyar al Departamento de Comunicación que consistía de un coordinador, un asistente y un becario. La fábrica tenía un total de 5,000 empleados y como resultado, varias líneas de comunicación entre Gerencia y trabajadores. Cuando me incorporé a Kodak, los canales de información eran una revista interna, tablero de avisos, correos electrónicos y asambleas trimestrales. Todo esto manejado por una egresada en Recursos Humanos que dejaría el puesto a un mes de mi llegada. La contratación siguiente fue de un Licenciado en Ciencias de la Comunicación. Tanto esa persona como yo, éramos profesionistas apasionados por los medios masivos y por crear estrategias innovativas para crear contenidos que apoyaran las decisiones y los resultados empresariales. Mi jefe, León Hernández, era un joven ambicioso que no le importaba pelear por implementar sus ideas nunca antes contempladas. Trabajábamos largas horas para justificar el aumento de presupuesto que por años había sido el mismo. Cabe decir que ese presupuesto era un monto escueto, así que había que defender cada peso y cotejar así cada idea. El momento de integrarme a dicha Compañía, fue muy especial y realmente conveniente para disipar mis dudas profesionales. Kodak de México estaba en expansión y adoptando nuevas líneas de producción. Todas las semanas existían filas largas de gente, en su mayoría jóvenes entre 18 y 30 años, esperando ser contratadas, así que se requería tener información actualizada y oportuna.

Mi puesto consistía en coordinar y entrevistar empleados para los distintos medios, hacer visitas guiadas a personas interesadas en conocer la Planta (en su mayoría Universidades y Preparatorias locales), montar y cambiar tableros de información, coordinar eventos y tomar fotografías de logros y noticias importantes. Como antes lo mencioné, León tenía grandes visiones y después de una gran labor de convencimiento a la gerencia, grabábamos nuestro primer programa de radio interno transmitido en los 5 comedores industriales. Un año después, ese programa de radio se convirtió en un programa de televisión que fue un éxito en todos los ámbitos de la empresa: los obreros querían verse en pantalla, los jefes querían demostrar sus logros y transmitir ideas de una forma vanguardista. Era un trabajo realmente exhaustivo: desde sugerir contenidos, coordinar grabaciones en diferentes locaciones tomando en cuenta la seguridad de la planta, editar, presentar y levantar una encuesta con la finalidad no solo de identificar el rating, pues teníamos público cautivo durante las comidas, cenas y desayunos industriales, sino justificar la existencia del programa a través de cuestionarios donde había que reflejar que los empleados comprendieran y contribuyeran a los valores y misiones de Kodak de México. Llegaba a mi escritorio a las 7 de la mañana y había días en que llegaba a mi casa cerca de la 1 am del siguiente día. Mi trabajo era enriquecedor, divertido,

creativo, vanguardista. La Gerencia recibía al mismo tiempo resultados satisfactorios de Comunicación y esto ayudaba a sus metas pues se tenía erradicado el radio pasillo casi por completo. A su vez, los jóvenes de la empresa querían ciertos tipos de contenido que una revista interna reflejaba. Me divertía tanto escribiendo la sección de horóscopos. Como ejemplo si había una visita de un Gerente de Planta de Estados Unidos yo escribía: “**Aries**. Tendrás una visita importante en tu trabajo proveniente del extranjero. No tienes por qué estresarte. Tu jefe sabe lo que vales y brillarás por tu actitud positiva. Recuerda usar tu uniforme que te protegerá de cualquier accidente”

Era increíble reconocer que la motivación que había deseado por meses, ahora estaba dentro de mí. Les tenía un cariño inexplicable a mis medios de información. Era testigo de que esas ideas plasmadas en un papel, se convertían en logros mes con mes. Me parece importante mencionar que el Licenciado Hernández, mi jefe durante esta etapa, fue mi gran mentor. Siempre escuchaba mis ideas y se aseguraba que se incluyeran en las ediciones de revistas, programas de televisión o radio o tableros. Éramos un gran equipo y desarrollamos una amistad entrañable que hasta la fecha sigue viva.

