



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ACATLÁN

LA INFORMACIÓN INCOMUNICADA. ANÁLISIS DE LAS
INTERACCIONES COMUNICATIVAS, ORGANIZACIONALES Y
CULTURALES DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL
GRUPO PARLAMENTARIO PARTIDO ACCIÓN NACIONAL

SEMINARIO – TALLER EXTRACURRICULAR
“ORGANIZACIÓN, COMUNICACIÓN Y CULTURA”

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

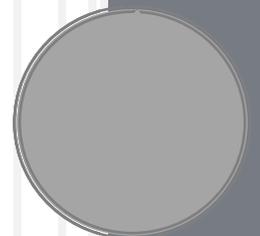
LICENCIADA EN COMUNICACIÓN

PRESENTA

MIRIAM RAMÍREZ AGUILAR

ASESOR: LIC. URSO MARTÍN CAMACHO ROQUE

AGOSTO DE 2009





Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

Como en una organización, el trabajo no es el resultado del esfuerzo de una persona sino de un conjunto de ellas, por esa razón esta tesis no podría haber sido concluida sin el apoyo y ayuda de la gente que forma parte de mi vida, este espacio es para agradecer a todos aquellos que influyeron para concluir felizmente esta investigación.

A Dios por elegir para mí a las personas que me han acompañado durante 24 años de vida, Miguel y Martha, mis padres, porque sin su guía no hubiera podido disfrutar de la maravillosa experiencia de vivir. Los adoro, admiro y agradezco eternamente.

Marci y Martita, hermanitas, ustedes con su buen humor y sus ocurrencias hacen que sea más feliz y me dan muchos momentos de alegría, las quiero mucho, qué haría sin ustedes latosas.

A ti Obed, muchas gracias, has sido mi motivo para cambiar mi modo de vida de manera radical, sin tus consejos, apoyo y amor este arduo año de seminario no hubiera sido el mismo, soy afortunada de tenerte a mi lado. Te amo.

Cons, Clau y Coco, encontré en ustedes a amigas sinceras, inteligentes y divertidas, son personas muy valiosas.

Martín, gracias por ser mi asesor, por tu tiempo y principalmente por todas las enseñanzas tanto a lo largo de la carrera como durante el Seminario.

A la UNAM y a la FES Acatlán, mi casa, en ella aprendí a vivir y a convivir con todo tipo de personas, ideologías y tuve experiencias únicas que han servido para mi formación humana y profesional.

A mis compañeros de trabajo de Comunicación Social del GPPAN por su buena disposición, sin su colaboración este proyecto no hubiera podido nutrirse. Paty, gracias por la oportunidad de trabajar en esta organización.

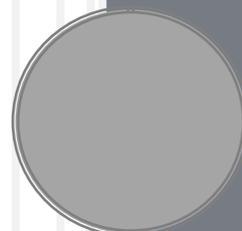
Jorge, Irma, Vero, Xavier y Martín, mis profesores del Seminario que desde sus distintos puntos de vista y experiencias logran mantener vivo el interés por el aprendizaje.

Finalmente a todos aquellos quienes por alguna u otra razón influyeron para que este trabajo llegara a buen fin.

GRACIAS DE TODO CORAZÓN

MIRIAM

LA INFORMACIÓN INCOMUNICADA.
ANÁLISIS DE LAS INTERACCIONES
COMUNICATIVAS, ORGANIZACIONALES
Y CULTURALES DEL ÁREA DE
COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GRUPO
PARLAMENTARIO PARTIDO ACCIÓN
NACIONAL



AGRADECIMIENTOS	III
LA INFORMACIÓN INCOMUNICADA. ANÁLISIS DE LAS INTERACCIONES COMUNICATIVAS, ORGANIZACIONALES Y CULTURALES DEL ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GRUPO PARLAMENTARIO PARTIDO ACCIÓN NACIONAL	
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO 1. ESTRUCTURA DE UNA ORGANIZACIÓN, CONTRASTES EN COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN	1
1.1 CONOCIENDO A LA ORGANIZACIÓN. COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN.....	4
1.1.1 EMPEZAR DESDE CERO	5
1.1.2 SUBDIRECCIONES DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN	7
1.2 TECNOLOGÍA E INCOMUNICACIÓN	8
1.2.1 SUBDIRECCIONES VIENEN, DIRECTORES SE VAN.....	9
1.2.2 PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE REFORMA Y ADICIONA	10
1.2.3 ¿ATENDER LAS NECESIDADES DE LA GENTE	13
1.2.4 LA INTERNET COMO ARMA POLÍTICA	14
1.2.5 VOLUNTAD Y CAPACIDAD PARA GENERAR ACUERDOS.....	14
1.2.6 RELACIONES TORMENTOSAS. PODER LEGISLATIVO-PODER EJECUTIVO	15
1.3 ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
1.3.1 IDEARIO ORGANIZACIONAL.....	17
1.3.2 ESTRUCTURA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN	18
1.3.3 ORGANIGRAMA	18
1.3.4 LOS QUE CONFORMAN LA ORGANIZACIÓN	18
1.3.5 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	21
1.3.6 PROCESO FORMAL DE TRABAJO	22
1.3.7 INVENTARIO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS	23
1.3.8 LA INCERTIDUMBRE DEL CAMBIO DE LEGISLATURA	23
1.4 LO QUE LA ORGANIZACIÓN REALMENTE ES	24
1.4.1 FLUJOGRAMA	24
1.4.2 DETECCIÓN DE PROBLEMAS OPERATIVOS.....	25
1.4.3 CUELLOS DE BOTELLA.....	26
1.4.4 ANÁLISIS COSTO/BENEFICIO	27
1.4.5 DIAGRAMA DE ISHIKAWA (CAUSA-EFECTO) APLICADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN.....	28
1.4.6 RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO	30
CAPÍTULO 2. LOS QUE HACEN A COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPAN: ACTORES Y GRUPOS	33
2.1 BREVE HISTORIA DE LAS ORGANIZACIONES	36
2.1.1 LA TECNOLOGÍA COMO ARMA COMUNICATIVA	36
2.1.2 COMUNICAR Y ACTUAR, PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN	37
2.1.3 MODELOS COMUNICATIVOS Y DE ADMINISTRACIÓN EN COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN.....	38
2.1.3.1 LA TEORÍA CLÁSICA.....	39
2.1.3.2 MODELO FUNCIONALISTA DE COMUNICACIÓN	40
2.1.3.3 ESCUELA DE LAS RELACIONES HUMANAS LA TEORÍA “Y”	40
2.1.3.4 LA TEORÍA DE SISTEMAS.....	41
2.2 LO COSTOSO DE LA INEFICIENCIA COMUNICATIVA	41
2.2.1 COSTO ECONÓMICO	41
2.2.2 COSTO TEMPORAL	44
2.2.3 COSTO ENERGÉTICO	44
2.2.4 COSTO PSICOLÓGICO	44

2.2.5 PROBLEMAS INFORMATIVO-COMUNICATIVOS EN COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN	45
2.3 ACTOR Y GRUPO	45
2.3.1 DIVERSAS PERSONALIDADES, UN MISMO OBJETIVO	46
2.3.2 GRUPOS: SU INFLUENCIA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN	49
2.4 DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS	50
2.4.1 AUDITAR A LA ORGANIZACIÓN	52
2.4.2 RESULTADOS DE LA AUDITORÍA.....	56
CONCLUSIONES.....	57
CAPÍTULO 3. COMPLEJIDAD Y REPRESENTACIONES DE LOS ACTORES DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN	59
3.1 COMUNICAR E INFORMAR: PROBLEMAS Y CONFLICTOS INFORMATIVO- COMUNICATIVOS EN COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN	62
3.2 TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN	62
3.2.1 FUNCIONALISMO	62
3.2.2 ESTRUCTURALISMO.....	63
3.2.3 DIALÉCTICA-MARXISMO.....	63
3.2.4 LOS ACTORES DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN Y SU COMPLEJIDAD	63
3.2.5 EL JUEGO DE ROLES. NIKLAS LHMANN	64
3.2.6 LA CIBERNÉTICA.....	64
3.2.7 LA FENOMENOLOGÍA Y LOS MUNDOS DE HABERMAS	65
3.2.8 COMUNICACIÓN-ACCIÓN. ABRAHAM MOLES.....	66
3.2.9 MEDIACIÓN SOCIAL	66
3.2.10 INTERACCIONANISMO	66
3.3 LA COMUNICACIÓN COMO CONSTRUCTORA DE REALIDADES.....	67
3.3.1 REPRESENTACIONES	67
3.3.2 EL MEDIO PARA LLEGAR AL FIN. GRUPO DE DISCUSIÓN.....	67
3.3.3 CONFORMACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS GRUPOS	93
CONCLUSIONES.....	96
CAPÍTULO 4. HACIA LA RENOVACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN, UNA ORGANIZACIÓN CULTURAL	97
4.1 CRISIS EN LAS ORGANIZACIONES MEXICANAS	100
4.1.2 APTITUDES Y ACTITUDES DE UN BUEN COMUNICADOR	101
4.1.3 DESTREZAS Y HABILIDADES DE UN COMUNICADOR	101
4.1.4 VALORES DEL COMUNICADOR (SUBJETIVIDAD VS OBJETIVIDAD)	102
4.1.5 LA ORGANIZACIÓN HABITABLE	103
4.2 LA CULTURA DENTRO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN	104
4.2.1 LA CRISIS EN LA ORGANIZACIÓN, UNA OPORTUNIDAD	105
4.2.2 GRUPOS Y SUBGRUPOS	106
4.2.3 MAPA CULTURAL.....	107
4.2.4 FACTORES CULTURALES NECESARIOS PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN.....	109
4.3 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN COMUNICATIVA EN COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN.....	111
4.3.1 PLATAFORMA ESTRATÉGICA	111
4.3.2 PROBLEMÁTICA DETECTADA AL SISTEMATIZAR LA INFORMACIÓN	112
4.3.3 PROYECTO.....	113
4.3.4 ESTRATEGIA COMUNICATIVA	115
CONCLUSIONES.....	118

BIBLIOGRAFÍA.....	121
HEMEROGRAFÍA	122
INTERNET.....	122
ANEXO 1, ENTREVISTAS.....	123
TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA CONCEDIDA POR PATRICIA BOLAÑOS VERA, SUBDIRECTORA DE PRENSA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN.....	123
TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA CONCEDIDA POR MANUEL D'ARGENCE SALAZAR, DIRECTOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PARTIDO ACCIÓN NACIONAL	127
TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA CONCEDIDA POR EDGAR VARGAS ESQUIVEL, SUBDIRECTOR DE COMUNICACIÓN DIGITAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN	131
TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA CONCEDIDA POR MAURICIO JUÁREZ, REPORTERO DEL PERIÓDICO MILENIO DIARIO	137
TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA CONCEDIDA POR GABRIEL XANTOMILA, REPORTERO DEL PERIÓDICO EL SOL DE MÉXICO	139
TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA CONCEDIDA POR UNO DE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN.....	142
ANEXO 2, MODELOS DE CUESTIONARIOS... ..	143
ANEXO 3, GRUPO DE DISCUSIÓN: COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN	154

INTRODUCCIÓN

Desde que el ser humano se integra a la sociedad necesita comunicarse con otras personas, no sólo para el intercambio de objetos o bienes sino también para intercambiar información, así dentro de esta investigación se dio prioridad a la comunicación como el medio idóneo para el intercambio de datos y la solución de problemas.

El estudio de una organización no es un tema novedoso, pero sí desde la óptica con que lo aborda el Seminario-Taller extracurricular “Organización, comunicación y cultura”, impartido por un grupo de profesores con formación en el campo de la comunicación.

Es decir, en este seminario –que es una forma de titulación impartida por la Facultad de Estudios Superiores Acatlán, UNAM-- se aborda a la organización, a la comunicación y a la cultura como los ejes sobre los que gira todo el quehacer dentro de las instituciones.

Así mismo se considera a la comunicación como la herramienta indispensable para hacer de cualquier organización un lugar donde puedan convivir los unos con los otros, es decir, un espacio habitable donde se respeten las diferencias.

Este planteamiento surgió hace poco más de 15 años, fue hecho por los profesores que crearon el Seminario y que a través de él han logrado titular a más de 150 universitarios por el camino “espinoso” de la comunicación.

En este caso este reporte de investigación, se centra en el estudio de una organización en particular: Comunicación Social del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, que se encuentra dentro de la Cámara de Diputados Federal y que es donde trabaja quien realiza la presente.

La información incomunicada. Análisis de las interacciones comunicativas, organizacionales y culturales del área de Comunicación Social del Grupo Parlamentario Partido Acción Nacional da nombre a esta tesis.

Por qué una organización no funciona bien, --comunicativamente hablando-- fue la base para iniciar este proyecto. Las organizaciones tienen un cúmulo de personas que se relacionan de formas distintas porque cada ser humano es complejo, entender a cada uno de ellos sería imposible.

Pero estudiarlos en conjunto, sus relaciones, cómo se agrupan con sus afines, cómo los intereses personales interfieren en el trabajo que debe realizarse día a día, así como las jerarquías, los amiguismos, los factores externos como cambios de directores y personal, fueron temas que estuvieron presentes durante todo el recorrido de la pesquisa.

Comunicación Social del GPPAN no contaba con una historia de su conformación, por ello, se entrevistó a una de las fundadoras para conocer cómo había surgido esa área, sus funciones, objetivo, los miembros que forman parte de ella y la detección de algunos problemas operativos se señalan específicamente en el capítulo 1. Estructura de una organización. Contrastes en Comunicación Social del GPPAN.

Trabajar en una organización siempre representa alguna merma en los empleados, ya sea de tipo económico, de tiempo, energía o psicológico, pero sin individuos no podría existir el área. Sus personalidades y sus funciones son diversas, pero comparten un mismo objetivo, en el capítulo 2. Los que hacen a Comunicación Social del GPPAN se da cuenta de los costos y las personalidades.

Como ya se mencionaba con anterioridad el ser humano es complejo, así las organizaciones también son complejas, por ello en el apartado 3. Complejidad y representaciones de los actores de Comunicación Social del GPPAN se presentan a fondo los problemas detectados desde el Capítulo 1.

El principal problema resultante de la auditoría comunicativa es la incomunicación entre las subdirecciones del área, ya sea porque los jefes utilizan la información como poder y no quieren que sus subalternos la conozcan o por enemistades.

Así cuando una subdirección no conoce lo que la otra está haciendo surgen las repeticiones de trabajo, material entregado a destiempo o mal hechos y se traduce en desgaste para el empleado y en tiempo que podría ser invertido en mejorar el área y no en disminuirla.

Por ello, el objetivo de esta pesquisa es plantear una estrategia de comunicación, una Propuesta de Intervención Comunicativa que tenga como base la comunicación para resolver los problemas dentro del área.

En el capítulo 4. Hacia la renovación de Comunicación Social del GPPAN se realiza la Propuesta de Intervención Comunicativa, se describe el panorama actual de las organizaciones mexicanas y los momentos de crisis por los que tiene que cruzar a lo largo de su existencia.

Dicha propuesta está diseñada para que el trabajador pueda estar seguro que su organización es un lugar donde puede sentirse bien, un terreno donde puede ser feliz al realizar su trabajo y en el que sus capacidades sean aprovechadas y se le apoye para seguir aprendiendo más —porque parte del crecimiento del ser humano consiste en aprender.

Los hallazgos de este trabajo fueron diversos, desde investigar la historia —que no había ningún documento donde se diera cuenta de ella —las representaciones que tienen los empleados del trabajo diario, los jefes, los productos comunicativos hasta descubrir que los intereses personales son más fuertes que los objetivos comunes de la organización.

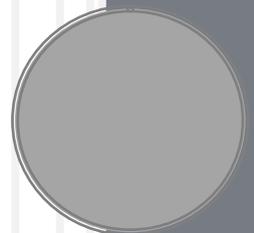
Durante el recorrido por la investigación se utilizaron varias técnicas para medir el problema comunicativo-informativo (recolección de datos, entrevistas, encuestas, grupo de discusión, entre otras) siempre utilizando lo cualitativo y lo cuantitativo pues se complementan.

Esta investigación se enfrentó con topes que imponía la misma organización, la recolección de datos resultó ardua pues las áreas encargadas de ofrecer la información la negaron, hecho que provocó cambiar el rumbo de esta recolección pidiendo información a los mismos trabajadores y ya no a los directivos.

La información incomunicada. Análisis de las interacciones comunicativas, organizacionales y culturales del área de Comunicación Social del Grupo Parlamentario Partido Acción Nacional es el resultado de más de diez meses de trabajo alternado en el aula y en la organización.

Finalmente lo más importante es reconocer que quienes habitan en la organización son seres humanos que se enfrentan a un ambiente que muchas veces no es el idóneo, pero que aún así siguen trabajando a diario y los productos siempre están en tiempo y forma pese a las adversidades.

CAPÍTULO 1. ESTRUCTURA DE UNA ORGANIZACIÓN, CONTRASTES EN COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN



“Nuestra sociedad es una sociedad organizacional” (Etzioni, A. 1986, p. 1) así, todo cuanto está en nuestra sociedad se encuentra organizado, toda organización es un sistema y para conocerlo es necesario identificar a sus actores, las relaciones que establecen y la forma en que se comunican, pero también hay que conocer su estructura.

El siguiente reporte de investigación está centrado en la estructura de la organización del área de Comunicación Social del Grupo Parlamentario Partido Acción Nacional, dicha área está dentro de la Cámara de Diputados, pero es independiente de ella, ya que a su interior, cada Grupo Parlamentario decide cuál será su conformación.

Ninguna organización está exenta de problemas, algunas tienen más que otras, pero no por ello dejan de afectar a la misma institución y a quienes laboran dentro de ellas. Con base en la estructura, se identificaron los cuellos de botella que entorpecen la labor diaria en una organización.

Mediante entrevistas a profundidad e informativas y sin dejar de lado la observación “operación que consiste en manipular un determinado esquema de diferencias” (Luhmann, N. 1997, p. 19-20) se conoció más la problemática que presenta esta área y se empieza ya a pensar, aunque todavía no se concretan, cuáles serían las posibles propuestas de solución.

Las relaciones que se establecen en determinado trabajo son distintas dependiendo de la jerarquía de las personas, para este proyecto se solicitó información concerniente a la estructura a jefes de otras áreas, quienes siguiendo un protocolo burocrático atendieron la solicitud de mala gana y proporcionaron una hoja con datos inútiles.

El siguiente es un reporte de investigación, a lo largo del primer capítulo denominado “Estructura de una organización. Contrastes en Comunicación Social del GPPAN” se va

describiendo paso a paso cuál es la organización objeto de estudio, sus características y su historia y algunos de los problemas comunicativos que enfrenta.

En el 1.1 “Conociendo a la organización. Comunicación Social del GPPAN”, se describe qué es la institución, que está inserta dentro de una organización más grande, que es la Cámara de Diputados y en cuántas subdirecciones está dividida.

En el apartado 1.2 “Tecnología e Incomunicación” se realiza un análisis del entorno organizacional, se identifican los ámbitos de desempeño de la organización y se describe las variables que afectan a Comunicación Social del GPPAN (tecnología, clientes, información).

“Análisis de la Estructura organizacional” es el punto 1.3 y este hace referencia al ideario organizacional, la estructura de la organización, su organigrama, sus miembros, procesos de trabajo; todo ello para ver cómo se autodefine la organización y qué de ello cumple y cuál parte ha dejado a la deriva.

Con base en los puntos antes dichos, se localizaron los problemas comunicativos y el costo de la mala planeación comunicativa, esto está incluido en el 1.4 “Lo que la organización realmente es” en el que también se muestran una serie de herramientas estadísticas, – Diagrama de Pareto, Pescado de Ishikawa-- que se explicarán durante el desarrollo del reporte de investigación.

En consecuencia, la mayor parte de los datos que a continuación se leen, son recabados mediante entrevistas, cabe señalar que los miembros del área colaboraron de forma inmediata y sin su ayuda, ninguno de los siguientes apartados hubiera podido llevarse a cabo.

1.1 CONOCIENDO A LA ORGANIZACIÓN. COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN

Mayntz (1990), distingue tres categorías en las organizaciones. En la primera se encuentran aquellas organizaciones cuyos objetivos se limitan a la coexistencia de los miembros, su actuación y su contacto. En la segunda se incluyen a las organizaciones cuyo objetivo es actuar de manera determinada sobre un grupo de otras personas.

La tercera es dentro de la cual se encuentra la organización objeto de estudio e incluye a las organizaciones que “tienen como objetivo el logro de cierto resultado o una determinada acción hacia fuera...” (Mayntz, R. 1990, p. 64), de eso, precisamente, es de lo que se encarga Comunicación Social del GPPAN, como se explicará a continuación.

De acuerdo a los artículos 49 y 50 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Cámara de Diputados es un órgano de representación popular que se inserta como una instancia integrante del Poder Legislativo Federal.

La Cámara, con sujeción a las reglas que rigen nuestro sistema bicamaral, tiene como función iniciar, discutir y aprobar las normas jurídicas de carácter general, impersonal y

abstracto de aplicación en nuestro país. El tamaño del órgano es grande, cuenta con más de cuatro mil empleados.

La H. Cámara de Diputados cuenta con su propia área de comunicación social que funge como enlace con los medios de comunicación y difunde el quehacer parlamentario y la información de la Cámara. Cada uno de los ocho grupos parlamentarios tiene su propia área de comunicación social.

Así es como el área de comunicación social que se ocupará para esta investigación será la del Partido Acción Nacional que está incorporada dentro del Grupo Parlamentario Partido Acción Nacional Diputados, que es una institución dedicada a dar servicios a los diputados federales panistas.

Actualmente, el coordinador de la bancada de los diputados panistas en la LX Legislatura es Héctor Larios Córdova¹. El GPPAN Diputados tiene 254 empleados de los cuales 21 están dentro del área objeto de estudio, es decir, la de Comunicación Social.