Como en todas las grandes empresas, había que tener una evaluación de puesto cada determinado tiempo en donde, además de otras cosas, se determina el tipo de capacitación que le conviene tanto al Departamento como al individuo evaluado. Como ejemplo, uno de esos Diplomados que me ofreció Kodak fue precisamente Comunicación Institucional en AMCO con Guillermo Pérez Castillo. En verdad lo disfruté mucho. En una de estas reuniones, León Hernández me participó el hecho de que mi capacitación se debería enfocar a que yo, eventualmente, llegara a ocupar su puesto y él siguiera avanzando dentro o fuera de la empresa. Mi jefe lo veía lógico con esa visión que lo caracterizaba... yo no. Yo estaba tan contenta y feliz de hacer lo que tanto quería rodeada de gente tan estimada. Me dio un permiso especial para irme a estudiar inglés a Londres, Inglaterra por seis meses. Él mismo años atrás lo había hecho en la ciudad de Cambridge. La diferencia es que el regresó después de un año, y yo no.



### III

#### **COMUNICACIÓN, CULTURA Y SOCIEDAD:**

Aplicar propuestas de creatividad y ser un estratega en mis propias experiencias.

En el mes de junio del año 2000 llegué a Inglaterra sin ninguna expectativa. Dejaba atrás a mi familia, una carrera prometedora y relaciones de amistad afianzadas que me dejaban muy en claro que mi propósito era mejorar mi inglés para después estar de regreso en mi País. Había planeado todo perfectamente: mi visa de estudiante, tenía pagada una habitación en una casa de estudiantes, contaba con dinero suficiente para seis meses y el apoyo de mis padres en todo momento. Al llegar, todo era diferente, olía diferente, sabía diferente.

Tuve suerte de llegar a una casa de estudiantes. Yo era la única mexicana y había jóvenes de otras partes del mundo: Corea, Argentina, Italia, Venezuela, Siria, España, Japón y Hungría. A pesar de que éramos personas tan distintas, nos respetábamos y solíamos pasar muy buenos momentos juntos. Siempre había alguien con quien hablar, de quien aprender, con quien ir a pasear. Mi escuela de inglés se situaba en el corazón de Londres y para mí no había nada más excitante que viajar en el metro y caminar por esas calles ruidosas llenas de personas de diferentes culturas. Era realmente feliz, me sentía plena e independiente, pensaba que podía quedarme ahí toda mi vida. No echaba de menos ni a mi familia ni amigos, mucho menos las responsabilidades ni las ataduras. Así que después de unos meses, decidí renunciar definitivamente a mi trabajo en Kodak de México y aun me pregunto qué hubiera pasado de haber regresado tal y como estaba planeado.

Poco a poco el tiempo pasó, mis ahorros se terminaron y con ellos la novedad de vivir como estudiante en Europa. La gran parte de mis nuevas amistades trabajaba. Yo quería vivir en carne propia todas esas historias que me contaban y que yo necesitaba experimentar. La capital de Inglaterra es sin duda una de las ciudades más caras del mundo y como amante del teatro y danza, me dediqué a disfrutar del dinero que traje de mi País hasta que se terminó. Contaba con dos opciones: emprender el viaje de regreso o buscar empleo. Y también tenía dos problemas: el primero era el de la seguridad en mí misma y el segundo era que yo realmente no estaba convencida de que mi nivel de inglés fuera suficiente para encontrar un trabajo relacionado a la Comunicación Organizacional.

Así que con mis inseguridades (que ahora reflexiono y me doy cuenta que eran más grandes que mis obstáculos) apliqué a mi primer trabajo en un club deportivo de tenis que estaba muy cerca de mi casa. Yo era mesera tenía como compañeros a otros latinos en su mayoría. Si bien es cierto que hablábamos el mismo idioma, sus historias de vida eran difíciles, duras y hasta crueles. Muchos de ellos vivían al día y

no contaban con una visa o permiso de residencia. El concepto de Semiótica de pronto cobraba otro significado: Es verdad que hablábamos español, pero nuestros discursos eran totalmente diferentes, igual de válidos, igual de honestos, igual de claros.