1.1.1 Empezar desde cero

La Cámara de Diputados está formada por 500 diputados que a su vez forman parte de ocho grupos parlamentarios, respectivamente. Cada grupo parlamentario tiene su área de comunicación social y la Cámara misma tiene una agencia interna de noticias.

Partido	Mayoría	Plurinominales	Total
PAN	137	70	207
PRD	91	36	127
PRI	65	41	106
CONVERGENCIA	5	13	18
PVEM		17	17
PT	2	9	11
NUEVA ALIANZA		9	9
ALTERNATIVA		5	5
TOTAL	300	200	500

Ilustración 1.1 Distribución de los diputados por Grupo Parlamentario

El área de comunicación social objeto de esta investigación será la del Partido Acción Nacional que está incorporada dentro del Grupo Parlamentario Partido Acción Nacional Diputados, que, como se mencionó con anterioridad, es una institución dedicada a dar servicios a los diputados del Partido Acción Nacional.

Formalmente, el área de Comunicación Social no tiene documentos que avalen su historia, pero sí personal que labora desde su fundación. Fue en agosto de 1994, durante

¹ El coordinador de la bancada panista en la Cámara de Diputados es removido cada tres años por el cambio de Legislatura

la LVI y cuando Antonio Lozano Gracia era el coordinador de la bancada panista cuando se formó el área de Comunicación Social del GPPAN.

La Jefa de Subdirección de Prensa, Patricia Bolaños Vera, fue una de las fundadoras de dicha oficina que está por cumplir 14 años funcionando como tal, comenta que fue gracias a un proyecto de comunicación social que presentaron ella y uno de sus compañeros, que fueron contratados para dicha área².

Cuando Bolaños y Humberto Alonso Bravo llegaron al GPPAN en la Cámara de Diputados ya existía una oficina de comunicación social, “eran personas que no contaban con estudios ni en periodismo ni en comunicación, pero conocían el movimiento de la oficina”; sin embargo, no aceptaron la nueva dinámica de trabajo y todos ellos renunciaron.

La oficina empezó desde cero, el personal eran Humberto Alonso Bravo, Patricia Bolaños Vera y Jesús Angulo. Tres personas que tenían que llegar muy temprano para comenzar a hacer la síntesis informativa. Bolaños comenzó a dedicarse a las relaciones públicas con los reporteros –labor que sigue realizando hasta el día de hoy— y al manejo de información.

A partir de entonces ese equipo de trabajo comenzó a nutrirse de más personal aunque la única que continúa hasta la fecha es Bolaños Vera. Una de las características de la oficina es que si hay alguna persona que llegue a hacer su servicio social y “nos gusta como trabaja” es contratada para laborar con ellos.

Recuerda Bolaños que cuando comenzaba la oficina los reporteros de la fuente eran muy agresivos, “estaban en una Cámara de mayoría priísta, con muchos vicios: *chayos*, censura” pero el equipo de comunicación iba con la idea de ayudar al reportero en el intercambio de información.

“Ha habido muchos cambios en Comunicación social, se han abierto áreas, se han cerrado otras, se ha visto pasar todo tipo de directores, desde los autoritarios, los buena onda, hasta los que no saben nada de comunicación y sólo están ahí por favores políticos” concluyó.

El área de Comunicación Social del GPPAN es la encargada de:

- Diseñar y planear estrategias integrales de comunicación social
- Planear campañas de imagen
- Atender las peticiones informativas de los medios de comunicación en relación con las actividades de los diputados federales panistas
- Diseñar políticas de relaciones públicas con los medios de comunicación

² Las transcripciones de las entrevistas realizadas a los miembros de la organización se pueden consultar en el Anexo 1

1.1.2 Subdirecciones de Comunicación Social del GPPAN

Actualmente la oficina está dividida en cinco subdirecciones:

- Subdirección de Prensa: se encarga de atender peticiones informativas de los reporteros de la fuente (hacer boletines, versiones estenográficas, comunicados, ruedas de prensa, entre otros) para posicionar la imagen de los diputados federales panistas en los medios masivos de comunicación.
- Subdirección de Prensa Regional: se creó en el 2007 y se encarga de hacer llegar a los estados de la república los hechos noticiosos que ocurren en la capital del país, así como de mantener contacto con los principales medios de comunicación de los estados para el intercambio de información.
- Subdirección de Comunicación Digital: de reciente creación, es la encargada de hacer blogs para los diputados, en los que ponen las acciones que realizan y platican en línea con sus representados para “acercarse más a la gente porque el internet es lo de hoy” comenta el Jefe del área de Comunicación Social del GPPAN.
- Análisis y Monitoreo: monitorea información en radio, televisión y medios impresos para realizar las síntesis informativas de las noticias de los diputados federales panistas.
- Producción: hace desde videos institucionales y spots, hasta campañas para la promoción de los diputados federales panistas así como el archivo fotográfico de los diputados.

Al abrir la Subdirección de Prensa Regional, en mayo del 2007, se apostó por llegar a la gente de los estados de la república a través de la prensa local, meta que hasta el momento no se ha logrado porque sólo se encargan de enviar información a los contactos de los estados, pero no hay una verdadera relación para publicar información.

Uno de las metas que se ha impuesto la oficina de Comunicación Social, principalmente el director del área, Manuel d'Argence Salazar es la de ganar adeptos mediante el uso de la tecnología, específicamente de los blogs, proyecto que está en marcha desde mayo de 2008 y que inició con la capacitación de los diputados en materia de internet 2.0.

Al subdirector de Comunicación Digital, Edgar Vargas Esquivel le gustaría que esta subdirección salte de Legislatura en Legislatura, pero es un escenario que se vislumbra borroso porque está por acabar la LX Legislatura y en consecuencia, se va el director Manuel d'Argence y viene otro que tendrá una dinámica de trabajo distinta, con otros criterios y visiones y tal vez cierre subdirecciones y abra otras.

1.2 TECNOLOGÍA E INCOMUNICACIÓN

“En términos generales, si no funciona un área de comunicación es porque hay un mal coordinador”

*Gabriel Xantomila
El Sol de México*

Identificar y conocer los ámbitos de desempeño de una organización: político, social, económico, legal, etc., es necesario para saber qué tipo de papel juega la institución, a saberse, Comunicación Social del GPPAN, dentro de su ámbito externo.

En el siguiente apartado, se describen los ámbitos de desempeño que empatan con las actividades de la organización objeto de estudio.

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece que la Cámara de Diputados es un órgano de representación popular del Poder Legislativo Federal.

Esta institución tiene un área de Comunicación Social encargada de instrumentar la política de comunicación social, fungir como enlace con los medios de comunicación y difundir directamente o a través de los medios de comunicación el quehacer parlamentario y la información de la Cámara de Diputados³.

El Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional (GGPAN) se encuentra dentro de la Cámara de Diputados⁴. Y el área de Comunicación Social del GPPAN es la encargada de:

- Diseñar y planear estrategias integrales de comunicación social, siempre de manera institucional
- Planear campañas de imagen
- Atender las peticiones informativas de los medios de comunicación en relación con las actividades de los diputados federales panistas
- Diseñar políticas de relaciones públicas con los medios de comunicación

Por lo tanto, es una organización que está dentro del ámbito político, social y legal.

Ámbito político: la Cámara de Diputados tiene como función iniciar, discutir y aprobar las normas jurídicas de carácter general, impersonal y abstracto de aplicación en nuestro país. Comunicación Social del GPPAN se encarga de hacer llegar la información proveniente de los legisladores panistas a los mismos diputados y a los medios masivos de comunicación.

Ámbito social: al tratarse de iniciativas o puntos de acuerdo que adicionan o reforman artículos de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, estas modificaciones atañen y afectan a la sociedad, a veces en su conjunto y a veces a un sector determinado.

³ www.diputados.gob.mx (18 de agosto de 2008)

⁴ Dentro del Manual Organizacional de la Cámara de Diputados no hay ningún apartado que indique cómo debe organizarse cada Grupo Parlamentario al interior

Ámbito legal: cada vez que se presenta alguna modificación a la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, tiene que pasar por el poder Legislativo, depositado en la Cámara de Diputados y Senadores. Atañe al ámbito legal porque de acuerdo a estas modificaciones, se procede en materia de Derecho para hacer cualquier procedimiento legal.

Estos resultados, se pudieron hallar después de saber cuáles son las funciones de Comunicación Social del GPPAN y la influencia que tiene hacia el exterior.

1.2.1 Subdirecciones vienen, directores se van

Las oficinas de Comunicación Social en México abundan, cada organización – principalmente las institucionales (Presidencia, Secretarías, Alcaldías, Gubernaturas)-- tienen una propia y son las encargadas de hacer llegar la información concerniente, por ejemplo, del Secretario de Estado, Alcalde, Gobernador, Presidente, así como de la institución misma.

¿Cómo hacen llegar al público o a los medios masivos de comunicación dicha información? A través de entrevistas, boletines de prensa, comunicados, desayunos con los medios, conferencias, reuniones, páginas web, entre otro, y los medios son quienes retoman esta información, la transforman en notas periodísticas, entrevistas, videos, etc., para mostrarla al público.

La importancia de estas oficinas radica en que a través de ellas se puede acercar al funcionario con los medios masivos de comunicación que, finalmente, son ellos (reporteros, principalmente) quienes toman la información producida, la transmiten en sus medios –radio, televisión, periódicos—y es así como la imagen de una persona determinada puede ser posicionada en los medios, ya sea de manera negativa o positiva. Comunicación Social, en su relación con los medios masivos de comunicación debe tener presente los siguientes aspectos esenciales como:

- Las funciones de la comunicación social e imagen de la institución
- Los tipos de programas en los medios y la influencia de las funciones de la comunicación social
- Los medios permiten a la organización (y a los funcionarios) ser parte del imaginario colectivo⁵
- La diversidad de características de los medios e imagen empresa
- La interrelación entre comunicación corporativa y social
- La comunicación social y opinión pública desde relaciones públicas

Comunicación Social es un área que lleva 14 años funcionando como tal, “se puede decir que ha ido en crecimiento porque cuando empezó, los reporteros (a quienes se les presta servicios informativos) no creían en el área y le daban poco tiempo de vida”, comenta Patricia Bolaños Vera, subdirectora de Prensa del área de Comunicación Social del GPPAN.

⁵ Es decir, la imagen que tiene la sociedad de cierta figura pública o cierto acontecimiento

Pero, pese a los pronósticos de reporteros y periodistas, el área, aunque con deficiencias, subdirecciones que no han cumplido con sus objetivos y otras que aún están en vías de consolidarse, sigue funcionando haciendo llegar a diputados y reporteros la información institucional de los diputados panistas.

Uno de los problemas de Comunicación Social es, en primer lugar, que los planes del jefe del área, algunas veces no llegan a concretarse porque su tiempo en la cabeza del área es de tres años⁶, por ello, cuando un nuevo director llega elimina, crea nuevas subdirecciones o cambia personal, lo que impide un avance en los proyectos que se habían comenzado.

Comunicación Social es un área con cinco subdirecciones (Prensa, Prensa Regional, Comunicación Digital, Análisis y Monitoreo y Producción) el problema radica en que ningún área sabe lo que la otra está haciendo, cuando deberían de mantener estrecha comunicación e intercambio de información.

La nueva subdirección, de Comunicación Digital, creada en marzo de 2008, pero que oficialmente comenzó en agosto del mismo año, tiene que ver con la tecnología, a la que se le apuesta todo, e incluso, Edgar Vargas Esquivel, subdirector de ésta afirma: “yo me aventuraría a decirte que en algún momento la comunicación digital debería ser la que coordine a las demás subdirecciones”.

De acuerdo a la información proporcionada por directivos del área de Comunicación Social se puede llegar a la conclusión de que éstos apuestan que esta nueva subdirección será una de las más fructíferas y exitosas (para posicionar la imagen de los diputados panistas, uno de los principales intereses de Comunicación Social del GPPAN) porque aseguran que el internet es lo de hoy.

Para ellos, los avances tecnológicos son la mejor manera de acercarse a la gente para hacer que, a través de este medio, quienes visiten los blogs de los diputados vean qué tipo de trabajo están haciendo, es decir, este medio tecnológico sirve para posicionar la imagen del diputado y crear en el individuo cierta empatía para que en las próximas elecciones voten por ellos.

1.2.2 Punto de acuerdo, por el que se reforma y adiciona

Hay instituciones que, de acuerdo a las funciones que realizan tienen relación con otras organizaciones. Así las empresas dedicadas, por ejemplo a la producción de papel, tienen relación con periódicos o revistas porque ellos necesitan papel y éstas a su vez necesitan de otra empresa que les venda tinta. Así se va formando un círculo en el que cada empresa necesita lo que produce otra para completar y vender sus productos.

Así también sucede con Comunicación Social del GPPAN, aquí, la relación más estrecha que mantiene es precisamente, con el Gobierno, porque es él quien faculta a los Grupos

⁶ Tres años es lo que dura una legislatura del Poder Legislativo. Es común que cada trienio los directivos y jefes de área sean removidos por cuestiones y favores políticos.

Parlamentarios para su funcionamiento y quien le proporciona una parte de su presupuesto.

La creación de iniciativas, puntos de acuerdo e información legislativa que afecta el quehacer cotidiano de la nación es precisamente la función de los integrantes de los Grupos Parlamentarios dentro de la Cámara de Diputados, lugar donde se ubica la oficina de comunicación social del GPPAN.

Las siguientes son algunas leyes que facultan al Grupo Parlamentario para su conformación y su funcionamiento dentro de la Cámara de Diputados:

La Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, dice en su capítulo tercero:

De los Grupos Parlamentarios

ARTICULO 26

1. Conforme a lo dispuesto por el artículo 70 constitucional, el Grupo Parlamentario es el conjunto de diputados según su afiliación de partido, a efecto de garantizar la libre expresión de las corrientes ideológicas en la Cámara.

2. El Grupo Parlamentario se integra por lo menos con cinco diputados y sólo podrá haber uno por cada partido político nacional que cuente con diputados en la Cámara.

3. En la primera sesión ordinaria de la Legislatura, cada Grupo Parlamentario de conformidad con lo que dispone esta ley, entregará a la Secretaría General la documentación siguiente:

- a) Acta en la que conste la decisión de sus miembros de constituirse en Grupo, con especificación del nombre del mismo y lista de sus integrantes;
- b) Las normas acordadas por los miembros del Grupo para su funcionamiento interno, según dispongan los Estatutos del partido político en el que militen; y
- c) Nombre del diputado que haya sido designado como Coordinador del Grupo Parlamentario y los nombres de quienes desempeñen otras actividades directivas.

4. En la primera sesión de cada periodo ordinario, cada grupo parlamentario presentará la agenda legislativa que abordará durante el transcurso de éste.

5. El Secretario General hará publicar los documentos constitutivos de los grupos parlamentarios y, al inicio de cada periodo de sesiones, la agenda legislativa de los temas que cada uno pretenda abordar durante el transcurso de éste.

6. Los grupos parlamentarios con base en la similitud de sus agendas o en la comunión de sus principios ideológicos, podrán formular acuerdos que se traduzcan en la conformación de mayorías parlamentarias.

Los puntos anteriores se refieren a cómo debe integrarse cada grupo parlamentario, hay que recordar que es la Cámara de Diputados, representante del Poder Legislativo, donde se toman las decisiones legislativas, es decir, las leyes que rigen el proceder de los miembros de la sociedad.

Por ello, la importancia de conocer cómo debe estar conformada dicha Cámara, anteriormente se había dicho que está formada por ocho grupos parlamentarios. Uno de estos grupos es el GPPAN, dentro del cual está Comunicación Social, el objeto de estudio de esta investigación.

Los Grupo Parlamentarios también están regulados por el **Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales (Cofipe)**, que en su Libro Segundo Título primero establece:

ARTÍCULO 22

1. La agrupación política nacional que pretenda constituirse en partido político para participar en las elecciones federales deberá obtener su registro ante el Instituto Federal Electoral.
2. La denominación de "partido político nacional" se reserva, para los efectos de este Código, a las organizaciones políticas que obtengan su registro como tal.
3. Los partidos políticos nacionales, tienen personalidad jurídica, gozan de los derechos y de las prerrogativas y quedan sujetos a las obligaciones que establecen la Constitución y este Código.

ARTÍCULO 23

1. Los partidos políticos, para el logro de los fines establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, ajustarán su conducta a las disposiciones establecidas en el presente Código.
2. El Instituto Federal Electoral vigilará que las actividades de los partidos políticos se desarrollen con apego a la ley.

Con base en La Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y en el Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales (Cofipe), (específicamente en su Libro Segundo) se puede concluir que no existe ningún artículo que diga cómo debe organizarse ni trabajar al interior el Grupo Parlamentario.

Por lo tanto, a la oficina de Comunicación Social del GPPAN, no lo regula la Cámara de Diputados, no tiene injerencia en lo que hace ni tiene por qué rendir informe de sus actividades, sólo dar transparencia del presupuesto que la Federación le asigna.

¿Para qué poner tantos artículos? Porque son importantes para conocer cuál es la situación orgánica del Grupo Parlamentario del PAN, dentro del cual está la organización objeto de estudio --Comunicación Social—todas estas leyes dan cuenta de cómo debe

funcionar un Grupo Parlamentario, y dentro de esta investigación, es útil para dar cuenta de cómo NO establece cuál es el funcionamiento de una oficina de comunicación social.

1. 2. 3 ¿Atender las necesidades de la gente?

Los usuarios de los servicios de comunicación social del GPPAN (servicios informativos, es decir, boletines, comunicados, transcripciones de entrevistas, etc.) son los reporteros de la fuente (Cámara de Diputados) y los diputados panistas.

Son alrededor de 60 medios los que se encuentran como fuente en la Cámara de Diputados, entre periódicos nacionales, locales, revistas, radio y televisión. Los diputados panistas son 207, de los cuales 137 son por mayoría y 70 plurinominales.

Con base en un monitoreo de la síntesis informativa de la Cámara de Diputados, se pudo conocer cuáles son los medios escritos que más manejan información de comunicación social del GPPAN, estos son:

- El Sol de México
Reportero de la fuente: Gabriel Xantomila
- Diario La Razón
Reportero de la fuente: Raúl Adorno
- El Universal
Reporteros de la fuente: Ricardo Gómez y Andrea Merlos
- El Financiero
Reportero de la fuente: Víctor Chávez
- Mileno Diario
Reportero de la fuente: Mauricio Juárez

La técnica utilizada para conocer las opiniones de quienes usan la información de Comunicación Social, fue la entrevista informativa, que es “la que centra toda su atención en las declaraciones de los entrevistados, pues son éstas las que aportan el indispensable ítem de actualidad y justifican la oportunidad de su publicación” (Altuzar, R., 2007, p. 94) se realizaron a los reporteros de la fuente, mencionados con anterioridad y se llegó a la siguiente conclusión:

- Los reporteros califican a la página de Comunicación Social del GPPAN como accesible porque se puede encontrar la información fácilmente, aunque mala en sus contenidos
- Opinan que la página de otros partidos es mala porque contiene mucha información “es muy pesada” dicen, y mal organizada
- Refieren que el personal que trabaja en el área de Comunicación Social del GPPAN hace bien sus funciones, pero no así su jefe
- Les agrada más cómo se maneja el área de Comunicación Social de otros partidos políticos porque tienen más acercamiento con su director y se les proporciona la información que necesitan, oportunamente

- Coincidieron que al área le hace falta otro jefe que tenga más relación con los reporteros de la fuente y con los medios de comunicación en general “que por lo menos nos conteste el teléfono” afirman
- Concluyeron que el área tiene que atender más las necesidades de los reporteros de la fuente y que eso contribuirá a la promoción de los diputados panistas

1.2.4 La Internet como arma política

En octubre de 2007 se presentó una propuesta al área de Comunicación Social del GPPAN por parte de Edgar Vargas Esquivel, que entre sus principales puntos establecía la creación de blogs de los diputados para acercarse a la gente.

Dicha propuesta fue aceptada por el licenciado Manuel d'Argence, director del área. Y fue en marzo de 2008 cuando la Subdirección de Comunicación Digital comenzó a operar, primero con la capacitación del personal y diputados y posteriormente con la creación de la página web: www.blogsentrelagente.com.mx.

Esquivel Vargas apuesta porque “...todas las entidades que tienen alguna información que emitir, busquen esos otros canales para hacerlo. El internet ha ido evolucionando... ahora estamos en lo que se conoce como el internet 2.0, que es interactividad, comunicación directa con los usuarios”

Dentro de las organizaciones, como lo dice Thompson (1984) “la tecnología se aplica para lograr ciertos cambios prescritos en la materia prima y también demuestra las conexiones decisivas entre la tecnología y los procesos de control organizacional”

Aunque no es un proyecto nuevo en el mundo, para este subdirector, el internet es la actualidad, pero principalmente los blogs, “...hay 25 millones de personas en internet, esas personas que están en internet en un 60 por ciento son de 12 a 19 años, personas que en unos años tendrán capacidad de voto”, principal interés de la creación de esta subdirección.

La tecnología es usada para los fines del Grupo Parlamentario, aquí no es sinónimo de innovación sino de captación de votantes desde que son adolescentes para después, cuando tengan 18 años voten por el PAN.

Quizá sea un campo fértil, pero no se puede crecer como área si las subdirecciones desconocen el trabajo de las otras, porque, a reserva de quien realizó esta entrevista, los demás miembros del área no saben a qué se dedica esta nueva subdirección ni para qué sirve, eso habla de que no hay una cultura organizacional.

1.2.5 Voluntad y capacidad para generar acuerdos

De acuerdo a la síntesis informativa de la Cámara de Diputados del 21 de julio al 8 de agosto de 2008, con base en la cual se hizo un monitoreo de medios se pudo encontrar cuáles fueron los periódicos que más hablan de los diputados federales panistas.