Londres se convirtió en una constante cuesta arriba. El decir adiós a nuevas amistades sabiendo que tal vez nunca las volvería a ver, ese constante ir y venir de la gente. Convivir juntos, acostumbrarme a sus hábitos, a sus acentos, a sus idiomas y después sin más, decirnos adiós. La monotonía no se hacía esperar: estudiar y trabajar, trabajar y estudiar. De pronto el pasar fechas importantes sin mi familia aunado al invierno crudo del norte del hemisferio se volvieron lastres en lugar de novedades. También me pesaba que las personas a mi alrededor no tenían los mismos gestos ni los mismos comportamientos. Así que decidí que era el momento de buscar una nueva meta para así emprender poco a poco el viaje de regreso a México.

Lo primero que hice fue buscar un curso que pudiera servirme para mi reincorporación al ambiente laboral una vez que me estableciera de nuevo en Guadalajara. Así que me inscribí a un diplomado en Relaciones Públicas en el London School of Economics. Este diplomado fue realmente otra gran enseñanza no solamente por los temas abordados, sino también porque me di cuenta de la importancia de elevar mi nivel de inglés a términos profesionales. Lo disfruté mucho, inclusive los días en los que había que exponer de personajes totalmente desconocidos para mí y a pesar de escribir ensayo tras ensayo hasta altas horas de la madrugada. El programa estaba basado en investigaciones, críticas, debates, análisis, evaluaciones y diseño de herramientas para la comunicación. Era realmente fascinante, pero he de decir que era bastante complicado también y un tanto frustrante tener ideas a la mano y no ser capaz de plasmarlas por falta de vocabulario y fluidez a través de esos debates.

Antes de terminar mi diplomado, conocí a la persona que ahora es mi esposo. Mi mente y mis planes estaban determinados a regresar a mi ciudad un 22 de noviembre, pero inesperadamente, John me pidió matrimonio dos días antes de tomar el avión de regreso a México. Para mí todo ese proceso de enamoramiento, aceptación y costumbre se dio de forma paralela entre mi matrimonio y la nueva cultura a la que me enfrentaba. Cada etapa que paso en mi patria adoptiva, parece que se ensaña en hacerme sentir inútil, poca cosa o demasiado incapaz. Por mencionar algunos ejemplos: búsqueda de trabajos formales, búsqueda de vivienda con contratos e historial crediticio, contratos de servicios. Pero nada me prepararía para el rechazo o la falta de eco al buscar amistades.

Londres es una ciudad maravillosa, vibrante y extremadamente divertida. Llena de jóvenes que buscan destacar, triunfar y al mismo tiempo pasarla bien. Cuando mi esposo y yo iniciamos el proyecto de familia, teníamos claro que nos mudaríamos de ahí. Fue entonces que decidimos cambiar de residencia a un lugar tranquilo al suroeste del Reino Unido. Desde hace 14 años vivo en la campiña inglesa donde más que conocer a fondo la cultura, me he conocido a mí a través de esos agentes, de esos flujos e interacciones que tenemos todos los seres humanos que vivimos en

sociedad y que se muestran de la forma más inesperada, a veces con finales felices, a veces de forma cruel. Soy una mujer que se considera positiva, paciente y sociable. Me empeño en contarme a mí misma historias relevantes de cada persona que pasa en mi vida. No le temo al diálogo ni a la honestidad. Cuando miro atrás, sé que son características que me dejó el haber sido formada en el ITESO. Narro esto como la finalidad de dar una perspectiva de cómo el ser mexicana viviendo en una provincia de una de las islas más grandes del mundo ha sido más que un choque cultural, una forma de mimetismo social. Es difícil ser aceptada en una población de 8000 habitantes en donde la gran mayoría no ha salido de su pueblo ni siquiera a la capital del país. Hay que tener paciencia, tragarte el orgullo y sobre todo las lágrimas que al final de cuentas solamente estorban cuando la mínima oportunidad de hacer amistades se presenta. Y yo no dejé ir esas oportunidades. Casi al mismo tiempo que nació mi primer hijo, nacieron los lazos que ahora se han vuelto ya familia. He de decir que a pesar de que Inglaterra y sus ingleses son sumamente educados y discretos, no falta la discriminación y la ignorancia. Creo que en eso ambos países, México y el Reino Unido son similares. En un principio me sentí mal, claro, no lo niego. Pero había que adentrarse más a esa cultura y meterse las dimensiones simbólicas por las venas, ya sea para entender, para ignorar, para tolerar y siempre al final para pasar a ser experiencia de vida.

## IV

### NUEVAS PRÁCTICAS DE COMUNICACIÓN

Tiempo de contar mis propias historias y configurar así mis relaciones sociales y experiencias profesionales.

Después de mi primer hijo, vinieron dos más. Mi esposo emprendió su propio negocio llamado **Talent Store** dedicado a la consultoría en Selección de Personal y yo me enfocarí en la administración del proyecto más importante de la empresa: **Origin Care**.

**Origin** es una agencia de contratación que recluta cuidadores para Jóvenes adultos cuadripléjicos. Todos esos jóvenes que en su mayoría fueron personas totalmente activas y deportistas, por algún accidente pierden movilidad del cuello hasta los pies. Todos ellos, sin excepción, están resueltos a seguir siendo independientes con ayuda de ese cuidador que se vuelve no sólo indispensable sino también un miembro más de sus familias. El perfil del puesto en realidad no es difícil de conseguir: sexo indistinto, 21 a 40 años y por último que sea conductor de vehículos manuales y automáticos. La nacionalidad no es problema, siempre y cuando tengan permiso de trabajo para ejercer en el Reino Unido. La característica más importante es que sean personas positivas, que inyecten esa personalidad en los jóvenes discapacitados. Al final de cuentas, vivirán con ellos durante 14 días sin descanso, siendo sus únicos responsables las 24 horas del día llevándolos a sus trabajos, universidades, fiestas, viajes, etc.

#### **Antecedentes de comunicación empresarial**

Dicha empresa no contaba con procedimientos formales de reclutamiento, ni de comunicación entre la agencia y los posibles candidatos. La principal problemática era realmente el construir una narrativa propia a través de documentos donde se explicaba el perfil del puesto con cada uno de sus muchos matices.

No se contaba con una persona a cargo de algo en específico. Todos los empleados compartían un mismo correo sin importar qué puesto desarrollaban en la compañía. El trabajo se enfocaba en los clientes y por eso mismo, había un déficit de cuidadores haciendo difícil la relación entre cliente y empresa.

No se contaba con procedimientos escritos al iniciar procesos de selección. Mucho menos una forma de retroalimentar tanto a candidatos como a la empresa en sus prácticas de selección de personal.

## Puntos principales de la Comunicación empresarial

El primer paso fue crear la visión de la empresa. Aunque la empresa se divide en dos partes, clientes y cuidadores, decidimos que la comunicación de la página web fuera acorde a sus valores y su misión.

<https://www.origincare.com/our-vision/>

Seguido de esto, debíamos asegurarnos de que cada persona interesada tuviera acceso y entendiera la información que **Origin** quería dar a conocer. Entonces creamos y redactamos documentos detallados basados en las preguntas y respuestas más comunes. También vimos la necesidad de crear un correo electrónico especial para reclutamiento, consiguiendo así construir una base de datos de candidatos. Por otro lado, logramos abrir un canal de comunicación para que estas personas pudieran entablar diálogo con la agencia en distintas formas y de acuerdo a su edad e intereses: vía telefónica, correo electrónico, y con la institución de otros canales menos convencionales que después de mucho intentar convencer al cliente, por fin vio la necesidad de hacerlo, entre ellos Facebook e Instagram y más tarde Skype para entrevistas de candidatos foráneos.

Las fuentes de comunicación se volvieron esenciales para todos los actores: empleador, reclutador, cliente y empleados. Dichos canales, hasta la fecha vigentes, buscan promover y crear conciencia del servicio a los clientes y las funciones de sus cuidadores. También se logró mantener un canal abierto a la discusión entre distintos proveedores de servicios similares creando así una red de talentos en el mismo campo.