Es decir, un monitoreo en el cual se leyó cada síntesis de las fechas especificadas para saber cuáles periódicos hacían referencia a los diputados panistas ya fuera como mención (sólo se dijera una vez el nombre de algún diputado), contenido (se mencionara más de una vez el nombre del diputado) o que la nota fuera totalmente dedicada (es decir, hablara del diputado en específico y no hiciera mención de nada más), estos periódicos fueron:

- Diario La Razón
- El Financiero
- El Sol de México
- El Universal
- Milenio Diario

Por tratarse de notas informativas, la mayoría de los reporteros de la fuente, que trabajan para los periódicos anteriormente citados, son objetivos, es decir, no emiten juicios de valor y se concretan a informar los hechos.

La percepción que se tiene del GPPAN, se puede reflejar todos los días leyendo las columnas de especialistas, en este punto también se utilizó la síntesis, pero ya no de la Cámara de Diputados sino la que se genera al interior de comunicación social del GPPAN porque se especializa en el monitoreo de los legisladores panistas.

Se hizo un monitoreo de medios, como se explicaba anteriormente, se leyó toda la síntesis y se localizaron las menciones, contenidos y notas dedicadas.

En la síntesis realizada por Análisis y Monitoreo del área de Comunicación Social del GPPAN, tomada del 21 de julio al 8 de agosto de 2008, se pudo conocer que los periódicos que más emiten opiniones acerca de los diputados panistas son:

- La Jornada (“Astillero”, Julio Hernández)
- Milenio (“Trascendió”)
- Reforma (“Templo Mayor”, Fray Bartolomé)
- El Universal (“Bajo reserva” Periodistas de El Universal)

Los temas que se retomaron durante este periodo de tiempo fueron: Delincuencia e inseguridad, Caso asesinato niño Martí y las Comparecencias de funcionarios en la Cámara de Diputados. Según un análisis de lectura, sólo se menciona de forma neutral a los diputados panistas en las columnas y artículos de opinión, también se encontró que se habla más de los diputados de otros partidos en comparación con los del PAN.

1.2.6 Relaciones tormentosas. Poder Legislativo-Poder Ejecutivo

La Cámara de Diputados mantiene estrecha relación con las instituciones públicas, especialmente con el Gobierno, como se mencionó anteriormente, por ser éste quien lo faculta para realizar sus funciones.

Regularmente funcionarios de las distintas secretarías, organismos, cabildos, etc., comparecen⁷ ante las Comisiones correspondientes en el Palacio Legislativo. Un ejemplo: del 5 al 12 de agosto comparecieron los representantes de las Secretarías, así como de CONACULTA, Conacyt, Conagua, por citar algunos:

- Eduardo Sojo Garza Aldape, secretario de Economía
- Alonso García Tamés, director general del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos. Sergio Vela Martínez, presidente del Consejo Nacional para la Cultura y las Artes
- Juan Carlos Romero Hicks, director general del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
- José Luis Luege Tamargo, director general de la Comisión Nacional del Agua
- Rodolfo Elizondo Torres, secretario de Turismo
- José Ángel Córdoba Villalobos, secretario de Salud

Las comparecencias de servidores públicos fueron para analizar y discutir el ejercicio del gasto del Presupuesto de Egresos de la Federación correspondiente a 2008.

Los funcionarios asisten cada vez que las Comisiones de la Cámara de Diputados piden que así sea y cuando eso ocurre el área de Comunicación Social del GPPAN cubre dichos eventos porque participan diputados panistas y es una fuente de información para el área.

Se puede concluir que si no existiera una relación con el Gobierno, la Cámara de Diputados, simplemente no podría existir.

1. 3 ANÁLISIS DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Cada organización tiene establecidos los criterios mediante los que operará, algunas están abiertas a consultar dicha información, otras, como fue en este caso, no permiten que se sepa más allá de lo evidente.

Afortunadamente para la investigación, la mayoría de la gente del área de Comunicación Social colaboró contestando entrevistas informativas⁸, en muchos de los apartados del análisis de la estructura organizacional, se resalta que sin su participación no se hubiera podido lograr conocer la estructura de la organización.

Talcot Parsons, establece la importancia de cuatro problemas básicos sistémicos, que las sociedades como sistemas deben resolver (Thompson, K. 1984, p. 14).

El primero se refiere a la adaptación, en el que el sistema debe adecuarse a las exigencias de su realidad; otro, que es el que motiva este apartado, es el alcance de las metas, en el que la definición de objetivos y la movilización de recursos para alcanzarlos son la base de cualquier organización.

“Woodward, Parsons y Etzioni consideran que las metas de la organización indirectamente son importantes como determinantes de la estructura organizacional, ya

⁷ *intr.* Dicho de una persona: Presentarse ante una autoridad u otra persona

⁸ Consultar Anexo 1

que las diferencias de objetivos controlaban y limitaban las técnicas de producción que se podían emplear” (Woodward, 1969, p. 202).

Por ello la importancia que se le ha otorgado en las organizaciones a tener un ideario organizacional, en el que se identifican como organización y con base en sus metas, objetivos y valores se construyen como sistema.

1.3.1 Ideario organizacional

El GPPAN tiene su ideario organizacional, documento que es proporcionado sólo si se pide directamente al área de Recursos Humanos, cuando se debería entregar al ingresar el empleado a la organización.

Misión

Proporcionar un servicio administrativo coordinado de forma eficiente, optimizando los recursos del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, para el logro de sus objetivos

Visión

Ser un equipo líder, profesional, responsable y comprometido, capaz de satisfacer las necesidades de servicio administrativo, con lealtad y respeto a la Institución

Valores

- Honestidad
- Lealtad
- Respeto
- Responsabilidad
- Cooperación

Objetivo

Los objetivos del GPPAN versan en garantizar la libre expresión de las corrientes ideológicas de sus miembros en la Cámara de Diputados en este caso, tal y como lo consagra lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 26 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos⁹ en correlación el artículo 70 Constitucional.

Como en muchas organizaciones, el ideario organizacional es sólo eso “un ideal” algo que serían los principios por los que se tendría que regir la organización; sin embargo, cabe destacar que, con base en entrevista con la Jefa de Recursos Humanos del GPPAN Diputados, los miembros ignoran esta misión, visión y objetivos pues no se les hacen saber ni cuando ingresan ni después.

El objetivo de la organización, aunque se haya definido, “se limita a dar una dirección general y tiene que ser concretado caso por caso” (Mayntz, R. 1990, p. 86) porque el que fue proporcionado, no se adecua al área sino al Partido Político, el PAN, en general.

⁹ 1. Conforme a lo dispuesto por el artículo 70 constitucional, el Grupo Parlamentario es el conjunto de diputados según su afiliación de partido, a efecto de garantizar la libre expresión de las corrientes ideológicas en la Cámara.

1.3.2 Estructura de Comunicación Social del GPPAN

La estructura del GPPAN se divide en lo siguiente:

- 1.- Coordinación
- 2.- Subcoordinaciones
- 3.- Dirección General Administrativa
 - 3.1 Dirección de Informática y Servicios
 - 3.1.1 Jefes de Departamento
 - 3.1.1.1 Supervisores
 - 3.1.1.1.1 Analistas y Auxiliares
 - 3.2 Dirección de Finanzas
 - 3.2.1 Jefes de Departamento
 - 3.2.1.1 Analistas y Auxiliares
 - 4.- Dirección de Comunicación Social
 - 4.1 Subdirecciones y coordinación
 - 5.- Dirección de Enlace Ciudadano
 - 5.1 Subdirecciones

1.3.3 Organigrama

El documento del organigrama fue solicitado al área de Recursos Humanos y a la de Desarrollo Organizacional, pero no se entregó argumentado que eran documentos que no podían proporcionarse.

El documento sí existe, porque así lo dijo la jefa de Recursos Humanos; sin embargo, no dejó que se viera ni imprimirlo para su inserción dentro de este reporte de investigación.

Resulta contradictorio que siendo un documento de carácter público —cualquier empleado debería consultarlo sin restricciones— las autoridades se hayan negado a entregarlo si no era mediante un oficio firmado por el director del área.

El documento se solicitó de la forma en que se indicó, es decir —burocráticamente— y aún así la respuesta que se obtuvo no fue el organigrama sino la estructura del Grupo Parlamentario.

1.3.4 Los que conforman la organización

Comunicación Social del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional está conformada por 21 empleados, repartidos en cinco subdirecciones, cabe resaltar que se solicitó al área de Recursos Humanos como a la de Desarrollo Organizacional del GPPAN los datos referentes al inventario de recursos humanos, pero no quisieron proporcionarla pretextando que dicha información es confidencial y “podría filtrarse a otros partidos políticos”.

Por tal motivo, se hizo un levantamiento de recursos humanos mediante la técnica de entrevista informativa¹⁰, la cual consiste en preguntarle al entrevistado acerca de determinado tópico para saber directamente sus puntos de vista e informarlos.

En este caso en particular, se les preguntará personalmente, cuál es su nombre, puesto, adscripción, antigüedad y funciones generales. Los siguientes, son los datos que arrojaron dichas entrevistas:

Nombre	Puesto	Antigüedad	Funciones
Manuel d'Argence Salazar	Director de Comunicación Social	Un año, 11 meses	Coordinar el área de Comunicación Social del GPPAN
María Luisa Mendoza Ávila	Secretaria	10 meses	Administrativas
Patricia Bolaños Vera	Subdirectora de Prensa	14 años en dos etapas	Coordinar el manejo de la información del GPPAN hacia los medios de comunicación, relaciones públicas con los reporteros de la fuente, organizar ruedas de prensa, asesoría e imagen para los legisladores, mantener informados a los diputados de la información más importante que se da en la Cámara de Diputados, redacción de comunicados, boletines, desplegados
Yazmín Moya Jiménez	Reportera	Cuatro años un mes	Cubrir eventos de los diputados, ruedas, actividades dentro y fuera de la Cámara de Diputados
Viridiana Torres Pichardo	Reportera	Dos años	Enlazar a los reporteros con los diputados para entrevistas, solicitar espacios a los programas de radio y tv para entrevistas con diputados para posicionar algún tema de interés para el partido
Miriam Ramírez Aguilar	Reportera	Seis meses	Elaborar boletines, comunicados, transcripciones, entrevistas, así como cubrir conferencias de prensa y cualquier evento de interés para el GPPAN
Lorna Patricia	Subdirectora de	10 meses	Elaborar distintos productos

¹⁰ El instrumento de la entrevista se puede consultar en el Anexo 1

Aguirre Olivarez	Análisis y Monitoreo		informativos que ayuden a los diputados a estar informados y a tomar decisiones acerca de temas coyunturales
Rosa María Hernández García	Secretaria	17 años	Administrativas
Jorge Mendoza Jiménez	Coordinador de análisis	Cuatro años	Elaborar fichas de análisis, elaborar gráficas sobre la presencia en medios escritos y electrónicos de los tres partidos de mayor presencia en la Cámara de Diputados
Raúl Oscar Lara Ramírez	Analista y monitorista de medios	11 años	Monitorear todos los medios electrónicos, declaraciones, entrevistas y menciones de los diputados del GPPAN y subirlas a la páginas oficial del GPPAN
Graciela Zamora Arceo	Analista y monitorista de medios	Ocho meses	Monitoreo de medios, análisis de la información, elaboración de reportes informativos
Juan Manuel López Arteaga	Analista y monitorista de medios	13 años	Análisis y monitoreo de medios de comunicación (prensa, radio, televisión, agencias de información)
Marcos Enrique Herrera González	Subdirector de Prensa Regional	Un año cuatro meses	Apertura de espacios en medios de provincia, conformación de síntesis estatal, envío de información de las actividades legislativas a medios de provincia
Rosalía García Medina	Reportera	13 años	Redactar boletines, hacer síntesis y hacerlas llegar los estados de la República, hacer entrevistas
Marisol Esmeralda Luna Juárez	Reportera	Cinco años cuatro meses	Síntesis, boletines, versiones de diputados panistas
Fernando Delgado Morales	Subdirector de Producción	12 años	Proveer de herramientas de comunicación a los diputados del PAN, como spots de audio y video, cobertura de las actividades más relevantes de los diputados
Víctor Manuel Martínez Monteagudo	Camarógrafo	Tres años seis meses	Grabar eventos de los diputados federales panistas, captura y edición
Esvi Cabrera Reyes	Editor	Siete meses	Grabar eventos de los diputados federales panistas, captura y edición
Carlos Ariel Cruz Gómez	Fotógrafo	Tres años	Cobertura fotográfica de diversos eventos, selección y edición de fotografías, alimentar

Marco Antonio Luna Arce	Fotógrafo	Siete meses	la galería fotográfica de la página de Internet del GPPAN Toma de fotografías en todos los eventos requeridos por los diputados y apoyo de grabación de video de todos los eventos
Edgar Manuel Vargas Esquivel	Subdirector de Comunicación Digital	Un año	Encargado de la comunicación en todo lo que se refiere a soportes digitales
Alan Ezequiel Castillo Roldán	Redactor	Seis meses	Corregir y redactar contenidos para la Subdirección de Comunicación Digital

Ilustración 1.2 Miembros de Comunicación Social del GPPAN

Los miembros de una organización son parte primordial de ésta. Gracias a ellos, sus grupos¹¹ (formales e informales), personalidades y relaciones es de lo que depende el rumbo que sigue la organización.

Al terminar el levantamiento de recursos humanos, se pudo concluir que dentro de la organización existen dos tipos de miembros:

- 1) Los que llevan muchos años trabajando –algunos llevan tres, cinco, 12 y hasta 14 años dentro de la organización y se han mantenido a pesar del paso de las legislaturas y de los jefes.
- 2) Quienes, por el contrario llevan pocos años –seis meses, un año- porque son de las personas que sólo trabajan en la institución porque son conocidos del director en turno y estarán sólo durante una Legislatura, cuando concluya partirán con el director.

1.3.5 Reclutamiento y selección

“Cuáles sean las personas en las que hay que pensar para su ingreso en una organización depende de los puestos a ocupar, que a su vez se deducen del objetivo de la organización. Lo que decide la especie del reclutamiento en una organización es la combinación que se dé en cada caso de ambas actitudes, frente al objetivo... y respecto de la propia participación” (Mayntz, R. 1990, p. 144).

En el área de Recursos Humanos del GPPAN sí existen procedimientos de reclutamiento y selección, se realizan de acuerdo a los perfiles de puesto para todas las áreas de la organización; sin embargo, comenta Marcela Rangel, directora de Recursos Humanos¹², que el área que no tiene perfil de puesto es la de Comunicación Social, “es la única área que tampoco tiene manual de procedimientos, todas las demás tenemos uno” expresó.

¹¹ Conjunto de personas unidas por experiencias en común y que tienen conciencia de tener un objetivo en común y una interacción.

¹² Las entrevistas pueden consultarse en el Anexo 1

El director de Comunicación Social del GPPAN, Manuel d'Argence Salazar, afirmó que para esta área no se tiene un perfil definido, para él “Lo más importante en esta área es que no le tengas miedo al trabajo, que no le tengas miedo a hacer cosas distintas, no se vale decir es que a mí no me toca hacer eso, sí necesito gente con iniciativa, dispuesta a trabajar, sobre todo dispuesta a aprender y bueno, obviamente otros detalles como que tengan buena ortografía” afirmó.

Sin embargo a pesar de lo dicho por d'Argence Salazar, el reclutamiento dentro del área se da de manera dispar porque mientras los amigos y conocidos del director no tienen qué concursar o demostrar sus conocimientos para obtener un puesto, los “demás” que no tienen ningún tipo de relación o parentesco, tienen que hacer una serie de entrevistas, trabajo de investigación y competir con otros posibles candidatos para poder calificar.

De acuerdo a la observación realizada se puede dar cuenta que el área cuenta con dos tipos de personas: las que por sus capacidades están en el puesto asignado y las que –por amiguismos y favores políticos— se les fija un puesto –casi siempre de subdirección o más alto— aunque su capacidad no lo amerite.

1.3.6 Proceso formal de trabajo

En toda organización, por pequeña que esta sea, existen procesos reales de trabajo, aunque, en entrevista con el director de Comunicación Social del GPPAN, Manuel d'Argence Salazar afirmó que no existen procesos formales en el trabajo del área, dijo que sí existen procesos definidos, “sabemos que un diputado que sube a tribuna tiene que recibir sus fotografías y su video en no más de 72 horas, los boletines tienen que bajarse antes de las siete de la noche o de las tres de la tarde si queremos alcanzar noticieros en la tarde, en fin, la verdad es que los procesos cambian todos los días” afirmó.

El director dijo que no había procesos, sin embargo, sí hay procesos reales, aunque no existe capacitación para comenzar a trabajar en el área, los procesos se van conociendo sobre la marcha y se vuelven automáticos conforme pasa el tiempo. Si bien es cierto que no hay un manual de procedimientos donde se establezca el proceso formal de trabajo, sí existe un proceso real de trabajo. El siguiente es el de la Subdirección de Prensa:

- Se revisa la síntesis informativa para determinar cuáles son los temas coyunturales que se podrán abordar durante el día
- Si existen temas importantes, se selecciona algún diputado panista que sea experto en el tema para que dé entrevista a los medios de la fuente
- El diputado se informa sobre la nota del día, va a la Sala de Prensa de la Cámara de Diputados y declara
- Las reporteras de la subdirección se encargan de grabar en audio la entrevista
- La subdirectora distribuye el trabajo (el audio de la entrevista) entre las reporteras
- Las reporteras transcriben, a la brevedad, el discurso del diputado
- La subdirectora revisa la transcripción impresa y con audio para detectar si hay errores y corregirlos
- La subdirectora determina si la información es pertinente para su publicación

- Cuando es aprobada se sube a la página del Grupo y se envía a los reporteros de la fuente vía electrónica
- Se reparte la información impresa a los reporteros de la fuente¹³

1.3.7 Inventario de recursos tecnológicos

El área cuenta con 30 computadoras, 27 teléfonos fijos, 17 televisiones, 18 grabadoras de voz, 10 impresoras, ocho teléfonos móviles, dos videocaseteras, un reproductor de DVD y una copiadora.

Todas las computadoras cuentan con paquetería Microsoft Office e Internet aunque las de las subdirecciones de Producción y Análisis y Monitoreo cuentan con los siguientes programas: Adobe PhotoShop, Adobe Premir Pro, Adobe Audition, Adobe After Effects, Adobe Encore, Nero y Nikon View. Las televisiones cuentan con sistema de cable, principalmente están los canales del Congreso de la Unión, del Senado de la República, de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y el Canal Judicial.

1.3.8 La incertidumbre del cambio de Legislatura

Cabe resaltar que mucha de la información obtenida fue mediante entrevistas puesto que la dirección de Recursos Humanos, así como la General Administrativa, fueron muy escuetas en su información y no fue sino mediante un trámite burocrático, que se atendió a la solicitud de información.

Se solicitó, mediante escrito firmado por el director de Comunicación Social –pues así lo pidió Desarrollo Organizacional— la información que era necesaria para realizar este apartado del proyecto, después de una semana que fue entregado el oficio, se recibió una hoja, con todo lo que se había solicitado, poco o casi nada de lo que fue proporcionado sirvió para incorporarlo a esta investigación porque la organización no quiso dar más información que la que se conoce mediante la página de Internet y “porque se podría filtrar a otros partidos políticos y ser mal utilizada” explicó un miembro de Desarrollo Organizacional.

Cada tres años, periodo que dura una Legislatura, cambia el director de la oficina de Comunicación Social del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional. Cuando llega un nuevo director modifica, crea o desaparece lo establecido, por esta razón, sólo sobreviven quienes el nuevo director desee.

Si bien es cierto que los fundadores del área no son los directores, eso no quiere decir que tengan su puesto asegurado y aunque haya sido su proyecto, quienes deciden su permanencia son los nuevos jefes.

En este trienio, el área ha creado dos subdirecciones: Prensa Regional y Comunicación Digital, los directivos apostaron todo por llegar a los estados y a la gente, para que en las campañas electorales logren ganar más adeptos al partido y, por supuesto, más curules en el Palacio Legislativo.

¹³ El flujograma de este proceso real de trabajo se encuentra en la página 43

La permanencia de la organización es importante porque gracias a ella los diputados pueden promocionar su imagen ante los medios de comunicación masiva, pueden mantenerse informados acerca del quehacer diario de las actividades de la Cámara mediante los boletines que se les envía vía correo electrónico, pero sobre todo porque esta área es la encargada de que se pueda entablar una relación pueblo-diputado, mediante sus posicionamientos, que son publicados a diario en los medios masivos, logrando crear un imaginario colectivo.

1.4 LO QUE LA ORGANIZACIÓN REALMENTE ES

Las organizaciones cuentan con sus idearios organizacionales, dicen cuál es su misión, visión, objetivos, pero pocas veces los cumplen, es más, en muchos de los casos los empleados desconocen este ideario.

El director de Comunicación Social del GPPAN dice que el trabajo se realiza de forma eficaz, pero desconoce la opinión que tienen los usuarios de sus servicios, ignoran que los reporteros de la fuente (clientes) no están conformes con la información que se les proporciona ni con el trato que reciben del jefe de esta área.¹⁴

Los resultados de las entrevistas realizadas a los reporteros, (mencionados ya en páginas anteriores), arrojaron que el área necesita un director que tenga más relación con los reporteros de la fuente.

Concluyeron también que el área tiene que atender más las necesidades de los reporteros de la fuente y eso beneficiará a ambas partes, pues los primeros obtienen información y el área promoción para los diputados panistas.

Es por esto, que el apartado que a continuación se desarrolla se refiere a lo que la organización dice ser formalmente, según los documentos que la avalan como área, pero que no es, porque quienes trabajan ahí y la gente externa a la oficina tienen criterios distintos respecto al trabajo que se realiza en Comunicación Social.

1.4.1 Flujograma

El flujograma del proceso formal de trabajo de Comunicación Social del GPPAN también fue solicitado a las áreas de Recursos Humanos y de Desarrollo Organizacional, pero no fue proporcionado. Al cuestionar al director de Comunicación Social sobre el proceso formal de trabajo, como se dijo en páginas anteriores, dijo que no existía un proceso formal, que todos los días cambiaban los procesos.

Sin embargo, sí existe dicho proceso, pues es el que sigue a diario la Subdirección de Prensa y que se explica a los nuevos miembros el primer día que comienzan a laborar en dicha oficina o cuando han hecho servicio social en el área y son contratados formalmente, ya conocen y sólo hay que recordarlo. En respuesta a ello, se elaboró un flujograma real (Ilustración 1.3) con base en el proceso real de trabajo que tiene esta subdirección.

¹⁴ Las entrevistas se pueden consultar en el Anexo 1

DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTOS PARA ELABORAR UN PRODUCTO COMUNICATIVO

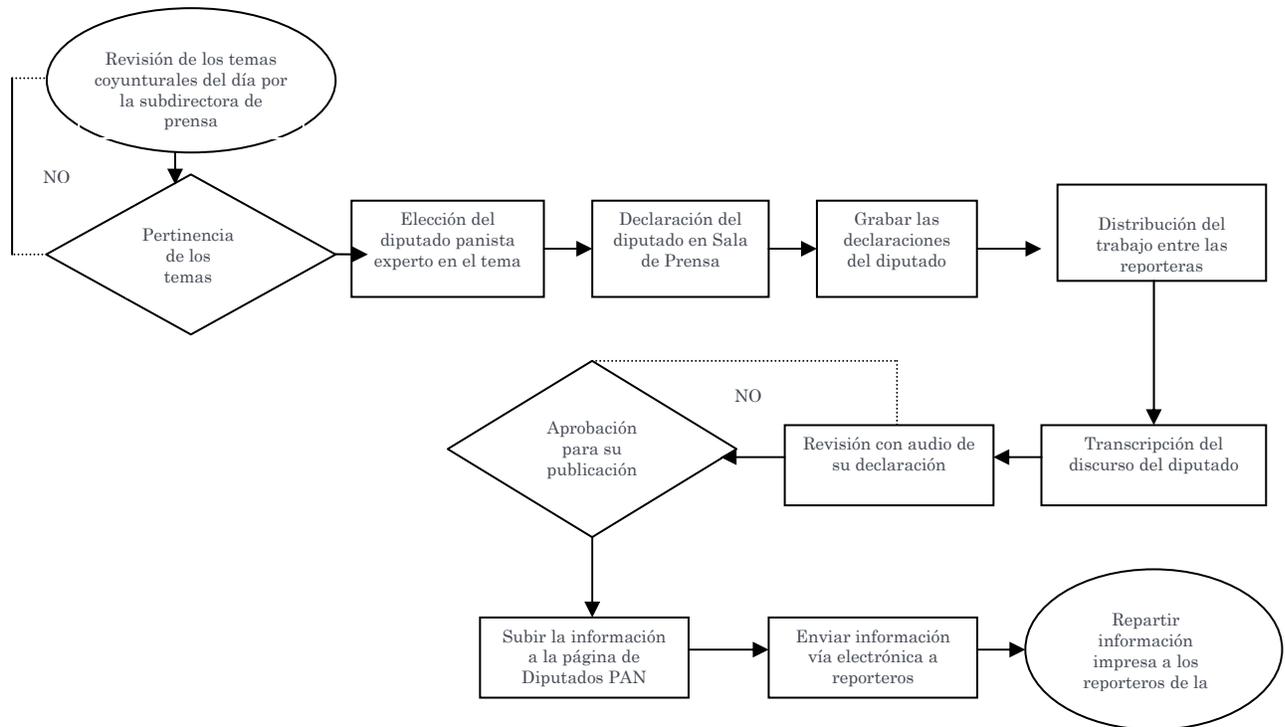


Ilustración 1.3 Diagrama de flujo real del área de Comunicación Social del GPPAN

1.4.2 Detección de problemas operativos

Los siguientes, son los problemas que fueron identificados, después de realizar entrevistas a los miembros del área así como de observar “La realidad cognitiva que se genera es inevitablemente relativa al observador” (Etkin, J., & Schvarstein, L. 1989, p. 250) durante un periodo de tiempo las relaciones, trabajo y al personal y con base en técnicas cuantitativas: Diagrama de Pareto¹⁵ y cuantitativas: Diagrama Causa-Efecto (o Pescado de Ishikawa)¹⁶.

Esta es una lista de los cuellos de botella, todos ellos hacen que el trabajo se entorpezca y atrase en menor o mayor medida dentro de la organización:

- A) Falta de relación entre el jefe de Comunicación Social del GPPAN y reporteros de la fuente
- B) No se concluyen las entrevistas solicitadas a diputados

¹⁵ Es una forma especial de gráfico de barras verticales el cual ayuda a determinar qué problemas resolver y en qué orden. Se hace con una hoja de inspección.

¹⁶ Este diagrama fue desarrollado para representar la relación entre algún efecto y todas las posibles causas que lo influyen. Son trazados para ilustrar claramente las diferentes causas que afectan un proceso, identificándolas y relacionándolas unas con otras.

- C) Declaraciones de diputados del PAN y otros partidos se tienen que recuperar
- D) Caída de la red de internet

1.4.3 Cuellos de botella

ANÁLISIS

El siguiente es una técnica cuantitativa llamada Hoja de inspección o verificación y es una herramienta estadística básica para la medición de la frecuencia con que ocurre un suceso o hecho . Se utiliza cuando se necesita reunir datos basados en la observación con el fin de empezar a detectar tendencias.

Para realizarla hay que 1) Estar de acuerdo sobre qué evento está exactamente siendo observado, 2) Decidir el periodo durante el cual serán recolectados los datos, en este caso fue del 25 al 29 de agosto de 2008, 3) Diseñar una forma clara y fácil de usar y 4) Obtener los datos de una manera consistente y honesta.

Una vez revisados los procesos diarios de Comunicación Social del GPPAN se tienen identificados los siguientes cuellos de botella:

HOJA DE INSPECCIÓN

PROBLEMAS	PERIODO (una semana)							TOTAL	MOTIVO
	L	M	M	J	V	L	M		
	1	2	3	4	5	6	7		
A) Falta de relación entre el jefe de Com. Soc. del GPPAN y reporteros de la fuente	1	1	1	1	1	1	1	7	Falta de interés del jefe para entablar relaciones con los reporteros de la fuente
B) No se concluyen las entrevistas solicitadas a diputados	1	X	1	X	X	1	1	4	No se les localiza en sus teléfonos móviles ni fijos ni en sus oficinas
C) Declaraciones de diputados del PAN y otros partidos se tienen que recuperar	X	X	X	1	1	1	X	3	Falta de personal que esté atento a las entrevistas que se realizan en Sala de Prensa de la Cámara
D) Caída de la red de internet	X	1	1	X	1	X	X	3	Fallas en el sistema de internet del Grupo Parlamentario

Ilustración 1.4 Hoja de inspección donde se muestran los cuellos de botella en Comunicación Social del GPPAN

Con base en la Hoja de Inspección se realizó la siguiente técnica cuantitativa, El Diagrama de Pareto (gráfica de barras para datos de conteo) es una herramienta que

permite localizar el problema principal y consiste en un principio conocido como “Ley 80-20”, la idea central es localizar los pocos defectos o problemas para concentrar esfuerzos en la solución de éstos. Cuando se resuelve el problema mayor se puede resolver los demás.

En el Diagrama de Pareto se presenta la frecuencia de cada conteo en el eje vertical y el tipo de conteo o clasificación sobre el eje horizontal.

Siempre se reglan los tipos de conteo en orden descendente de frecuencia u ocurrencia: el tipo que ocurre con mayor frecuencia está a la izquierda seguido por el tipo que ocurre con la siguiente mayor frecuencia y así sucesivamente.

A partir de los resultados de la Hoja de Inspección se obtuvieron los problemas más destacados y se vaciaron en el siguiente Diagrama de Pareto.

NÚMERO DE INCIDENCIAS EN 7 DÍAS

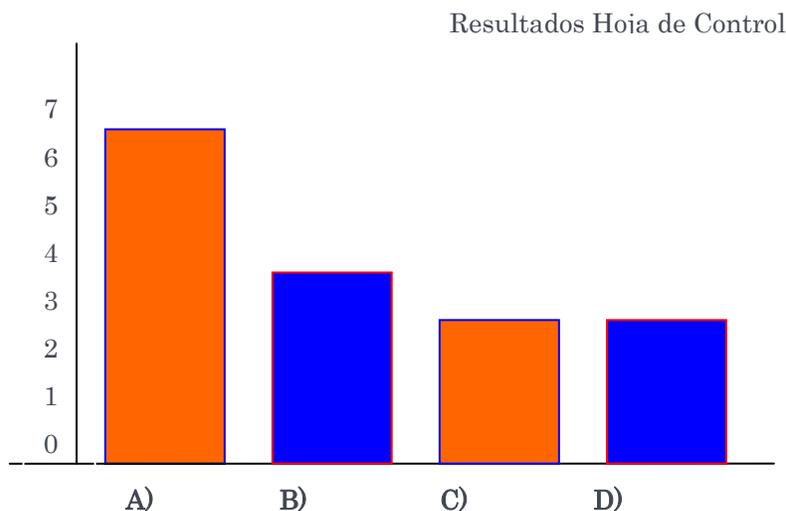


Ilustración 1.5 Resultados de la Hoja de control en Diagrama de Pareto

Donde:

- A)** Falta de relación entre el jefe de Com. Soc. del GPPAN y reporteros de la fuente
- B)** No se concluyen las entrevistas solicitadas a diputados
- C)** Declaraciones de diputados del PAN y otros partidos se tienen que recuperar
- D)** Caída de la red de Internet

1.4.4 Análisis costo/beneficio

En muchas de las ocasiones al identificar los problemas dentro de la organización se puede ver que hay tareas que implican altos costos tanto a la institución como para quienes laboran en ella, así está reflejado en los siguientes cuellos de botella:

- A) y B) Falta de relación entre el jefe de Comunicación Social del GPPAN y reporteros de la fuente y No se concluyen las entrevistas solicitadas a diputados: Estas dos van ligadas, pues al no haber contacto entre ambas partes se rompe uno de los propósitos para los que está hecha una oficina de comunicación social, esto es, mantener relaciones con los medios para promocionar el trabajo que hacen los diputados.

El costo de no tener una relación estrecha es para el trabajo realizado por los miembros del área, porque cuando comienzan a laborar ahí saben que están trabajando para un Grupo Parlamentario y su propósito es hacerlo crecer y mantener la imagen de los diputados en el ideario colectivo.

Mientras los empleados del área trabajan para posicionar la imagen de los diputados, el jefe no hace lo mismo y rompe uno de los principios (implícitos) de trabajar para el GPPAN.

- C) Declaraciones de diputados del PAN y otros partidos se tienen que recuperar: Las empleadas del área son tres más la subdirectora de prensa, en Sala de Prensa de la Cámara constantemente van a declarar diputados tanto del PAN como de otros grupos parlamentarios, a veces la carga de trabajo es tal que las reporteras de Comunicación Social del GPPAN no se dan abasto y les es imposible hacer guardia en Sala de Prensa para que no se vaya ninguna declaración.

Sobre todo en el periodo más pesado del año (septiembre-noviembre), que es cuando se aprueba el Presupuesto de Egresos de la Federación, es cuando hay más carga de trabajo que sólo se distribuye entre tres personas, las reporteras se desgastan pues en ocasiones suelen salir hasta entradas horas de la noche e incluso no terminar el trabajo hasta el día siguiente lo que implica un desgaste psicológico y físico que va mermando el trabajo posterior. Hace falta más personal.

D) Caída de la red de internet: este es un problema que no atañe particularmente al área de Comunicación Social, (por ser problema del área de Informática) pero que sí la perjudica, pues al no subir la información a la página interna y enviarla a reporteros y diputados se va retrasando el trabajo tanto de las reporteras del área como el de los reporteros de la fuente que no pueden entregar sus adelantos a tiempo.

1.4.5 Diagrama de Ishikawa (Causa-Efecto) Aplicado en Comunicación Social del GPPAN

Otra técnica utilizada en este reporte es la del Diagrama Causa-Efecto o pescado de Ishikawa¹⁷. Este diagrama fue desarrollado para representar la relación entre algún efecto y todas las posibles causas que lo influyen. El efecto o problema es colocado en el lado derecho del diagrama y las influencias o causas principales son listadas a su izquierda.

¹⁷ Se le llama así en honor a quien lo inventó, el profesor Kaoru Ishikawa de la Universidad de Tokio, experto japonés reconocido en el tema de gerencia de la calidad.

Este tipo de diagramas son trazados para ilustrar claramente las diferentes causas que afectan un proceso, identificándolas y relacionándolas unas con otras.

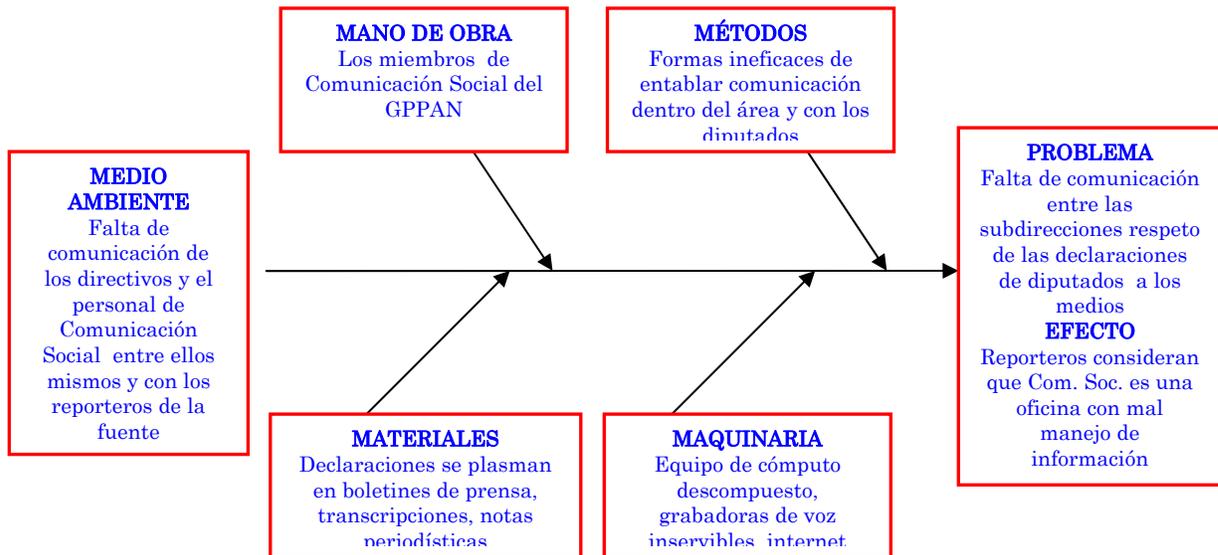


Ilustración 1.6 En este diagrama se observan los aspectos que intervienen en la operación diaria de Comunicación Social del GPPAN

En el diagrama anterior se pueden ver las llamadas 5 M de la organización objeto de estudio: Mano de Obra, Maquinaria, Métodos, Materiales y Medio Ambiente. Éstas son las principales causas del problema encontrado en Comunicación Social del GPPAN.

MANO DE OBRA: para comenzar, el director y los subdirectores del área revisan los temas coyunturales, con base en eso deciden cuáles son los que se abordarán y son convenientes para el Grupo Parlamentario. La mano de obra son las personas encargadas de hacer el trabajo dentro del área.

MÉTODOS: cuando ya se tiene decidido el tema y el diputado el siguiente paso es localizarlo para que dé entrevista, ya se vía telefónica o si se encuentra en Cámara en la Sala de Prensa de ésta. El problema llega cuando no se coordinan los miembros del área para localizar al diputado elegido para hacer la declaración no se le encuentra en sus teléfonos, ni con sus secretarías ni en ningún lugar.

Posteriormente se elige a otro diputado, suele ocurrir que tampoco esté disponible o se le localice después de unas horas, cuando los reporteros de la fuente ya han enviado sus adelantos a sus medios y la información ya no es pertinente para ellos.

MAQUINARIA: los materiales que se utilizan para realizar el trabajo en Comunicación Social son equipos de cómputo con paquetería para procesar datos e internet y grabadoras de voz. Aquí el cuello de botella es cuando la tecnología no sirve (se va la red, las computadoras fallan así como las grabadoras) y esto impide que se pueda realizar el trabajo de manera rápida.

MATERIALES: cuando se logra que el diputado declare, el producto final de esa declaración se traduce en un boletín de prensa, una transcripción o una nota informativa, de acuerdo a lo que la subdirectora de prensa solicite a las reporteras del área.

MEDIO AMBIENTE: dentro de la oficina el ambiente de trabajo la mayoría de las veces es adecuado, aunque hay ocasiones en que el trabajo no se reparte equitativamente –por preferencias personales– ya sea porque hay pocos audios, porque alguna reportera no quiere colaborar.

Para afuera de Comunicación Social el problema radica en el poco trato que el director del área mantiene con los reporteros de la fuente. Los reporteros se quejan de que no se les atiende informativamente y, según entrevistas realizadas con anterioridad¹⁸, consideran que cuando hay un mal jefe el equipo también lo es.

PROBLEMA: El problema identificado y, que se considera como el mayor, es la falta de comunicación entre los miembros del área, esto da como resultado una mala relación del área de Comunicación Social hacia fuera con los reporteros de la fuente.

EFECTO: Dentro del área se retrasan trabajos, se malentienden órdenes, hay desgaste psicológico y hacia fuera los reporteros de la fuente consideran que Comunicación Social es un área mala porque tiene una mala dirección. El efecto es que los diputados del PAN, no tienen un buen posicionamiento en los medios masivos de comunicación porque no entienden la oportunidad de la noticia y no mantienen una relación comunicativa con los reporteros de la fuente.

Así, cuando los reporteros necesitan una declaración de los diputados del PAN y la gente de Comunicación Social no los localiza o no atiende oportunamente la solicitud, los reporteros deciden acudir a otros Grupos Parlamentarios para cumplir con su trabajo en tiempo y forma.

1.4.6 Resultados del diagnóstico

La identidad de Comunicación Social del GPPAN adquiere existencia a través de lo que pueda identificar un observador que la constituye, como es el caso, en su objeto de estudio.

Luhmann (1997) hace referencia a la observación y la pone como un eje central y la conceptualiza como una operación que consiste en manipular un determinado esquema de diferencias, esto sirve de base para lo que el observador de la organización tiene que hacer para dar cuenta de lo que sucede dentro de su objeto de estudio.

Pero no sólo a partir de la observación se puede estudiar un fenómeno comunicativo, en esta ocasión se aplicaron distintas técnicas tanto cualitativas (Entrevistas) como cuantitativas (Hoja de Inspección, Diagrama de Pareto, Diagrama Causa-Efecto) a la organización objeto de estudio, gracias a ellas se pudieron identificar los distintos problemas dentro del área de Comunicación Social del GPPAN.

¹⁸ Las entrevistas se pueden consultar en el Anexo 1

Los problemas son muchos y van desde fallas en los equipos (no comunicativos) hasta problemas de intercambio de información entre subdirecciones y hacia fuera con los reporteros de la fuente, pero se quiso centrar la atención en dos de ellos por su pertinencia comunicativa para la investigación:

Primero, la falta de interés por parte del jefe de Comunicación Social para entablar una relación con los reporteros de la fuente para el intercambio de información y segundo la falta de personal para realizar el trabajo diario del área, es decir, gastos energéticos menores y mayores.

El primero porque siendo una oficina de comunicación, lo que menos se hace es entablar un diálogo con los clientes (reporteros de la fuente) se ignora sus peticiones y se ignora también cómo se les puede atender mejor informativamente lo que repercute en uno de los puntos clave de las tareas del área de Comunicación Social del GPPAN --posicionar la imagen de los diputados en el imaginario colectivo--, lo que no se puede lograr sin los reporteros de la fuente, pues son ellos, a través de sus notas, reportajes, entrevistas, que se posicionan los legisladores en los medios masivos de comunicación.

La principal queja de los reporteros de la fuente de la Cámara de Diputados, respecto a Comunicación Social del GPPAN es que tienen un mal director, un mal liderazgo porque no se da cuenta que necesita de otros miembros para realizar el trabajo del área.

Como lo dice Pérez (2004) las organizaciones sobreviven gracias a la riqueza humana y al respeto a la diferencia, como ha hecho el área gracias a los lazos que se han estrechado entre los miembros de ésta.

El director del área así como el subdirector de Comunicación Digital, apuestan todo por la tecnología por creer que es el medio idóneo para llegar a la gente y ganar más adeptos al partido y más votos en las elecciones venideras, están atorados en la opulencia mediática, creen que la tecnología garantiza el éxito, así como Thompson (1984) quien considera la primacía de la tecnología y los procesos de control organizacional.

Hay que recordar el concepto clásico de Luhmann, (1997) en el que dice que un sistema es un conjunto de elementos que mantienen determinadas relaciones entre sí y que se encuentran separados de un entorno determinado. La organización es un sistema, todos los miembros tienen intercambio de información y se afectan, por ello, si uno de los miembros falla, la organización comienza a tener cuellos de botella, para muestra la organización que se está estudiando.

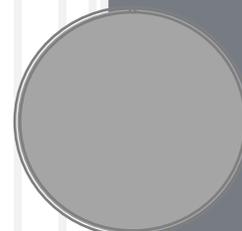
Para hablar de propuestas concretas de intervención para el mejoramiento de la organización todavía es temprano, pero ya se están formando con base en la problemática detectada; sin embargo, se considera que el área debe renovarse e innovarse desde dentro para funcionar bien para después hacerlo hacia fuera.