Al hacer formal la comunicación entre candidato y empresa, se decidió que el proceso de reclutamiento consistiría en los siguientes pasos:

- Envío de solicitud del candidato al correo electrónico de reclutamiento.
- Notificación del recibo de solicitud por medio de la empresa al candidato.
- Si el candidato es rechazado, envío de un correo electrónico dentro de la primera semana del recibo de la solicitud.
- Si el candidato es considerado para entrevista, envío de correo electrónico con las fechas de entrenamiento para que esta persona a su vez, tenga la información a la mano al momento de la entrevista telefónica.
- Entrevista telefónica en donde se hacen 5 preguntas básicas:

- A) Rectificar que cuente con licencia vigente de conducir.
- B) Rectificar que el candidato no tiene antecedentes penales.
- C) Hacer una evaluación inicial de nivel hablado del idioma Inglés.
- D) Preguntar directamente si la persona está dispuesta a vivir por 14 días con el cliente, con todo lo que implica el cuidado de un cuádrupléjico.
- E) Confirmar si el candidato está disponible para las fechas de entrenamiento y también para la fecha de posible comienzo del contrato de trabajo.

Si el candidato responde favorablemente a estas preguntas, entonces se le invita a otra entrevista personal en donde se conoce a detalle su experiencia de vida y su

personalidad, pues al fin y al cabo y como ya lo he mencionado, es la herramienta más importante al contratar a un cuidador.

### **Toma de decisiones basada en el acceso a la información.**

Es importante aclarar que la visión de dicha empresa se extendió también a las reuniones de trabajo, entrevistas y contenido tanto de la página web como de mercadotecnia y difusión de los anuncios de trabajo en las plataformas de buscadores de empleo. La decisión de entrevistar y consecuentemente contratar a un cuidador, es totalmente responsabilidad de **Talent store**. Esta decisión está basada en las estrategias de la empresa y los vínculos creados a partir de discernir una misión que es respetada tanto por los empleados como por los prestadores de distintos servicios incluyendo el reclutamiento de personal. Es muy interesante y de alto valor empresarial, la confianza que se crea con el cliente, pues dichos procesos aseguran caminar en una misma dirección que difícilmente se puede desalinear. Ciertos candidatos rechazados en el proceso, confrontan y disputan la decisión. Hay una serie de documentos que respaldan dichas decisiones con comunicación clara y detallada.

### **Retroalimentación**

Reconocimos la importancia de evitar candidatos resentidos, además de que es vital en el campo de los cuidadores de personas crear empatía para así reforzar los valores y principios de **Origin**.

Para invitar a los candidatos a compartir su experiencia al pasar por nuestro proceso de reclutamiento, se acordó crear también una pequeña entrevista al final de la reunión cara a cara. Los candidatos sienten que son tomados en cuenta desde un principio para la mejora de procedimientos y ellos son, más allá de cualquier red social, feria de trabajo, buscadores de empleo en línea, la mejor forma de atraer talento y tener éxito en el proceso de selección.

Definitivamente el involucrarme en este proceso totalmente nuevo para mí, me hizo comprender las altas y bajas del reclutamiento en esta área específica. Al mismo tiempo desarrollé por primera vez los procesos corporativos de comunicación en Inglaterra, haciendo uso de mis conocimientos y creatividad que, combinados con el área de experiencia de mi esposo, hicieron que obtuviéramos extensiones de contrato y alta credibilidad en un campo tan difícil como lo es el sector sanitario.

## V

### LA ENSEÑANZA DEL IDIOMA ESPAÑOL

#### Emigrar a la docencia como forma de Comunicación.

A pesar de críticas y experiencias desagradables, yo había decidido hablarles a mis hijos en español. Fue muy fácil con mi primer hijo pues éramos nuestra única compañía. A veces pasaban días enteros sin ver, ni convivir con nadie más. Michael estaba expuesto a su lengua materna en casa y en el colegio hablaba solamente inglés. Así fue por los primeros 8 años de su vida.

Un día de pronto, mi hijo empezó a crecer y con ese crecimiento vino también el querer ser como los demás niños sin diferencias, buscando encajar en su ambiente a toda costa. Cuando lo llevaba a la escuela, no quería que me despidiera hablando “nuestro idioma”. Se apenaba y corría avergonzado a las aulas sin despedirse.

Después de pensarlo por unos días, me decidí a hablar con la directora del colegio y le propuse un Club de Español para los alumnos. Le expliqué que como madre no estaba dispuesta a que mi hijo se avergonzara de sus raíces. Su respuesta fue tan positiva, que inmediatamente sugirió que podría no sólo dar una lección como optativa, sino una hora a la semana a todos los grados desde pre primaria hasta sexto de primaria. Aunque la idea era realmente aterradora pues nunca me imaginé estar al frente de un grupo, estaba contenta y muy motivada.