Quizá sea aventurado proponer que el director renueve su rumbo porque está próxima a terminar la Legislatura y es seguro que él sea removido de su cargo; sin embargo, también es tarea de los mandos inferiores trabajar para que la imagen se renueve. Habrá que renovar las relaciones y las interacciones entre las subdirecciones del área, compartir información y enterarse de lo que cada una está haciendo, es decir,

reconsolidarse como área (sin cambiar las características que la han hecho permanecer), para después poder salir con los reporteros de la fuente y dar una nueva cara de Comunicación Social del GPPAN.

El exceso de trabajo que se traduce en desgaste económico, psicológico, temporal y energético del empleado y repercute en el buen funcionamiento de estos y del área en general, será tema del siguiente capítulo en el que también se revelará la personalidad de los actores y su incidencia dentro de la organización.

CAPÍTULO 2. LOS QUE HACEN A COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN: ACTORES Y GRUPOS



Comunicación Social del GPPAN es una organización encargada de atender las peticiones informativas de los diputados federales panistas y de los reporteros de la fuente –Cámara de Diputados—quienes son los que finalmente retoman información de los diputados del PAN para darla a conocer en los medios de comunicación masiva.

Ésta, como muchas organizaciones, tiene problemas comunicativos, éstos podrían renovarse para que el área pueda ser más eficiente, este capítulo se encargará de identificar los costos de una mala estrategia comunicativa, así como de los actores, grupos y su incidencia en el área y con base en una auditoría comunicativa se reflejarán los puntos ciegos en la organización.

Los modelos de administración y comunicación que se presentan en los procesos de la organización se describen en el 2.1 Breve historia de las organizaciones, donde se hace una línea del tiempo de las organizaciones y se reflexiona acerca de qué modelo se adecua más a la organización y el impacto que tiene la tecnología en las organizaciones.

En el apartado 2.2 Los costos de la ineficiencia comunicativa, se hizo un listado de los principales costos (económico, temporal, energético y psicológico) dentro de la organización, para qué sirve identificar estos costos y especificar si el área es productiva o no.

Las relaciones que se establecen entre los individuos es lo que hace a la organización, sus formas de comportamiento, su personalidad y sus interacciones dan como resultado que el área se comporte de determinada forma, eso se refleja en Actor y grupo, donde se identifican los grupos y su incidencia en el problema informativo-comunicativo.

Finalmente, los resultados de la auditoría se muestran en el apartado 2.4 Diagnóstico de los procesos comunicativos. Se explica qué técnica se utilizó para conocer el grado de

satisfacción o insatisfacción de los miembros en su organización y se dan propuestas de solución a los problemas identificados.

2.1 BREVE HISTORIA DE LAS ORGANIZACIONES

A lo largo de la historia de la humanidad se han creado organizaciones laborales para establecer lazos de convivencia; actualmente las personas dependen de estas organizaciones para poder sobrevivir y esperan mucho del trabajo.

La Historia muestra cómo ha habido una evolución dentro de la esfera tecnológica, así en el siglo XVII a nivel mundial el gran invento fue la máquina de vapor y lo importante dentro de las empresas era la organización; en 1850 la electricidad trajo consigo las fábricas y el motor de combustión; ya para 1970 se inventó el microchip que se tradujo en la era del conocimiento y la información.

Por otra parte, en la década de los 70 en México el empresariado mexicano estuvo seguro por el proteccionismo, se encontraba cerrado a las empresas transnacionales, se centraban en modelos administrativos como los de Farol y Taylor (algunas empresas lo siguen haciendo).

La moda en las organizaciones en los 80 fue la excelencia, en la que se entrenaba a los empleados para ser los mejores. En la década de los 90 se rediseñaron procesos radicalmente.

Actualmente, la globalización¹⁹ alcanza y rebasa a las empresas, cada vez hay más interés por ganar mercado, hay más competencia (por una plaza compiten más de 20 personas), pero lo único que no avanza es la comunicación, le importa más a la organización obtener más clientes y ganar más dinero, a como dé lugar, que crear canales comunicativos adecuados dentro de su organización para que funcione bien.

Sin embargo, a pesar de que las organizaciones han dado un gran salto hacia una era del conocimiento, pocas veces se detiene a pensar que lo que nunca pasará de moda ni sobrará dentro de la estructura es la comunicación cara a cara, en la cual los miembros puedan expresar su sentir y enriquecer el lugar donde laboran.

A este capítulo le concierne rescatar la parte más importante de cualquier organización, es decir, --a los actores--, que son quienes se encargan de crear el lugar donde trabajan y que no es con tecnología sino con el recurso humano como se pueden resolver los problemas que se suscitan dentro del área de trabajo.

2.1.1 La tecnología como arma comunicativa

La evolución y revolución en la tecnología obliga a las organizaciones modernas a emplear nuevas formas de organización en el trabajo y en la comunicación: la red global vino a conectar o desconectar de forma selectiva individuos, grupos, regiones o países.

¹⁹ Importa la individualización y diversificación de las relaciones de trabajo

“La red de redes”, es decir, la internet, por la que se puede intercambiar información desde cualquier lugar a todo el mundo, utiliza un lenguaje digital universal, crea nuevas formas y canales de comunicación y avanza a pasos agigantados.

La internet, dependiendo de cómo sea usada. Perjudica porque puede deshumanizar al individuo al ya no establecer contacto personal con los seres humanos y hacerlo siempre a través de un monitor, abre canales para organizaciones delictivas, comercio ilícito, pornografía. Además de ser elitista, porque no todo mundo tiene acceso a la red.

O beneficiar, cuando se puede tener intercambio de información de manera rápida, se puede establecer contacto con algún individuo que está del otro lado del mundo: velocidad, mayor información, propagación de investigaciones, promoción de movimientos sociales.

Toda esta tecnología ha impuesto nuevos retos a las organizaciones –digitalizarse o morir—ninguna empresa, por muy pequeña que sea puede existir si no cuenta con los mínimos tecnológicos necesarios: computadora con internet, fax, teléfono y un largo etcétera.

La organización que logra adaptarse tecnológicamente al acontecer mundial es la que puede sobrevivir, por otro lado, todavía las empresas no establecen canales comunicativos a su interior cuando ya están haciéndolo hacia fuera. Están en una lógica que, aunque suene contradictorio, es ilógica.

Roger D’Aprix (1998) decía que primero hay que tomar en cuenta los problemas que existen dentro de la organización, después hacer que los miembros se identifiquen con los intereses de ésta y hacer que los directivos tomen en cuenta las opiniones de los empleados. En esta investigación se cree que para dar ese gran paso hacia lo tecnológico primero hay que establecer estos puntos hacia el interior de toda organización.

2.1.2 Comunicar y actuar, principios de la organización

Abraham Moles, sociólogo francés consideró que la comunicación físicamente no es una acción, pero es un medio a través del cual viaja un mensaje que hace posible que alguien actúe. Por otro lado Joan Costa (1999) consideró que la comunicación es un modo de acción, la acción es a veces activa otras pasiva, débil o fuerte.

Moles (1973) elaboró la Teoría de los Actos en la cual mencionaba que las acciones tienen un inicio y fin, función, forma en tiempo y espacio. Cuando se actúa se gasta energía, puede ser de dos tipos:

- Alta intensidad energética (actos ejecutivos): son las acciones visibles, inmediatas y concentradas en el tiempo
- Baja intensidad energética (actos expresivos): órdenes o decisiones que desencadenan acciones de gran energía

Dentro de la organización hay de los dos tipos de gastos energéticos, los ejecutivos (ir a las reuniones de las comisiones, correr para alcanzar al entrevistado) y los expresivos (todas las órdenes que tienen como fin que el interlocutor realice una acción).

La comunicación, siempre y cuando sea transmitida de forma eficiente y eficaz —fin que se buscará como propuesta dentro de Comunicación Social del GPPAN— es un factor de ahorro de energía, es una estrategia porque promueve la eficiencia dentro de la organización y es un acto de libertad porque se le puede dar una orden a un sujeto pero este decide si la lleva o no a cabo.

La organización objeto de estudio es altamente productiva, todo lo solicitado por el director está en tiempo y forma, videos, boletines, transcripciones, spots; sin embargo, es muy costosa, porque carece de buenas estrategias de comunicación y en muchas ocasiones trabajan por la vía del control, suena incongruente tratándose de una oficina de Comunicación Social, pero es la realidad.

“Actuar a tiempo es parte del éxito” (Costa, J. 1999, p. 32). Pero también la forma en que se da una orden y el clima que se vive dentro de la organización son determinantes para que las cosas puedan llegar a buen fin. La comunicación, sin duda, es el arma para lograr que una organización funcione de manera adecuada, en la que todos los miembros puedan habitar y trabajar de forma apropiada.

2.1.3 Modelos comunicativos y de administración en Comunicación Social del GPPAN

A primera vista, con la experiencia de haber hecho el servicio social durante nueve meses y después formar parte de la organización durante ocho meses y con base en la observación, se considera que Comunicación Social del GPPAN no se puede ubicar en un modelo en específico porque es una combinación, tanto de la escuela clásica, como de la Burocracia de Webber, de la Escuela Humanista y de la Teoría Contingente.

Es decir, la organización no es tan rígida como para centrarse en la Teoría de Taylor en la que hay una estructura inamovible --aunque sí hay procesos que deben seguirse al pie de la letra o se corre el riesgo de sufrir un desequilibrio en la institución-- pero no en todos ellos se tiene que seguir paso por paso, como se haría en una fábrica de cajas, medicamentos, etcétera.

Pero tampoco es totalmente reflexiva, aunque es una oficina de --comunicación— no todas las veces es eficaz por los problemas comunicativos e informativos que presenta, no está centrada totalmente en el ser humano y a veces no hay estrategias que permitan una adecuada comunicación interna y externa.

Sí se puede decir que lo institucional pesa más en la organización porque así trabajan las oficinas de comunicación social en general, pesa más la institución, el nombre de la organización, que quienes trabajan ahí y sus funciones.

La siguiente es una lista de las diferentes teorías comunicativas y administrativas, Comunicación Social del GPPAN tiene características dentro de ellas, algunas en menor y

otras en mayor medida que servirán para poder identificar dentro de cuál está más inserta y a partir de ello exponer una propuesta para intervenir dentro del problema identificado, es decir, la incomunicación entre las subdirecciones.

2.1.3.1 La Teoría Clásica

Los autores más representativos de ésta son Max Weber, Frederick W. Taylor y Henri Fayol, mucho de lo que propusieron ha tenido un impacto relevante hasta la fecha.

A partir de la Revolución Industrial hubo una gran diversidad y multiplicidad de organizaciones, “de esta forma se presentó un creciente interés por parte de algunos estudiosos de la sociedad, quienes por primera vez llevaron a cabo investigaciones sistemática para delimitar las características principales de este fenómeno y proponer mejores formas de operación” (Fernández, C. 1991, p. 20).

En este modelo se da prioridad a la estructura piramidal, las jerarquías y las funciones están muy bien delimitadas, claras y explícitas. La comunicación organizacional en empresas con esta teoría, es formal, oficial y vertical (descendente).

“...hay una marcada centralización en la toma de decisiones... esto trae consigo dificultades importantes, como excesiva rigidez y formalismo, lo cual puede provocar una comunicación lenta e incluso poco oportuna, escasa en ocasiones y excesiva en otras” (Fernández, C. 1991, p. 23).

Con base en lo anterior y al observar la organización objeto de estudio –Comunicación Social del GPPAN en la Cámara de Diputados—se encontró los puntos con los que empata el área con la teoría ya explicada.

- Hace aproximadamente un año se instauró un sistema de registro de llegada y salida de todo el Grupo Parlamentario Partido Acción Nacional Diputados, es un sistema de incentivos económicos (porque se da un bono mensual por puntualidad que va disminuyendo de acuerdo a los días de retardo), aunque también una forma de control del personal.
- Suele suceder, que el único que decide en la organización es el director, porque aunque toma en cuenta las opiniones de subdirectores y personal del área, finalmente quien toma las decisiones es él y su decisión es irrevocable.
- Se considera que sí debe existir cierto grado de especialización, por ejemplo, en la organización es un requisito ser comunicólogo o periodista para la Subdirección de Prensa y lo mismo para las demás áreas.
- Las funciones que se realizan al interior de la organización deben cumplirse con alto grado de profesionalismo, es una de las premisas de la burocracia y que aplica en la mayoría de las instituciones, después de todo quién quiere en su institución a alguien que no sabe realizar para lo que fue contratado.
- Aunque al interior del área no existe una burocracia tan marcada, al exterior sí, dentro del GPPAN Diputados todos los procesos son burocráticos.

2.1.3.2 Modelo Funcionalista de Comunicación

- El trabajo que se realiza dentro del área se aprende con el tiempo, quienes laboran ahí pueden o no tener experiencia, por tanto nadie es imprescindible dentro de la organización, si llega un nuevo miembro o se va otro las cosas marchan igual porque no hay cosas que no se puedan aprender
- Documentos solicitados por los diputados (boletines, transcripciones, fotografías, videos) son productos que deben estar en tiempo y forma, si es antes, para el director del área es mejor, no importa si las reporteras, fotógrafos o editores tienen que trabajar más de la cuenta y sin descanso y por supuesto –sin pago de horas extra—siempre y cuando los diputados estén satisfechos con lo que se les brinda, es decir el director se obsesiona con los productos finales y olvida a su planta laboral

2.1.3.3 Escuela de las Relaciones Humanas la Teoría “Y”

Esta teoría se desarrolló hacia finales de los años veinte y principios de los treinta, es considerada como la respuesta a los hoyos negros de la Teoría Clásica respecto al elemento humano en las organizaciones.

Es así que autores como Elton Mayo, Kurt Lewin, Rensis Likert, Douglas McGregor y Chris Argyris²⁰, enfatizan la importancia del “elemento humano” dentro de la organización.

La comunicación desempeña un papel primordial en diversos aspectos, como: “los estilos del liderazgo, el análisis de estructuras y redes de comunicación, la formación de grupos formales e informales y el desarrollo de habilidades comunicativas por parte de la gerencia como único medio para conocer a la gente y sus necesidades, infundir confianza y establecer estilos participativos” (Fernández, C. 1991, p. 24).

- Ciertamente que cada trabajador tiene que hacer el trabajo conforme a ciertas reglas, pero también es verdad que el área permite cierta autonomía y creatividad porque el director considera que cada miembro es responsable de hacer lo encomendado con el grado de profesionalismo que cuenta.
- Dentro del área los jefes no están detrás de los miembros, encomiendan tareas específicas que se tienen que cumplir dentro de los tiempos marcados, existe una supervisión que no se puede eliminar pero que sí se limita.
- La influencia del pasado, presente y futuro de Comunicación Social del GPPAN es determinante para la organización, obviamente toda la trayectoria de la institución marca lo que es actualmente, no se puede hablar de ella sin un antes y un después, su historia es la que le ha permitido formarse y permanecer.

²⁰ Estudiosos de la comunicación

2.1.3.4 La Teoría de Sistemas

Surgió con los trabajos del alemán Ludwig von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968. Esta teoría afirma que las propiedades de los sistemas, no pueden ser descritos en términos de sus elementos separados sino cuando se estudian como un todo.

- Esta es una de las teorías en las que obviamente está inserta la organización porque no se puede hablar de Comunicación Social del GPPAN sin las relaciones interpersonales de los seres humanos que trabajan en ella, del sistema que forman parte.
- El área sólo se pueden entender por y con las relaciones que se establecen porque los miembros son interdependientes, existe un intercambio de información constante por el que también existe un equilibrio dinámico.
- También porque todo sistema tiene uno o algunos propósitos. Los elementos como también las relaciones, definen una distribución que trata siempre de alcanzar un objetivo común.

Por lo anterior, se insiste en que no se pueden ubicar a la organización en una en específico, aunque sí tiene más características de la Escuela de las Relaciones Humanas, de la Teoría “Y”, porque se tiene una supervisión de los miembros, pero no se limita la creatividad ni las propuestas de ellos.

2.2 LO COSTOSO DE LA INEFICIENCIA COMUNICATIVA

Como en toda organización, Comunicación Social del GPPAN tiene problemas comunicativos y procesos que podrían renovarse para eficientar el área. Uno de los graves problemas dentro de la institución es, sin lugar a dudas, los costos que generan la ineficiente comunicación y planeación de las estrategias comunicativas dentro de ésta.

Los siguientes son una serie de costos que se hallaron, con base en la observación constante de los procesos y de la interacción de los miembros dentro del área. Dichos costos provocan en el individuo una merma tanto en sentido físico como psicológico y en la organización pérdida de dinero, de la calidad en el trabajo y, aún más importante, en la calidad de vida de los empleados.

Los costos pueden dividirse en económicos (pérdida de dinero dentro de la organización), temporal (las horas muertas o que se desperdician en reuniones sin sentido), energético (reuniones dentro de la organización muy largas e infructuosas que provocan en el individuo cansancio) y psicológicos (estrés, angustia, desesperación).

2.2.1 Costo económico

Comunicación Social del GPPAN es una organización que hace productos comunicativos (videos, boletines, comunicados, transcripciones), de estos y de las reuniones que realizan los diputados dentro de la Cámara de Diputados, se desprenden los costos económicos.

Existe un factor que puede ser sujeto de análisis de costo, por ejemplo, el salario de los miembros de la organización. Dentro de la Cámara de Diputados existen reuniones de las comisiones²¹, suelen ser largas (tres o cuatro horas) en las que la mayoría de las veces, con base en la observación y la experiencia, no llegan a ningún acuerdo.

Durante todo el tiempo que dura la reunión de la Comisión las reporteras del área tienen que estar atentas a los comentarios emitidos por los diputados federales del PAN, hay que grabarlas y transcribirlas y a veces los legisladores no emiten ningún comentario, así que fueron horas perdidas que se pudieron haber invertido en otras actividades relacionadas con el trabajo o en otras comisiones,

Así, con base en el sueldo que gana por hora cada reportera, se puede dar cuenta de cuánto le está costando a la organización atender los hechos noticiosos de las comisiones de la Cámara de Diputados.

SUELDO QUE PERCIBE UNA REPORTERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN

Mensual	\$ 13, 559.13
Diario	\$ 437.39
Hora	\$ 54.67

Ilustración 2.1 Sueldo que percibe una reportera en Comunicación Social del GPPAN

Como hace falta personal en el área de Comunicación Social del GPPAN, no se pueden cubrir la totalidad de eventos, por ello, cuando no se cubren todas las reuniones, dicha área se apoya en los boletines y notas informativas que realiza Comunicación Social de Cámara de Diputados²², los copia y sube a su página interna, siempre con el crédito de quien lo hizo.

En la siguiente tabla están las reuniones que sí se pudieron cubrir durante la semana del 6 al 10 de octubre de 2008, son, con base en los criterios de la Subdirectora de Prensa los que mayor información generaron y en los que más diputados panistas participaron.

²¹ Grupos de diputados de distintas fracciones parlamentarias en las que son discutidos problemas que atañen a la sociedad en su conjunto. Así existen por ejemplo, la Comisión de Desarrollo Metropolitano en la que se atienden asuntos relacionados con la problemática del Distrito Federal o la Comisión de Salud, que, como su nombre lo indica atiende el rubro de salud en todo el país.

²² Esta área es totalmente independiente de Comunicación Social del GPPAN.

REUNIONES DE COMISIONES²³

L	M	M	J	V
	Reunión previa a la sesión del GPPAN 8:00-11:00 Horas perdidas 1 Reportera que cubrió: 1	Comisión de Hacienda y Crédito Público 10:00-14:00	Reunión previa a la sesión del GPPAN 8:00-11:00 Horas perdidas 1 Reportera que cubrió: 1	Comisión de Desarrollo Social Comparecencia del Secretario de Sedesol 10:00-14:00 Horas perdidas 2 Reportera que cubrió: 3
	Comisión de Presupuesto y Cuenta Pública 9:30-17:00 Horas perdidas 3 Reportera que cubrió: 1	Comisión de Presupuesto y Cuenta Pública 10:30-17:00 Horas perdidas 3 Reportera que cubrió: 1	Comisión de Presupuesto y Cuenta Pública 9:30-17:00 Horas perdidas 3 Reportera que cubrió: 1	Comisión de Presupuesto y Cuenta Pública 9:30-12:00
	Sesión 11:00	Junta de Coordinación Política 12:00-16:00 Horas perdidas 2 Reportera que cubrió: 2	Sesión solemne 11:00	
			Sesión-comparecencia del Secretario de la Sagarpa 13:00-17:00	

Ilustración 2.2. Eventos cubiertos en una semana por Comunicación Social del GPPAN

Así, con base en el sueldo ganado por hora y las horas desperdiciadas en las reuniones de algunas comisiones, se puede decir cuál es el costo económico del área por no tener una buena estrategia de comunicación.

Las horas resultantes que se pierden en promedio en reuniones de Comisión son 21 en una semana, el sueldo por hora de una reportera es de \$54.67pesos, multiplicando las horas por el sueldo por hora el resultado es \$ 1, 148.14 pesos cada semana, al mes serían \$4, 592.59 pesos.

²³ Semana del 6 al 10 de octubre de 2008. Esas son las reuniones que estaban programadas en la bitácora de eventos y se cubrieron en su totalidad; sin embargo, siempre surgen entrevistas previas a las reuniones y entrevistas imprevistas que se tienen que cubrir, por ello, la carga de trabajo aumenta.

2.2.2 Costo temporal

Hace aproximadamente un año se comenzó a “chechar” la entrada y salida de los miembros del área, cosa que no se hacía antes porque es la única área que no tenía horario fijo dadas las funciones y la diversidad de hechos noticiosos que ocurren dentro y fuera de Cámara de Diputados, así había ocasiones en que podían entrar a las 7 de la mañana y salir a las 7 de la noche o entrar a las 10 am y salir a la 1 am.

Sin embargo, entró en la “lógica” de checar tarjeta y aún así, si hay eventos después de la hora fijada se tienen que quedar a cubrirlos no importando la hora en que tengan que salir y sin goce de pago de horas extra.

2.2.3 Costo energético

Uno de los problemas radica tanto dentro de la organización de las reuniones de las Comisiones de la Cámara de Diputados como del área de Comunicación Social.

Las Comisiones citan a reunión a su conveniencia y puede ser muy temprano o muy tarde y si citan a comparecer a algún funcionario las reuniones se tornan muy largas, las reporteras del área de Comunicación Social tienen la función de grabar todas las intervenciones de los diputados panistas y transcribirlas.

Cabe recordar, que como ya se especificó en los costos económicos, las reuniones de las comisiones muchas de las veces no llegan a acuerdos, entonces las reuniones no sirvieron de nada y las reporteras sufren un desgaste energético, a veces menor (cuando siguen la transmisión desde su monitor y graban desde su oficina) o mayor (cuando la reunión de la Comisión no se transmite por televisión y hay que ir al lugar donde se lleva a cabo y no transcribir las intervenciones hasta el final porque si se regresa a la oficina a comenzar las transcripciones, corre el riesgo de que alguna intervención se pierda).

El trabajo se haría más eficiente si hubiera más personal, porque sólo hay dos reporteras, la subdirectora y la encargada de las entrevistas entre medios y diputados, que, cuando hay mucha carga de trabajo, tiene que ayudar en las transcripciones.

Las comparecencias pueden durar semanas y cuando empiezan las discusiones para el Presupuesto de Ingresos y Egresos de la Federación, también hay mucho trabajo.

El trabajo es mucho, el personal poco y el gasto energético demasiado, por ello las reporteras después de una semana con esa rutina, ya no rinden a su máximo, se les van palabras en las transcripciones o cambian unas por otras, lo que se traduce en atraso de trabajo por tener que corregir todas las fallas en los documentos y trabajo de mala calidad para la organización.

2.2.4 Costo psicológico

El estrés (traducido en dolores de espalda, cuello, cabeza, gastritis, colitis o simplemente mal humor o sueño) se vuelve parte de cada uno de los miembros del área y convierte a la organización en un lugar inhabitable.

Como bien lo decía el libro “La organización habitable” las personas no vienen a este mundo a producir, sino a ser felices, cosa que pocas veces ocurre cuando hay desgaste psicológico.

2.2.5 Problemas informativo-comunicativos en Comunicación Social del GPPAN

Después de identificar los costos dentro de la organización se puede concluir que los problemas que se presentan son:

Informativos: no existe una planeación adecuada para la toma de decisiones, la distribución de las actividades es inadecuada, las órdenes no se dan adecuadamente. Aquí se encuentran problemas como que la subdirectora no informa a su personal cuando hay un evento y hay que cubrirlo y hay que recuperar información o el director no informa a su equipo de trabajo qué temas sí podrán ser tratados por los diputados para declarar ante los medios y cuáles no.

Comunicativos: hay ocasiones en que el entendimiento entre los miembros del equipo no es eficaz y hay fallas en la elaboración del trabajo por no dar instrucciones claras. Así, cuando ocurre este tipo de problema comunicativo, el trabajo entre los miembros del área se torna difícil porque se hace el trabajo pero no de la manera como el directivo lo quería porque no dio órdenes precisas o porque no hubo retroalimentación que permitiera corroborar lo que se pidió.

Ambos problemas se presentan a diario dentro de la organización, el área está ávida de una estrategia comunicativa que permita el entendimiento entre los miembros de Comunicación Social del GPPAN y hacer del trabajo una forma de vivir y no de sobrevivir.

2.3 ACTOR Y GRUPO

Al identificar a los actores que están involucrados en Comunicación Social del GPPAN se puede conocer de qué forma participan, interactúan e inciden en el funcionamiento de dicha área porque aunque son distintas personalidad tienen un objetivo en común, esto es: el funcionamiento del área.

La siguiente tabla da cuenta de los actores, su cargo, edad, género, estado civil y la antigüedad de cada uno de ellos:

ACTORES	EDAD	GÉNERO	ESTADO CIVIL	ANTIGÜEDAD
Director	31	Masculino	Soltero	1 año 11 meses
Secretaria	24	Femenino	Soltera	10 meses
Subdirectora de Prensa	41	Femenino	Casada	14 años
Reportera	25	Femenino	Soltera	4 años 1 mes
Reportera	25	Femenino	Divorciada	2 años
Reportera	23	Femenino	Soltera	1 mes

Subdirector de Comunicación Digital	30	Masculino	Casado	1 año 11 meses
Reportera	51	Femenino	Soltera	17 años
Coordinador de Análisis	40	Masculino	Casado	4 años
Analista y monitorista	46	Masculino	Unión libre	11 años
Analista y monitorista	22	Femenino	Soltera	8 años
Subdirectora Análisis y Monitoreo	31	Femenino	Soltera	10 meses
Analista y monitorista	41	Masculino	Casado	13 años
Subdirector prensa regional		Masculino	Casado	1 año 4 meses
Reportera	42	Femenino	Casada	13 años
Reportera	27	Femenino	Casada	5 años 4 meses
Subdirector Producción	35	Masculino	Casado	12 años
Camarógrafo	42	Masculino	Soltero	3 años 6 meses
Editor	31	Masculino	Soltero	4 meses
Fotógrafo	32	Masculino	Soltero	3 años
Redactor	22	Masculino	Soltero	3 meses
Fotógrafo	39	Masculino	Unión libre	2 meses

Ilustración 2.3 Empleados de Comunicación Social del GPPAN

Dentro de la organización existen 11 miembros que son solteros, 8 casados, 2 en unión libre y una divorciada, las edades van desde los 20 hasta los 51 años y la antigüedad en sus puestos varían, algunos recién ingresaron y otros tienen casi 20 años trabajando Comunicación Social del GPPAN.

Hay casi el mismo número de mujeres y hombres, de ellos existen 6 miembros con menos de 1 año de antigüedad, 8 con hasta 5 años y 7 con más de 5 años, los puestos con mayor antigüedad son: reportera, subdirector de producción, subdirectora de prensa, secretaria, analista y monitorista.

Con base en la observación y la experiencia, los miembros de la organización cumplen con sus trabajos, no faltan ya sean casados o solteros (a menos que sea por enfermedad), mientras más antigüedad existe hay más productividad, menos ausentismo y más satisfacción, aunque también los miembros que son nuevos no faltan porque actualmente las posibilidades de encontrar otro trabajo son escasas y prefieren asegurar su trabajo rindiendo al máximo.

2.3.1 Diversas personalidades, un mismo objetivo

Ma. Adriana Ulloa Hernández²⁴ (1997) es de la idea que para definir las relaciones laborales es necesario considerar dos actitudes que se adoptan al comunicar y relacionarse, primero el nivel de cooperación y segundo la asertividad.

²⁴ Ma. Adriana Ulloa Hernández es pasante de la licenciatura en Periodismo y Comunicación Colectiva de la ENEP Acatlán, productora del programa radiofónico “Zona libre”.

Esta productora de radio elaboró un test de personalidad²⁵ en el que con base en grupos de cuatro habilidades, establece qué tipo de comportamiento y habilidades tiene cada persona según su tipo de personalidad.

“Entre las complejas variables que componen la personalidad, se encuentran: la moral, los valores, la filosofía personal, las experiencias, las expectativas personales y profesionales”. “Los resultados de interpretación del test de personalidad son señalados a partir de los roles característicos que permiten ver las disposiciones, actitudes y preferencia del sujeto en cuestión” (Ulloa, A. 1997, p.37).

Los resultados obtenidos al contestar el test por los miembros del área fueron los siguientes:

Minoría de Comunicación Social del GPPAN

Controladores: (3 miembros). Es decisivo. Autodisciplinado. Toma las responsabilidades a su cargo. Enfocado a obtener resultados y logros. Le interesa más obtener ventajas o conveniencias que los procedimientos.

Analíticos: (3 miembros). Cautos. Quiere conocer los hechos y detalles necesarios. Busca la precisión y corrección. Sistemático. Le interesa más el proceso, la ejecución de una tarea, que las ventajas resultantes.

Mayoría de Comunicación Social del GPPAN

Organizadores: (9 miembros). Organiza a la gente. Le interesa más el proceso, los procedimientos y el progreso que la utilidad de los resultados. Hace preguntas. Modera opiniones. De trato fácil. Personal. Procura las relaciones interpersonales y la estabilidad.

Persuasivos: (7 miembros). Toma decisiones rápidas. Le interesa más obtener ventajas, utilidad u oportunidades que los procedimientos. Informal. Habla calmadamente. Toma la iniciativa en las relaciones sociales. Responsivo. Impulsivo. Entretenido. Extrovertido y expresivo. Entusiasma e involucra a los otros.

ACTOR	PUESTO	PERSONALIDAD	PERSONALIDAD DE ACUERDO A SU PUESTO
Manuel d'Argence Salazar	Director	Persuasivo	Emprendedor
María Luisa Mendoza Ávila	Secretaria Subdirectora	Organizadora	Convencional
Patricia Bolaños Vera	De Prensa	Organizadora	Emprendedor
Yazmín Moya Jiménez	Reportera	Organizadora	Investigador

²⁵ La muestra del test de personalidad puede consultarse en el Anexo 1

Viridiana Torres Pichardo	Reportera	Organizadora	Investigador
Miriam Ramírez Aguilar	Reportera	Analítica	Investigador
Edgar Vargas Esquivel	Subdirector Com. Digital	Controlador	Emprendedor
Rosa. Ma. Hernández García	Secretaria	Organizadora	Convencional
Jorge Mendoza Jiménez	Coordinador de análisis	Analítico	Investigador
Raúl Oscar Lara Ramírez	Analista y monitorista	Persuasivo	Investigador
Graciela Zamora Arceo	Analista y monitorista	Persuasiva	Investigador
Lorna Aguirre Olivarez	Subdirectora Análisis y Monitoreo	Controladora	Investigador
Juan López Arteaga	Analista y monitorista	Organizador	Investigador
M. Enrique Herrera González	Subdirector Prensa Regional	Organizador	Emprendedor
Rosalía García Medina	Reportera	--	--
Marisol Luna Juárez	Reportera	Persuasiva	Investigador
Fernando Delgado Morales	Subdirector Producción	Persuasivo	Emprendedor
Víctor Martínez Monteagudo	Camarógrafo	Organizador	Artístico
Esvi Cabrera Reyes	Editor	Persuasivo	Artístico
Ariel Cruz Gómez	Fotógrafo	Organizador	Artístico
Alan Castillo Roldán	Redactor	Persuasivo	Investigador
Marco Antonio Luna Arce	Fotógrafo	Controlador	Artístico

Ilustración 2.4 Muestra la personalidad prevaleciente en el miembro y la personalidad que debería tener de acuerdo a su puesto

Las personalidades dentro de la organización son variadas, el que tengan una u otra no quiere decir que estén mal; sin embargo, algunas de sus cualidades no pertenecen con el perfil del puesto que desempeñan, aunque, de acuerdo con esta investigación, no es grave porque finalmente el trabajo que le corresponde a cada miembro se desempeña de forma correcta.

El individuo es la suma de sus atributos psicológicos, cada persona dentro de Comunicación Social del GPPAN es diferente, pero todos comparten el lugar en el que laboran y un objetivo en común: que el trabajo esté en tiempo y forma.

De acuerdo a la personalidad de los miembros, dentro de una organización existe el locus de control, que no es otra cosa sino el grado de seguridad o inseguridad del individuo y correlaciona con: ausentismo, rotación, autoestima, uso del poder y automonitoreo. El locus de control en esta organización, en la mayoría de los individuos, es interno, ellos controlan su destino y sus acciones.

2.3.2 Grupos: su influencia dentro de la organización

El grupo está constituido por individuos y sus comportamientos, pero también está compuesto de roles sociales, expectativas y funciones articuladas que deben ser concebidas sociológica y psicológicamente.

Un grupo es un conjunto de personas unidas por una experiencia compartida, pero no es hasta que existe conciencia de tener un objetivo en común y una interacción que se pueden considerar como tal.

Existen grupos primarios (se hallan ligados por lazos emocionales, pueden ser involuntarios, como la familia o voluntarios, el club, la pandilla) y grupos secundarios (tienen origen en la división del trabajo) los que se forman en el trabajo por disposición de los directivos.

Dentro de la organización es posible identificar:

- Grupo de mando: de acuerdo a la posición que se ocupa dentro del organigrama
- Grupo de tarea: se forma con base en el trabajo específico que se es encomendado
- Grupo amistoso: el que se forma por personalidades afines dentro de Comunicación Social del GPPAN

Se pueden identificar, en primera instancia, los grupos que se forman por subdirección y obedece a la lógica de la convivencia diaria, el trabajo en común; un segundo grupo sería el que se forma por nivel jerárquico en el que participan todos los subdirectores y el director general; el tercer grupo sería el que se establece de acuerdo a las personalidades, modos de vestir, de hablar, gustos, preferencias.

Los grupos están constituidos, el problema radica en que esos grupos son tan herméticos que no permiten la convivencia con otros, un ejemplo: cada subdirección es un grupo formal que tiene su funcionamiento hacia adentro y no permite que las demás subdirecciones incidan en lo que hacen.

Cuando eso sucede no hay un flujo de información ni comunicación, por ello ninguna subdirección se entera de lo que hace la otra y las consecuencias son: más carga de trabajo, pérdida de información y pérdida de tiempo en recuperarla. Todo ello podría ahorrarse si existiera una buena estrategia de comunicación que viniera desde el líder, ya sea de la subdirección o de la dirección.

Hershey y Blanchard son de la idea que los grupos tienen ciclos de vida y dependiendo de la etapa en que se encuentren éste, el líder deberá ejercer un liderazgo diferenciado, adecuado al grupo.

El ser humano es social por naturaleza, por ello siempre está en contacto con los demás individuos, forma grupos desde que nace –involuntariamente– y conforme crece pertenece a otros que elige –pandilla– y hasta en el trabajo hace relaciones más allá de lo laboral, siempre sucederá de esta forma.

Siempre existen los grupos y son importantes dentro y fuera de las organizaciones, gracias a las interacciones de éstos, es posible el crecimiento o la destrucción de la empresa, pero cuando estos grupos se cierran a compartir información con otros surge la incomunicación, parte que debería ser primordial en una oficina de Comunicación Social.

2.4 DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS COMUNICATIVOS

David K. Berlo²⁶ en 1960 hizo popular la frase “la comunicación es un proceso”, a partir de entonces se comenzó a conceptualizar como un sistema integrado por varios subsistemas o componentes que interactúan entre sí para producir como resultados el envío y la recepción de mensajes ante un ser humano y otro.

Actualmente se sabe que el éxito de la comunicación radica en cómo interactúan esos subsistemas y también es bien sabido que las organizaciones disponen de diversos medios para establecer esta comunicación.

Por esta razón se elaboró un inventario de medios, en el que se establecen cuáles son los medios que existen dentro de Comunicación Social del GPPAN, si es que son utilizados para lo que fueron creados y cuando no es así, en las observaciones se escribió para qué se utilizan finalmente.

MEDIO	CRITERIO (Para qué es utilizado)	SÍ/NO	OBSERVACIONES
Internet	Se utiliza para verificar y consultar información que se genera de las declaraciones de legisladores, así como escritura correcta de palabras y terminología especializada.	SÍ	Como no está restringida ninguna página de internet dentro del área, los miembros tienen acceso a páginas de entretenimiento
Intranet	Se utiliza para subir la información concerniente al acontecer informativo a la página de los diputados federales panistas.	SÍ	
Teléfono	Se utiliza para contactar a personas de otras subdirecciones	SÍ	También se usa para hacer llamadas personales
Oficios	Se utiliza para solicitar		

²⁶ Licenciado en Comunicación, ha sido consultor de diversas empresas privadas e instituciones gubernamentales. Ha contribuido y publicado libros en áreas como: medios de comunicación en las organizaciones, sistemas de información e investigación en la Comunicación

	documentos, videos, fotografías, entre otros, de manera formal	SÍ	
Recados	Se utilizan cuando alguna persona no se encuentra en su oficina	SÍ	
Grabadora	Se utiliza para grabar la información proveniente de declaraciones de legisladores	SÍ	
Correo electrónico	Se utiliza para enviar archivos, mensajes concernientes a lo laboral	SÍ	También es utilizado para enviar mensajes personales y de entretenimiento
Messenger	Se utiliza para enviar archivos de transcripciones de entrevistas a legisladores	SÍ	Es más usado como medio para conversar vía electrónica con amigos, familiares, etc.
Nextel	Se utiliza para mantener comunicación entre los miembros del área	SÍ	
Comunicación oral	Se utiliza para dar órdenes directas	SÍ	
Computadora	Se utiliza como procesador de datos	SÍ	También es utilizado como reproductor de música
Televisión	Se utiliza para seguir reuniones de legisladores en la Cámara de Diputados	SÍ	También se utiliza para ver canales de entretenimiento

Ilustración 2.5 Inventario de medios

Existe una evolución en materia de sistemas de información, como ya se mencionaba con anterioridad, la internet es el arma usada por excelencia en las organizaciones. Reduce distancias, tiempo y dinero.

Aunque las nuevas tecnologías son muy utilizadas, la comunicación cara a cara nunca va a ser superada por su impacto, claridad y precisión.

Un cuestionario²⁷ fue aplicado a los miembros de la organización para conocer a través de qué medios se comunica con las distintas subdirecciones de Comunicación Social del GPPAN.

Sin lugar a dudas, después de aplicar el cuestionario a los miembros del área, se obtuvo que la mayoría de los individuos de las subdirecciones se comunican con otros a través de la internet, el Messenger, pero en mayor medida lo hacen de forma oral.

“El medio de comunicación que prefieren los empleados para recibir comunicación sobre el cambio, en casi todas las organizaciones, es la comunicación cara a cara con el superior inmediato” (Fernández, C. 1991, p.208)

²⁷ Consultar cuestionario ¿Con quién te comunicas y a través de qué medios? en el Anexo 2

Las subdirecciones dijeron comunicarse, pero no especificaron para qué, porque cuando se trata de trabajo, existe una incomunicación, cuando deberían de estar en algún lugar no están porque no se les informó a tiempo y tienen que recuperar información lo que se traduce en pérdida de tiempo: desgaste físico, psicológico, temporal y económico.

2.4.1 Auditar a la organización

Ante este problema informativo-comunicativo: **la incomunicación entre las subdirecciones de Comunicación Social del GPPAN**, se eligió una técnica de auditoría comunicativa, que se ha definido como un proceso de diagnóstico que tiene como propósito examinar y mejorar los sistemas y prácticas de comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles. De acuerdo al problema detectado, se escogió la técnica de Medidas de discrepancia.

Medidas de discrepancia: un acercamiento al diagnóstico del clima comunicativo en una organización enfoca ciertas discrepancias entre lo que el emisor del mensaje piensa estar comunicado y lo que los receptores perciben —en este caso jefes y subordinados—, es pertinente para este problema de investigación porque reflejará por qué no hay una adecuada comunicación entre las subdirecciones del área.

Se eligió una subdirección del área, con el respectivo director, subdirector y sus empleados, para aplicar el cuestionario, son seis miembros en total. La subdirección elegida fue la de Prensa, sólo es una muestra, pero en general, todas las subdirecciones presentan los mismos problemas informativos-comunicativos.

Para saber el grado de satisfacción o insatisfacción de los empleados respecto a la dirección y la información que se les proporciona, se aplicó un cuestionario de clima comunicacional²⁸ que cuenta con 35 afirmaciones sobre la comunicación interna en el área seleccionada de la organización y que contestaron los miembros seleccionados del área de Comunicación Social del GPPAN.

En esta técnica cuantitativa, se les pidió a los empleados registrar sus opiniones y a los directivos se les pidió que contestaran como creyeran que sus empleados lo harían, sirve para saber qué tan satisfechos están los trabajadores respecto a la información que se les da.

Los resultados de los cuestionarios se vaciaron en la Ilustración 2.7, con los siguientes criterios:

1. Se sacó un promedio de lo respondido por cada aspecto, sumando las respuestas de cada empleado y dividiéndolo entre el número de empleados que respondieron. Se registró el resultado en la primera columna
2. Se realizó la misma operación con las respuestas de los directivos y se registraron los promedios obtenidos por cada aspecto en la columna 2
3. El grado de error o diferencia se calculó de la siguiente manera:

²⁸ Consultar muestra de cuestionario de Clima Comunicacional en el Anexo 2

- a) se sustrajo el promedio del supervisor (columna2) del porcentaje obtenido por los subordinados (columna 1) y se escribió el resultado en la columna 3 señalando si se trata de un valor positivo o negativo
- b) se asignó un valor equivalente a cada diferencia, en este caso sin tomar en cuenta si la diferencia es positiva o negativa, de manera similar a como se muestra a continuación:

Columna 3 Diferencia	Columna 4 Unidad de error asignada
de 00 a .99	0
de 1 a 1.99	1
de 2 a 2.99	2
de 3 a 3.99	3
de 4. a 4.99	4

Ilustración 2.6 Unidad de error

- c) se compararon las columnas 2 y 3 por cada aspecto para determinar que la severidad de la discrepancia fuera mayor de 2, se sumó uno a la unidad de error y se colocó el resultado en la columna 5
- d) se sumaron los números de las columnas 4 y 5 para computar el nivel de error del supervisor y se anotó el resultado en la columna 6

No. de afirmación del cuestionario	Columna 1	Columna 2	Columna 3	Columna 4	Columna 5	Columna 6
Aspecto de la escala	Promedio del empleado	Promedio del supervisor	Diferencia	Unidad de error	Error adicional	Promedio de error del supervisor
1	14/3=4.6	7/2=3.5	1.58	1	2	3
2	16/3=5.3	11/2=5.5	-0.2	0	1	1
3	19/3=6.3	13/2=6.5	-0.2	0	1	1
4	15/3=5	11/2=5.5	-0.5	0	1	1
5	9/3=3	4/2=2	1	1	2	3

6	17/3=5.6	13/2=6.5	-0.9	0	1	1
7	17/3=5.6	12/2=6	-0.4	0	1	1
8	19/3=6.3	12/2=6	0.3	0	1	1
9	16/3=5.3	11/2=5.5	-0.2	0	1	1
10	14/3=4.6	13/2=6.5	-1.9	1	2	3
11	16/3=5.3	13/2=6.5	-1.2	1	2	3
12	18/3=6	13/2=6.5	-0.5	0	1	1
13	15/3=5	7/2=3.5	1.5	1	2	3
14	18/3=6	13/2=6.5	-0.5	0	1	1
15	17/3=5.6	12/2=6	-0.4	0	1	1
16	15/3=5	13/2=6.5	-1.5	1	2	3
17	19/3=6.3	13/2=6.5	-0.2	0	1	1
18	18/3=6	13/2=6.5	-0.5	0	1	1
19	17/3=5.6	13/2=6.5	-0.9	0	1	1
20	18/3=6	13/2=6.5	-0.5	0	1	1
21	15/3=5	11/2=5.5	-0.5	0	1	1
22	17/3=5.6	14/2=7	-1.4	1	2	3

23	18/3=6	13/2=6.5	-0.5	0	1	1
24	17/3=5.6	13/2=6.5	-0.9	0	1	1
25	19/3=6.3	11/2=5.5	0.8	0	1	1
26	16/3=5.3	11/2=5.5	-0.2	0	1	1
27	17/3=5.6	11/2=5.5	0.1	0	1	1
28	9/3=3	7/2=3.5	-0.5	0	1	1
29	18/3=6	14/2=7	-1	1	2	3
30	18/3=6	9/2=4.5	1.5	1	2	3
31	19/3=6.3	13/2=6.5	-0.2	0	1	1
32	18/3=6	9/2=4.5	1.5	1	2	3
33	14/3=4.6	7/2=3.5	1.1	1	2	3
34	18/3=6	13/2=6.5	-0.5	0	1	1
35	19/3=6.3	13/2=6.5	-0.2	0	1	1

Ilustración 2.7 Evaluación de la escala preferencial de comunicación

Cuando el resultado de la columna 6 es 3 o mayor existe un problema de comunicación grave que merece una acción correctiva. Mientras más alto sea el número el problema es más peligroso.