Cuando tenía seis meses de voluntaria en la escuela de mis hijos, una conocida mía me contactó para pedirme que la cubriera en su rol de profesora de español en un internado privado. Era solo un club de 40 minutos a la semana. Yo me mostré insegura: Una cosa era dar clases sin retribución monetaria para que mis hijos se sintieran orgullosos de su idioma y otra muy diferente era recibir un sueldo como profesora sin ser realmente docente. Reflexionando creo que mi inseguridad volvía a ganar terreno y no quería sentirme juzgada o estresada por no contar con niveles académicos o suficiente experiencia para cubrir el puesto... pero lo hice y es la mejor decisión que pude tomar. La mezcla entre una pequeña clase para 8 estudiantes británicos que querían aprender un nuevo idioma y yo como una nueva profesora con motivaciones muy personales, hicieron que me diera a conocer en el área y empezaran a llamarme de jóvenes de diferentes edades y niveles, cada uno con objetivos diferentes. Empecé a ahondar en la planeación y el sistema de propuestas de mejora en las cuatro ramas del estudio del español: lectura, conversación, escritura y comprensión del idioma. Mi técnica era 100% basada en actividades, canciones, juegos y por ende repetición. También me contactaron adultos que acababan de terminar su carrera universitaria y querían hablar el idioma con un profesor nativo y ganar confianza para mudarse a España. Poco a poco, la enseñanza del español se fue convirtiendo en mi forma de vida y entre planeación y lecciones, el tiempo para dedicarme al reclutamiento era casi escaso. Decidí entonces dedicarme de lleno a la docencia.

Acepté un trabajo de tiempo completo en una escuela primaria de 420 alumnos. Era un trabajo arduo que involucraba reportes y actividades fuera del aula. Ahí realmente supe que el trabajo de docente tiene altas y bajas, injusticias y recompensas como cualquier otro, pero lo que más importa no es la mejor planeación o los mejores recursos, sino que el objetivo final es que el ser humano al que se le está enseñando tenga las mejores condiciones y cubra las necesidades más básicas para aprender cualquier cosa. Desgraciadamente, todo esto no depende de una sola persona, sino de padres, amigos, otros profesores y muchas otras influencias del individuo. Justamente en este tema muchas veces me sentí impotente e inexperta.

Como madre de 3 pequeños hijos en educación primaria, busqué un trabajo de medio tiempo que me ofreciera la oportunidad de seguir aprendiendo sin descuidar a mi familia. Apliqué para varios trabajos de tiempo parcial sin éxito alguno, hasta que encontré la posición en la que actualmente laboro. Soy Asistente de español en el Departamento de Lenguas modernas en un internado solo para niñas que van desde los 12 hasta los 18 años. Mi trabajo consiste en apoyar a las profesoras en clases de conversación, pero también doy clases privadas a alumnas bilingües, principiantes sin conocimiento previo, clínicas de gramática o tutoriales para estudiantes con dificultades de aprendizaje.

Este trabajo me ha dado grandes satisfacciones pues he logrado añadir a mi perfil la creatividad que caracteriza a un comunicólogo. Como parte de un Departamento de Lenguas en educación formal secundaria, tengo que cubrir temas específicos, con uso de tecnologías y recursos de lo más avanzados que definitivamente han cambiado en este último año debido a la pandemia. Tengo claro que seguirá cambiando no solamente en la forma de enseñanza sino también en las formas de relación entre profesor y alumno.

Aunque mis inicios en la enseñanza del español fueron de forma voluntaria y totalmente didáctica, la planeación y las actividades en el aula fueron siempre basadas en investigaciones y otros casos de éxito de otros colegas que fui encontrando en el internet. Ahora estoy enfocada en seguir aprendiendo y no descarto estudiar en un futuro una maestría para la enseñanza del español en el extranjero.



## VI

### COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

La cultura Ignaciana desde el aula hasta un pueblo granjero en Somerset, Inglaterra.

Mi experiencia en estos 23 años de egresada, ha sido altamente enriquecedora, con un cúmulo de vivencias y de decisiones difíciles que le han dado forma a mi vida profesional.