2.4.2 Resultados de la auditoría

Con base en la auditoría realizada a los miembros seleccionados del área objeto de estudio, se determinó que existen problemas comunicativos en las preguntas 1, 5, 10, 11, 13, 16, 22, 29, 30, 32 y 33, que corresponden a:

1. El fracaso de la información a los empleados acerca de las políticas, logros y planes futuros de Comunicación Social del GPPAN es una evidencia de la falta de aprecio y valoración hacia el empleado.

5.- La dirección de Comunicación Social debería comunicar a los empleados únicamente aquellos asuntos pertinentes a su trabajo.

10.- Los empleados deberían ser informados de problemas en su propio ambiente de trabajo.

11.- Cuando la dirección informa de cambios en las políticas, es importante que también informe el por qué de tales cambios.

13.- Los empleados deberían tener información sobre utilidades, estándares de ganancia y estado financiero de la organización.

16.- Los miembros de determinado grupo afectado, deberían ser informados de asuntos que les conciernen antes de que tal información se dé al resto del GPPAN.

22.- El empleado debe tener completa información de sus percepciones y salario y de cómo son calculados.

29.- Los empleados deberían sentirse libres de discutir con sus jefes acerca de cualquier asunto laboral.

30.- La mayoría de los empleados quieren saber más acerca del área de la cual forman parte.

32.- Los empleados deberían tomar parte en la elaboración y discusión de los objetivos del área para obtener ganancias y utilidades.

33.- La difusión informativa y noticiosa en el área es indispensable para construir un sentimiento de participación en los empleados.

Los empleados sienten que no se toma en cuenta lo que piensan, sus necesidades y sus opiniones para tomar decisiones dentro del área. A los empleados les interesa conocer todo lo relacionado a su trabajo: cambios que afecten su estadía en la organización, cómo es calculado su salario, descuentos, afores, ahorros.

Por otro lado también están interesados en poder discutir esos asuntos con sus jefes, participar en los objetivos para que sí sean comunes y que se les informe adecuadamente para poder realizar adecuadamente sus labores.

CONCLUSIONES

La comunicación no es una acción en sí misma, más bien ésta desencadena las acciones, cuando la comunicación es efectiva la acción también lo es, pero cuando no —como ocurre entre las subdirecciones de Comunicación Social del GPPAN— la acción se torna confusa, muchas veces se hace más de lo que se pidió o tergiversado y otras, la información ni siquiera llega a su destino.

Por tratarse de un área de Comunicación Social se podría pensar que no existen problemas comunicativos, pero gran error, porque sí existen y son de índole informativo-comunicativo, con base en el costo generalizado se encontró que esta organización es productiva pero costosa, los trabajos se entregan en tiempo y forma, pero como las instrucciones no son claras, se pierde tiempo, dinero, esfuerzo y desgaste psicológico en estar rehaciendo productos comunicativos o recuperando información.

Las relaciones que se establecen entre los actores del área es lo que hace a Comunicación Social. Se encontró que los actores que conforman a la organización son de diversas personalidades, eso no es impedimento para formar grupos formales e informales y para trabajar en un clima de cordialidad.

Algunas personalidades de los miembros del área no concuerdan con el tipo de puesto que tienen, eso no quiere decir que estén mal porque su personalidad no es un obstáculo para que el trabajo no se haga de forma adecuada.

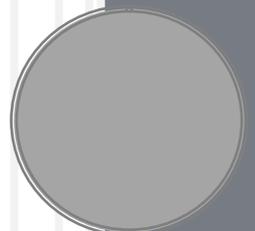
La dirección ha dejado un poco de lado la comunicación interna para centrarse en lo que exige la tecnología. La globalización obliga a las compañías a formar parte de ella y estar al día en los procesos tecnológicos de punta; sin embargo, lo que efficientaría al área no es la opulencia mediática sino los canales adecuados de comunicación dentro de la organización.

Con base en los resultados obtenidos de la auditoría comunicativa los empleados sienten que no se toma en cuenta lo que piensan, sus necesidades y sus opiniones para tomar decisiones dentro del área. A los empleados les interesa conocer todo lo relacionado a su trabajo: cambios que afecten su estadía en la organización, cómo es calculado su salario, descuentos.

Por otro lado también están interesados en poder discutir esos asuntos con sus jefes, participar en los objetivos para que sí sean comunes y que se les informe adecuadamente para poder realizar adecuadamente sus labores, siempre prefieren la comunicación cara a cara porque se establece un vínculo más fuerte, preciso y claro de lo que se quiere comunicar.

Una buena planeación comunicativa es la clave para una organización productiva, en la que los costos (de todos los tipos) no se excedan y en la que los miembros puedan habitar de forma armónica sin tener que sufrir sino gozar, lo que están haciendo, su trabajo.

**CAPÍTULO 3. COMPLEJIDAD Y
REPRESENTACIONES DE LOS ACTORES
DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL
GPPAN**



En el capítulo anterior se identificaron a cada uno de los actores que conforman Comunicación Social del GPPAN y los costos de la ineficiencia comunicativa, se hizo un listado de los principales costos (económico, temporal, energético y psicológico) dentro de la organización y las causas que los originan.

El desarrollo de este capítulo 3 se basa principalmente en la opinión del individuo, su complejidad y su interacción con el otro. Toda organización es un amasijo de ideas y puntos de vista, si no existiera esta diversidad de pensamientos simplemente no existiría ningún sistema complejo.

En el apartado 3.1 Comunicar e informar: problemas y conflictos informativo-comunicativos en Comunicación Social del GPPAN se trata de contextualizar el problema presentado en la organización en el presente de las instituciones mexicanas.

A lo largo del desarrollo del apartado 3.2 Teorías de la Comunicación, se podrán ver las principales teorías comunicativas y la relación que guardan con el problema objeto de estudio, así se mencionan al Estructuralismo, Funcionalismo, Dialéctica, sólo por citar algunas.

En el punto 3.3 La comunicación como constructora de realidades, se menciona la complejidad del ser humano y las representaciones que hace acerca de lo que observa a su alrededor y se pone en práctica una técnica cualitativa.

El Grupo de Discusión fue la técnica cualitativa elegida para explorar las representaciones que tienen los actores del área respecto a donde laboran, la forma en que se realizó, paso por paso y los resultados que arrojó.

Con base en los resultados y las opiniones de todos los miembros que participaron se llegó a la conclusión de que el área necesita urgentemente una nueva estrategia comunicativa o una Propuesta de Intervención Comunicativa (PIC) que incluya a todos los actores. La PIC se desarrollará con mayor precisión en el capítulo 4.

3. 1 COMUNICAR E INFORMAR: PROBLEMAS Y CONFLICTOS INFORMATIVO-COMUNICATIVOS EN COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN

“En general, se entiende a la comunicación como una alternativa de comportamiento que supone una interacción y que ahorra energía por el recurso de la Información. Es una alternativa de comportamiento, una interacción indispensable para sostener el equilibrio de cualquier sistema de interacción humana, incluidos los sistemas organizacionales” (Serrano, R., Pérez J., Mendoza F., Ávila X. & Revilla M. 2001, p. 58).

En el capítulo anterior se identificaron los costos que existen por una mala comunicación dentro de Comunicación Social del GPPAN, en este se tratará de saber cuáles son las representaciones que los actores se han formado acerca del área donde laboran.

Toda organización está formada por actores, cada uno con un propio mundo interno, pero que comparten con otros actores representaciones acerca de todo lo que les rodea, la realidad es un consenso y en cualquier sistema confluyen distintas realidades.

Por otro lado, la complejidad es un tema que es inherente al ser humano y que las organizaciones no entienden porque piensan que la comunicación se da de manera natural y que los conflictos se suscitan por otra serie de problemas, menos por la comunicación misma.

Los problemas comunicativos e informativos de Comunicación Social se presentan (partiendo de conjeturas a las que se llegó a través del trabajo ya realizado durante el Seminario) por una mala estrategia comunicativa, pero es momento de escuchar de los mismos actores, cuál es su opinión acerca de la organización donde habitan.

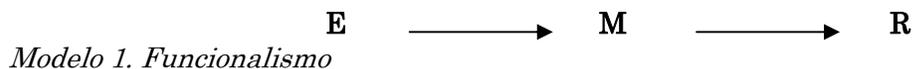
3.2 TEORÍAS DE LA COMUNICACIÓN

Las teorías que a continuación se presentan de forma breve son para conocer los diferentes enfoques y metodologías cualitativas que servirán para diagnosticar la incidencia comunicativa en el problema detectado.

Las técnicas cibernéticas de análisis de la interacción y de la medicación se aplicarán para diagnosticar los problemas comunicativos identificados. A partir de ello se podrán dar soluciones viables que podrán ayudar a mediar o a resolver la problemática diagnosticada.

3.2.1 *Funcionalismo*

Definido como el conjunto de técnicas rigurosas para el análisis de algunos fenómenos comunicativos, el Funcionalismo retoma varios conceptos de comunicación teniendo como objeto de estudio a los medios masivos de comunicación.



Centra su atención en el Receptor y su gran error es que olvida al Emisor. Aplicándole ciertos estímulos al Emisor esperaba una respuesta, ignorando que el ser humano es tan complejo que puede tener una opinión en este instante y dentro de cinco minutos tener otra respuesta distinta.

En realidad es una teoría sociológica de los medios masivos de comunicación y es conservador porque sólo promueve los cambios que no pongan el riesgo a quienes se encuentran en el poder.

3.2.2 Estructuralismo

Es Ferdinand de Saussure²⁹ quien con sus cursos de lingüística propone fundar los métodos de este enfoque, a través de la creación de la lingüística y la semiología. En 1933 la Lingüística se funda como la primera ciencia social que se puede formalizar y estructurar.



Modelo 2. Estructuralismo

El Estructuralismo centra su análisis en el discurso como producción social y no de manera individual. Es decir, centra su atención en el Mensaje y deja de lado al Emisor y al Receptor por ello no pudo funcionar, no supieron diferenciar entre significar y comunicar pues **No todo lo que significa comunica.**

3.2.3 Dialéctica-Marxismo



Modelo 3. Marxismo

En el Marxismo hay una denuncia permanente del Emisor, según esta teoría se debe estudiar cada fenómeno social como producto de la acción humana, de la praxis social que es la que potencia el cambio.

Esta teoría es la única que acepta la contradicción y ve a los medios masivos de comunicación como la representación de quienes ejercen el Poder dentro de la sociedad.

Está basado en la economía porque consideraban que era esta a través de la cual se determinaban todos los demás factores de la sociedad.

3.2.4 Los actores de Comunicación Social del GPPAN y su complejidad

Es común que las organizaciones ignoren que tienen un problema comunicativo, al contrario, creen que la comunicación no tiene por qué valorarse, inventarse o trazarse. Están en un grave error porque es precisamente una buena estrategia comunicativa la que puede lograr el éxito o fracaso de una organización.

Lo humano de la organización, --es decir, los miembros que la conforman-- es lo que primero que pasa desapercibido por Comunicación Social del GPPAN, olvidan que lo

²⁹ Lingüista suizo considerado el padre fundador de la Lingüística moderna

complejo del área y de cualquier organización en general, es precisamente el ser humano, la diversidad de ideas, que es lo que construye o no una realidad consensuada.

En México falta un largo camino por recorrer en materia de comunicación organizacional y el campo de conocimiento sobre la comunicación en general y, sobre la comunicación organizacional en particular, es pobre, atrasado, reducido y en algunos casos patético³⁰, como se ha visto reflejado en muchas organizaciones del país.

Pero es momento de demostrar que la comunicación es parte medular dentro de toda organización, a través de ella se puede llegar a consensos en todos los aspectos y no debe ser la primera en salir cuando se reduce la plantilla de empleados. Es a través de ella como se puede recrear a la organización para que sea un lugar donde puedan convivir múltiples personalidades y complejidades.

3.2.5 El juego de roles. Niklas Lhumann

Niklas Lhumann, consideró que dentro del sistema social el ser humano lo que hace es desempeñar roles a lo largo de su vida, (de padre, hijo, empleado, etcétera) por ello, no importa quién desempeñe el rol sino que se cumpla la función para que el sistema pueda mantenerse y autoreproducirse, en términos concretos: no toma en cuenta al ser humano.

“Antes de desempeñar el rol, la persona tiene que aprenderlo. En las organizaciones sujetas siempre al imperativo del cambio, los roles se transforman y por lo tanto se vuelven conflictos que implican una redefinición de las normas y de los estatus” (Revilla, M. 2001, p. 49). El sistema funciona para quienes desempeñan los roles dominantes, los demás roles trabajan para que ciertos actores que tienen el poder puedan mantener su estatus.

La integración es una de las variables centrales dentro de la organización, pero los actores no son máquinas o piezas que se puedan adecuar tecnológicamente sino con base en la voluntad de cada uno de ellos; al ser tan complejo el individuo es voluntarioso y muchas veces no dice lo que quiere o da un mensaje difuso en que dice sí pero quería decir no. Luhmann es de la idea de que las organizaciones están atadas de manos para planear porque no controlan su entorno.

3.2.6 La Cibernética

Partiendo del postulado de que *nada se crea ni se destruye, sólo se transforma*, es decir de la Física, así mismo sucede con la Realidad, cada actor la modifica y la construye de acuerdo a su percepción y por consenso.

Norbert Wiener “no sólo explicó cómo funcionan los seres vivos, sino que constituyó un nuevo modelo epistemológico, que puso en entre dicho las formas de concebir el conocimiento (Ávila, X., & Soto, A. 2007, p. 15).

³⁰ Pérez, J., (2003, junio). *Comunicar y organizar, resbalones y caídas para definir lo complejo, paradójico, contradictorio, confuso difuso y borroso*. Ponencia presentada en el Foro de Investigación y Comunicación, Estado de México, México.

La Realidad es adaptada por los individuos dentro de una organización de acuerdo a lo que necesita, “para los interaccionistas, la socialización es un proceso dinámico en el que el actor da forma y adapta la información a sus propias necesidades” (Ávila, X., & Soto, A. 2007, p. 15).

En la Cibernética la comunicación se presenta como un mandato y así ocurre también en la mayor parte de las organizaciones, al menos así sucede en Comunicación Social del GPPAN, y no se entiende a ésta sin la retroalimentación, por ello esta ciencia puede emplearse para analizar el objeto de estudio, ya que acepta la naturaleza contradictoria del ser humano.

3.2.7 La Fenomenología y los mundos de Habermas

Emanuel Kant sentó las bases de la Fenomenología cuando señaló la diferencia entre la realidad en sí misma *noumeno* y su expresión sensible percibida y configurada por la mente del ser humano *fenómeno*.

“No podemos conocer la cosa en sí, sólo su representación sensible como suceso que nos es dado por la experiencia. Lo dicho nos ayuda a llegar a la conclusión de que el ser no puede conocer la realidad, sólo puede tener acceso a representaciones de la misma” (Ávila, X., & Soto, A. 2007, p. 5).

Edmund Husserl es de la idea de que es inherente al hombre dar sentido a su existencia y al mundo, para ello cuenta con la razón y la comunicación, por otro lado y ligado a lo establecido por la Fenomenología, Jürgen Habermas³¹ publica en 1981 la obra “Teoría de la acción comunicativa”, que es una teoría global de la sociedad: el origen, la evolución y las patologías de la sociedad³².

El ser humano tiende siempre hacia la subjetividad que termina donde inicia la subjetividad del otro. La realidad es subjetiva y la objetividad queda de lado. Según Habermas para llegar a un acuerdo de la realidad sin que la subjetividad de ninguno de los actores se imponga sobre la de otro hay que llegar a acuerdos mediante la negociación.

Habermas considera que el ser humano siempre está actuando en tres mundos:

- Mundo Dramatúrgico: el escenario en el cual nos autoescenificamos y en el cual se tiene la posibilidad de abrir o cerrar telón de acuerdo a nuestros intereses
- Mundo Teleológico: de la acción estratégica, cuya finalidad son los logros sociales y su criterio de evaluación es el éxito.
- Mundo Normado: es el de la intersubjetividad y de las acciones normadas (acción regida por reglas).

Pero ninguno de estos mundos sería posible sin la Acción Comunicativa, que es el vehículo de todas las acciones, se encuentra en los tres mundos y se basan en esta para

³¹ Pensador, sociólogo y filósofo alemán, se le considera el miembro más destacado de la segunda generación de filósofos de la escuela de Frankfurt

³² <http://usuarios.lycos.es/politicasnet/autores/habermas.htm>

existir y es a través de esta que se puede llegar a los acuerdos sobre la objetividad y la realidad.

3.2.8 Comunicación-acción. Abraham Moles

El físico y sociólogo francés Abraham Moles consideró que la comunicación físicamente no es una acción, pero es un medio a través del cual viaja un mensaje que hace posible que alguien actúe. Moles (1973) elaboró la Teoría de los Actos en la cual mencionaba que las acciones tienen un inicio y fin, función, forma en tiempo y espacio.

Dentro de la visión de Moles considera que la comunicación tiene que verse como un ahorro de energía, por ello, una buena estrategia de comunicación dentro de la organización objeto de estudio será la clave para que ésta funcione de forma eficaz y eficiente, también para que quienes laboran en ella puedan sentirse parte de la organización y crezcan a la par.

Hay que considerar que la comunicación tiene que tomar en cuenta la voluntad del otro, esa es la parte que se torna difícil, siempre que el objetivo que se persiga dependa de otro individuo se tiene que recurrir a la comunicación. Es decir, hay que ver a la comunicación como el medio idóneo para llegar al fin.

3.2.9 Mediación Social

“La Teoría de la Mediación se define por el estudio de los sistemas de reglas y operaciones que se aplican a cualquier conjunto de hecho o de cosas pertenecientes a planos heterogéneos de la Realidad, para articularlos” (Revilla, M. 2001, p. 42).

La mediación es un modelo lógico que ordena elementos para lograr un determinado objetivo, se puede aplicar a cualquier proceso aunque en la comunicación lo que se median son representaciones.

Se percibe a la mediación como una necesidad humana e histórica, así la comunicación es mediadora cuando los actores deciden que así lo sea, ésta es el vehículo ideal para resolver conflictos y principalmente será el medio a través del cual se podrán solucionar los conflictos que ocurren al interior de la organización objeto de estudio.

3.2.10 Interaccionismo

“Los seres humanos estamos dotados de capacidad de pensamiento y ésta, está modelada por la interacción social, donde aprendemos la expresión de significados y signos para poder pensar” (Ávila, X., & Soto, A. 2007, p. 15), son algunos de los principios básicos del Interaccionismo.

El Interaccionismo también establece que los significados y los signos no sólo se aprenden sino que el ser humano es capaz de modificarlos y alterarlos durante las interacciones. Las interacciones construyen los grupos sociales y también las sociedades. Gracias a las interacciones es posible conocer la complejidad de los grupos dentro de la organización.

Es mediante la interacción de los miembros como se conocerá cuál es el problema dentro de Comunicación Social del GPPAN y mediante una técnica cualitativa de Grupo de

Discusión (que se explicará en párrafos posteriores) como se sabrán las opiniones que cada actor tiene del lugar donde trabaja.

3.3 LA COMUNICACIÓN COMO CONSTRUCTORA DE REALIDADES

Después de haber descrito la complejidad del ser humano este apartado es concerniente a las representaciones que son la materia prima de la Comunicación, la práctica comunicativa es a través de la cual se presenta la dinámica representacional.

Es necesario conocer la representación que cada actor tiene sobre la organización para saber qué es lo que opina del lugar donde está habitando y conocer qué sentido le está otorgando a lo que vive a diario en esa esfera.

3.3.1 Representaciones

Por ello, en primera lugar se definirá lo que es una representación y que es un supersigno que da sentido a los datos que se están comunicando. Todos los seres vivos tienden a representar aunque no de la misma manera y nace de entrar en contacto físico y comunicativo con nuestros semejantes.