Las habilidades que aprendí en la carrera de comunicación, desde las más básicas tales como realizar una exposición o las presentaciones que hacíamos en equipo, pasando por la organización y toma de decisiones, me ayudaron a conseguir cosas muy importantes que van desde desarrollarme en el trabajo hasta relacionarme con otras personas muy distintas a mí.

Mi formación universitaria como comunicóloga me ayudó a adaptarme a un país extraño porque, aunque conocía el idioma, la cultura es totalmente diferente. Hace 20 años me encontraba sola y había que afrontar que solamente me tenía a mí misma. La vida que elegí viviendo lejos de mi país no siempre es color de rosa, pero lo aprendido en el ITESO me ha ayudado al pedir y conseguir empleo, desarrollarme de determinada forma en las entrevistas, resolver situaciones familiares, solucionar problemas en el trabajo, afrontar cambios en los colegios de mis hijos.

Tengo en mi memoria las experiencias vividas como parte de la cultura Ignaciana: más allá de la comunicación, el jugar un papel importante en la sociedad y asumir la responsabilidad de que mis actos importan y lo que todos los demás a mi alrededor hagan, me importa a mí. Ese viaje a Chiapas y a las comunidades indígenas que hice siendo universitaria, donde me adentré por un mes a tanta riqueza cultural, otro idioma, otras vestimentas, otra forma de divertirse, de comer, de aprender y de hacer política. ¿Cuándo me iba a imaginar que volvería a vivir en esencia algo similar, pero a la vez en una forma tan distinta? La instrucción más importante que recibí siendo estudiante es la misma con la que vivo día a día en mi pequeño pueblo: en cualquier sociedad todos somos esenciales

Dicen que lo que bien se aprende, nunca se olvida, y aquellas clases donde cualquier palabra se convertía en la más pura comunicación escrita, me ayudaron a ser clara y precisa aún en otro idioma como el inglés. Lo transmitido por mis profesores, compañeros y la comunidad universitaria me han dado la seguridad para mostrarme y valorarme como soy y de esta forma encontrar amistades muy valiosas

que se han convertido en mi apoyo en el Reino Unido además de conservar intactas las amistades hechas en mi paso por el ITESO. No puedo estar más orgullosa de mis relaciones interpersonales

Desde que salí de la carrera me he sentido "*libre para transformar*" y para construir mis metas. Reflexionando sobre mi profesión como comunicóloga, llego a la conclusión de que todo lo aprendido tanto en la universidad como mis empleos anteriores, prácticas profesionales y voluntariados, tienen un impacto en lo que soy hoy como persona, emigrante, madre y profesional. Este ejercicio me ha hecho darme cuenta de que no solamente NO estaba tan perdida, sino que el continuo uso de temas y conceptos aprendidos siguen siendo el motivo por el cual un día decidí estudiar esta carrera: generar materiales para el aprendizaje y el entendimiento de la cultura agotando toda clase de recursos que hoy más que nunca las personas necesitan gracias a esa curiosidad que nos caracteriza a nosotros: los egresados de comunicación por el ITESO.

## BIBLIOGRAFÍA

Pérez Castillo, Juan Guillermo, 2015, *Sistema de Comunicación Organizacional*, SCRIBD

Santanna, Miguel, 2019, *6 Canales de Comunicación con el cliente donde necesitas tener presencia*, revista digital Rockcontent.

Molina Cabañate, Juan Pedro y López Camino, 2020, *Claves para el desarrollo de la docencia de la comunicación corporativa en el ámbito de la educación líquida*, revista digital Fundación telefónica.

## **AGRADECIMIENTOS**

Gracias a mis padres, Miguel y Edna, quienes siempre creyeron en mí y me dejaron elegir libremente cada paso de mi carrera y de mi vida. Lo que soy se los debo a ustedes. Los amo.

Gracias a mis hermanas que siempre han sido cómplices y apoyo invaluable. Ustedes son mis herramientas de sobrevivencia. Las quiero siempre.

Gracias a John, Michael, James y Maria, por hacerme sentir segura y amada en todo momento. Nunca es tarde para seguir adelante. Los adoro.

Gracias a mis amigos, profesores y compañeros, su experiencia y conocimientos han sido mi guía dentro y fuera del salón de clases.