Existen dos tipos de representaciones:

1. Simples: tienen que ver con nuestra programación innata, es decir, surgen a partir de patrones expresivos heredados (llorar, gritar) y su resultado será una doctora expresiva o ejecutiva, cualquier ser que analice es capaz de hacer este tipo de representaciones. Son el motor de la comunicación.
2. Complejas: es una estructura que da sentido a los datos, permite realizar interacciones a partir de modelos compartidos e individuales (formas de vestir, amor, justicia). Especifican el tipo de comunicación que se establece.

Es a partir de las representaciones que se puede crear el mundo gracias a las interacciones que se establecen. “Son las representaciones las que encuadran y guían la experiencia y las intenciones de los sujetos. Estas descienden en la experiencia individual que las ajusta en función de las condiciones específicas que cada sujeto vive” (Revilla, M. 2001, p. 10).

Se explorarán las representaciones de los individuos con una técnica gracias a la cual se conocerá lo que opinan los actores, el siguiente apartado habla de esta técnica a emplear y su pertinencia.

3.3.2 El medio para llegar al fin. Grupo de Discusión

En los capítulos anteriores se han realizado técnicas cuantitativas para medir el problema localizado en Comunicación Social del GPPAN, en esta se utilizará la técnica cualitativa para comprender el por qué de la problemática.

“La primera y fundamental característica de las llamadas técnicas cualitativas... consiste en ser técnicas de observación directa que entrañan un contacto vivo, esto es una cierta

interacción personal de investigador con los sujetos y/o grupos investigados, en condiciones controladas” (Ibáñez, F. 1992, p. 195).

Para dicha comprensión se eligió la técnica de Grupo de Discusión, que se enfoca a captar, analizar y dar una interpretación de las representaciones de los individuos que participan en ella.

El Grupo de Discusión produce e interpreta un discurso, ayuda a comprender la conducta de los actores sociales, permite conocer diversas opiniones de los participantes sobre cierto tópico.

Esta es una técnica en la que no se le dice al participante lo que se está investigando, los actores tratarán de llegar a consensos que enriquecerán la discusión a fin de saber sus representaciones sobre determinado tópico “los discursos espontáneos libres así producidos por los sujetos...hacen emerger, más allá de su apariencia informal, relaciones de sentido complejas” (Ibáñez, F. 1992, p. 195).

Todo lo que se dirá en el Grupo de Discusión fue grabado en audio y video a fin de identificar mediante la visualización los grupos que se formaron al discutir cierto tópico y el audio servirá para hacer una transcripción de todo lo que se dijo para conocer el discurso de cada uno de los actores.

El problema principal que llevó a elegir el Grupo de Discusión fue el costo (económico, temporal, energético y psicológico)³³ que representa en los individuos el trabajo de las reuniones dentro de la Cámara de Diputados. A través de él se derivan los siguientes tópicos:

- Ambiente laboral
- Condiciones de trabajo
- Procesos de trabajo
- Horarios
- Salario
- Liderazgo
- Actitud hacia el trabajo
- Expectativas del cambio de Legislatura

Para esta sesión se eligió a personal de las cinco subdirecciones del área a fin de que los resultados sean más precisos, variados y no tiendan a irse más hacia un extremo u otro. Se eligieron a actores de cada una de las subdirecciones que a continuación se mencionan:

Subdirección de Prensa
Subdirección de Prensa Regional
Subdirección de Comunicación Digital³⁴
Subdirección de Análisis y Monitoreo
Subdirección de Producción

³³ Consultar Capítulo II

³⁴ Se invitó a los miembros de esta Subdirección, pero finalmente ninguno de ellos asistió a la sesión del grupo de discusión

ACTOR	DESCRIPCIÓN
A	Mujer, 41 años. Subdirección de Prensa
B	Mujer, 25 años. Subdirección de Prensa
C	Mujer, 25 años. Subdirección de Prensa
D	Mujer, 27 años. Subdirección de Prensa Regional
E	Mujer, 42 años. Subdirección de Prensa Regional
F	Hombre, 32 años. Subdirección de Producción
G	Hombre, 39 años. Subdirección de Producción
H	Hombre, 41 años. Subdirección de Análisis y monitoreo

Ilustración 3.1 Miembros que participaron en grupo de discusión

La información que se logró obtener del grupo de discusión se vació en la siguiente matriz de doble entrada de acuerdo a los ocho tópicos mencionados con anterioridad.

Los siguientes dos tablas son matrices de doble entrada. En la primera de ellas se da cuenta de todo lo que dijeron los actores acerca de los tópicos elegidos. En la columna 1 del se encuentra el actor y en las siguientes ocho columnas está cada uno de los temas y la correspondiente transcripción de la opinión de los miembros que asistieron al Grupo de Discusión.

En la segunda tabla se hizo un resumen de la opinión de los miembros que participaron en la dinámica grupal en la que en la columna 1 se encuentra el actor y en las siguiente ocho el resumen de su opinión de acuerdo al tema.

El vaciado de los datos en las tablas sirve para conocer las opiniones de los miembros del área y para contrastarlas unas con otras, esto se utilizará para hacer una conformación de grupos de acuerdo a sus afinidades, personalidades, opiniones e inconformidades.

	AMBIENTE LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	PROCESOS DE TRABAJO	HORARIOS	SALARIO	LIDERAZGO	ACTITUDES HACIA EL TRABAJO	EXPECTATIVAS DEL CAMBIO DE LEGISLATURA
A	<p>Lo que pasa es que si pensamos en el ambiente de trabajo desde que yo llegué hasta ahorita pues sí ha habido épocas muy difíciles, algunas muy cercanas, otras ya tienen muchos lados.</p> <p>Han pasado, pues Rosalía, hemos visto pasar jefes y jefes con 20 mil ideas diferentes, unos que contribuían a que el ambiente de trabajo fuera el adecuado para que el trabajo saliera bien, otros que ni se les ocurría eso.</p> <p>Yo creo que ahorita a mí no me molesta nada y creo que está muy bien el ambiente de trabajo creo que más que problemas de ambiente de trabajo –porque yo creo que como dicen todos nos llevamos bien, hay buena colaboración—creo que lo que falta y se lo dije yo a Manuel y a jefes anteriores desde el principio es: falta comunicación entre las áreas, falta saber qué está haciendo Producción qué está haciendo Análisis y cómo podemos colaborar entre todos para hacer una estrategia en serio, creo que eso sí falta y ha faltado desde que llegué, más allá de un ambiente de trabajo.</p> <p>Yo sí considero que un ambiente de trabajo tiene que ser agradable –hasta divertido en ocasiones—para que el trabajo funcione, para que el trabajo sí salga en serio porque si hay problemas – a ustedes les ha</p>	<p>El seguro médico que hasta que no lo usas no lo valores, cuando nació Carolina que me fui yo al Hospital Metropolitano y sí yo pagué una lana pero no es lo que yo hubiera pagado si no tuviera el seguro, el tener la opción de no irte al Seguro Social sino a un lugar decente donde te tratan como ser humano, te juro que hasta mi esposo decía, ay gracias al PAN, gracias de que nos dio esta oportunidad de tener a la niña en buenas condiciones, o sea, si te consienten mucho.</p>	<p>Lo que pasa es que yo lo que creo que debe ser conveniente es que separemos lo que la coyuntura de lo que es lo estratégico. Creo que no se ha acabado de entender a lo largo de los 14 años que llevo aquí.</p> <p>Creo que es importante sí reaccionar a la coyuntura, sí establecer trabajo con base en ella, pero creo que sí es importante y creo que a veces al grupo se le olvida y se nos olvida porque dicen que lo urgente no deja tiempo para lo importante porque hay veces que para posicionarte ante el ciudadano si tienes que hacer un trabajo estratégico de comunicación, creo que no es suficiente con una campaña en radio y televisión porque tiene que ser algo mucho más grande y abanderar temas, por ejemplo, hacer ruedas de prensa regionales, hacer productos alternativos que de veras se distribuyan –porque alguna vez se hicieron y los diputados los tenían allí botados en sus oficinas—entonces tiene que ver con compromisos de legisladores, tiene que ver con hacer coyuntura de a de veras.</p> <p>Creo que hay que hacer</p>				<p>Bueno, es que no evitas comparar o hacer comparaciones con todos los jefes o directores de comunicación que han pasado por aquí, que ya hemos visto varios ¿verdad Rosy?</p> <p>La verdad es que, por ejemplo, si comparamos, Alicia tenía cosas muy raras, era muy tonta, tenía poco oficio, creía mucho en las relaciones públicas y era muy lambiscona, ese era su plus porque la verdad era que se llevaba muy bien y de a cuartos con todo el mundo, no importaba el nivel, pero de comunicación no sabía gran cosa.</p> <p>Creo que la ventaja aquí de Manuel, por ejemplo, es que es un hombre accesible, por lo menos en mi caso, me ha dado mucho más libertad que otros jefes que hemos tenido, para trabajar.</p> <p>Lo que le debo reconocer también es que ha respetado muchísimo mi posición, cuando me fui a tener a Carolina y demás, creo que ha sido muy respetuoso y eso se lo agradezco y la verdad es que en general, en general, meda mucha libertad para hacer la chamba como se me dé la gana, es raro que se meta en la Subdirección</p>	<p>Yo creo que es lo de siempre, esperar a ver quién llega como coordinador, que bueno –todo parece indicar que va a ser César Nava—y ver qué idea tiene de la comunicación porque más bien de ahí sí parte todo.</p> <p>Yo me acuerdo que cuando llegó Felipe Calderón a mí me dijo Yordi –que entonces era su secretario particular—Paty a Felipe no le interesan los medios y yo le dije a Yordi, ese es un grave error y finalmente le tuvieron que interesar los medios pero el coordinador es el que va a determinar con la gente que lleve y con la expectativa y la idea que tenga de los medios de comunicación, cómo vamos a trabajar y si mantenemos el empleo en efecto porque finalmente –como la expectativa de Rosalí sigue siendo un sueño guajiro porque finalmente estamos en política—y son puestos que se designan no que se ganan, pues</p>

tocado verlo—si hay problemas, si hay conflictos, el trabajo siempre se detiene de alguna manera.

Yo les platicaba que yo estuve un año en comunicación en Atizapán, la tesorera creía que tener una buena producción, una buena productividad en su área era hacer una política de terror, una política de miedo, era horrible porque no era respeto lo que le tenían, le tenían pavor, yo no creo que sea lo adecuado para tener una buena productividad.

Creo además que bueno, todos somos personas y las jerarquías lo que te aplican son responsabilidades en el trabajo, pero finalmente todos somos iguales y, mientras así lo entendamos, por lo menos así he tratado de funcionar yo y creo que me ha funcionado, insisto, ha habido momentos a lo largo de estos 14 años en los que sí te dan ganas ahorcar a alguien porque sí te afecta.

Finalmente la productividad, yo les decía: a mí no me interesa que sean amigas, me interesa que se lleven bien para que tengamos un buen ambiente de trabajo y por lo tanto —que es lo importante, que es lo que se busca, una buena productividad— y si además somos amigos qué padre, eso ya es un plus.

Creo que lo hemos logrado en la mayor parte del tiempo pero sí ha habido obstáculos, a veces del jefe del momento, ha habido fulanos que han estado seis meses y que el

más trabajo estratégico a parte de, por supuesto, la coyuntura es importante y no nos queda otra que reaccionar a ella. El trabajo estratégico.

de Prensa y me diga oye Paty esto así y esto asa, obviamente consulta las cosas porque finalmente, aunque tú sabes hacer las cosas porque ya son muchos años aquí, finalmente tienes que trabajar con el estilo de cada jefe que llega, entonces obviamente hay cosas que yo consulto con él, habrá cosas que no me parecen y se lo he dicho.

Yo he tenido la libertad de decirle a Manuel no, esto no me parece correcto por esto por esto y por esto ya si lo convenzo si no lo convenzo me aguanto y hago lo que él dice, pero creo que en general me ha dado para trabajar en mi subdirección mucha libertad y eso está padre, no me puedo quejar, digo, hemos pasado por tipos como “El Negro” Guzmán que era —perdón por la expresión—pero era una basura humana el tipo, no prendió su computadora en seis meses, ese fue otro igual de nefasto que “El Negro” Guzmán... Benjamín. Causalmente dos tipos del PRI que mandan a comunicación por influencia de alguien y ahí sí te dan ganas de golpearlos porque me acuerdo que uno de ellos hizo una reunión y nos trató como estúpidos porque estábamos a punto de tener un informe de gobierno, no me acuerdo de quién ¡ay,

finalmente tendremos que esperar a ver si es César Nava u otro, qué idea tiene y ese que pongan qué ideas trae.

Entonces cada tres años, como siempre, es un albur si nos vamos a quedar, si nos vamos a ir, si el ambiente de trabajo que ahorita mantenemos se puede mantener para después porque no sabemos qué va a pasar, ese es el temor de cada tres años y creo que es normal, creo que los que más corren peligro son las cabezas, como en cualquier lugar, creo que no hay tanto problema con el soldado raso.

Creo que como una oficina de Comunicación debemos tener también capacitación, pero capacitación de a de veras, no sé, programas de comunicación política, no sé, cosas que realmente contribuyan, si no pagan todo que paguen una parte.

Ha habido casos en los que se ha pagado la maestría completa a gente que no han tenido compromiso con el Grupo y se van.

mismo grupo los ha corrido casi a patadas porque lo que menos buscaban era un buen ambiente de trabajo, productividad, buscaban sacarle dinero al Grupo, sacar provecho y pues así les fue.

Creo que el ambiente es bueno, a mí me gusta el ambiente y, como decía Ariel, a mí también me gusta llegar a trabajar porque te la pasas bien finalmente, están chambeando y te la pasas bien.

Yo tuve que trabajar en Liverpool antes de dedicarme a todo este rollo para pagar la escuela y yo salí histérica, yo sí sé cómo es trabajar en un ambiente horrible, en algo que no te gusta nada y es la peor pesadilla, entonces estar en un lugar donde te gusta trabajar, donde te gusta lo que haces la verdad es que yo sí lo valoro muchísimo.

no me acuerdo! y su reunión para organizarnos para trabajar en el informe de gobierno fue: ¿tienen pilas sus grabadoras?, entonces pues prácticamente nos estaba insultando el imbécil porque no estaba trabajando con niños ni con chamaquitos salidos de la primaria, estaba trabajando con profesionales.

Creo que pocos han sido los que no han respetado eso y son los que han durado muy poquito afortunadamente.

B

Pues creo que también, nosotros tenemos un horario de entrada, pero finalmente de salida no y creo que a ninguno nos pesa. Creo que estamos conscientes realmente del trabajo y sabemos que hay fechas que podrías, incluso, no salir de la Cámara, quedarnos dos o tres días

Pues yo tengo muchas cosas buenas (risas), o sea, yo tengo dos jefes inmediatos, yo dependo principalmente de Paty que es mi jefa directa y obviamente también de Manuel, yo creo que con ninguno de los dos creo que he tenido conflictos fuertes.

A mí de repente me estresa mucho cuando Manuel está estresado porque yo lo tengo muy cerca y de repente me estresa que esté con gritos y demás, eso sí me

Finalmente yo creo que todo lo que esperamos de la siguiente Legislatura es de que finalmente todos contemos con trabajo e igual si los jefes llegan con un proyecto adelante y si no que nuestros jefes también —y nosotras mismas— presentar un proyecto para ver cómo mejorar las subdirecciones y ver cómo nos podemos coordinar.

encerrados, pero finalmente no pesan esos días porque, por ejemplo, creo que en algunas ocasiones hasta se compensan de que si dos días te quedaste aquí, bueno el viernes salen todos a las cuatro o todos a las dos.

Entonces yo creo que por esa parte los horarios no nos ha pesado, sí de repente en la Subdirección de Prensa sí tenemos que quedarnos a comisiones, venir a trabajar en fines de semana, pero finalmente es parte del show y como que de cierta manera podríamos adivinar hasta qué fechas podríamos, hasta como lo dije hace rato, no salir de Cámara por las épocas tan pesadas que hay pero creo que no pesan por las condiciones de trabajo, está bien el ambiente.

estresa mucho, conmigo jamás me ha faltado el respeto, a mí Manuel jamás me ha dicho ninguna mala palabra, nunca se ha dirigido a mí de mala manera.

Jamás he tenido un conflicto con él, creo que es muy accesible, cuando yo he tenido que hablar con él de cosas que no me gustan en el área, de cosas que realmente me molestan, no de Paty no, cuando me molestan las cosas se las digo a Paty directamente y creo que con los dos hay confianza de decir eso, cosa que no pasaba antes con Alicia, yo sí me estresaba muchísimo con ella, no era una relación muy buena con ella la que yo tenía pero con Manuel cambiaron mucho las cosas.

Finalmente en cuestión laboral también, creo que yo no tenía todas las prestaciones, entonces inmediatamente que Manuel llegó creo que arregló mi situación y la de muchos y la verdad eso es algo que yo he dicho y se lo he agradecido directamente a Manuel que gracias a Manuel yo tengo todas mis prestaciones, que mejoraron mi calidad económica dentro del grupo porque no tenía yo ni seguro ni nada.

Obviamente también y, se lo he dicho a Paty, que gracias a que ella estuvo ahí diciéndole a

Creo que en el área, aunque el ambiente laboral es muy bueno, sí hace falta mucha comunicación dentro de nosotros mismos porque yo de repente me entero que ya existe una nueva Subdirección Digital y eso me enteré por chisme, o sea ni siquiera porque a mí me dijeron eso.

Exacto, entonces yo creo que hace falta eso, yo por ejemplo, me acuerdo que hace poco tuvimos una reunión y que íbamos hacer un nuevo proyecto, ya no supe qué pasó con ese proyecto, a mí jamás me avisaron si fue para adelante si fue para atrás entonces yo creo que ese tipo de comunicación nos hace falta, creo que entre todos nos llevamos bien y son las expectativas que yo espero, que la siguiente Legislatura primero tener todos trabajo y después que finalmente exista ya una comunicación entre todas las subdirecciones, que se coordinen mejor para sacar mejores productos –porque creo que tenemos excelentes productos dentro del Grupo—

Manuel, luchando finalmente por las niñas de prensa, creo que a todas se nos igualó pues el salario, las mismas prestaciones porque ni Viri ni yo contábamos con las prestaciones que todos los demás contaban y creo que Paty ahí se preocupó por nosotras y creo que también, independientemente de que a lo mejor y somos mujeres, cuando en algunas ocasiones nos tenemos que quedar muy tarde, están al pendiente de nosotras de que nos vayamos en taxi, están al pendiente de que llegemos con bien a casa, tanto Paty como Manuel.

También con Paty la relación creo que es bastante accesible, --no, no es nada de barbería— (risas) y yo se lo he dicho a Paty de las cosas que nos molestan se las decimos directamente y también cuando se acelera y nos grita y nos dice cosas también se lo decimos, le decimos las cosas que no nos gustan y las cosas que sí nos gustan.

Creo que también tenemos la posibilidad de decirle y de proponerle cosas y Paty las comenta con Manuel y adelante, yo por ese lado no tengo ninguna queja por ninguno de los dos y no me gusta que nos griten de escritorio a escritorio pero es lago

creo que podemos ser mejores.

C

Yo creo que también, por ejemplo, dentro del área hay ocasiones que necesitamos casetes o las herramientas necesitamos para el trabajo y son muy accesibles en dárnoslas.

Creo que a veces hasta tenemos de más pero están bien guardados, no están desperdiciados ni nada y creo que contamos con el suficiente material.

que Paty lo sabe y a veces se lo olvida, pero se lo hemos dicho y creo que no hay ningún problema.

Yo creo que también si a Paty le molesta algo de nosotras nos lo dice y creo que las cosas se dicen en el momento, creo que también entre nosotras nos llevamos bien y yo no tengo queja, yo me siento bien dentro de mi área, me gusta y yo estoy agradecida con mis dos jefes porque sí han sido abiertos conmigo y han mejorado mucho mi calidad ahí dentro del Grupo.

Pues todavía no termina, nos hace falta medio año más, espero que antes de que termine tengamos un nuevo proyecto donde a lo mejor todas las subdirecciones estemos relacionadas, trabajemos todos en conjunto, hay buen ambiente laboral, creo que lo podemos sacar adelante, pero bueno, eso viene de arriba, el proyecto quien lo presente es el de arriba y que tome en cuenta a todos.

Terminando la Legislatura, la próxima espero tener trabajo, esperamos no tener un jefe muy estricto

<p>D Más allá del ambiente creo que ciertamente lo que se podría requerir en esta área sería además de comunicación, libertad para poder emprender otros proyectos, o sea, confianza para que pueda hacerlos.</p> <p>Creo que más allá del ambiente que puedas tener, porque al final creo que tenemos una relación sana todos, o sea, no tenemos grillas, como lo dicen, creo que no existe dentro del área, bueno, por lo menos eso es lo que yo creo y eso se podría tomar como el ambiente laboral, al final nos saludamos bien, platicamos de manera cordial, pero yo creo que más allá del ambiente laboral, más bien tendría que ser la manera de trabajar, el asunto de la comunicación y de la libertad para poder hacer otras cosas, la confianza, o sea, que existieran más ese tipo de cosas.</p>	<p>Con relación a esto y creo que hoy escuchando a Marco y yo pasando por una experiencia bastante desagradable y similar a la que él vivió.</p> <p>Yo estuve precisamente este año fuera de la Cámara en Presidencia – lo que se podrían pensar que es lo más lujoso y lo más nice de cualquier tipo de organización dentro del país—y en realidad no lo es, ahí no puedes tener, desde que no te dan ni siquiera una botella de agua, un kleenex, un casete, jamás te dieron una grabadora, yo la grabadora que utilizaba era una que yo tenía porque ni siquiera eso te daban, pilas, no podías pedir pilas porque, es más, ni siquiera un lápiz.</p> <p>Las computadoras eran absolutamente viejas, no servían y tú no podías, ni siquiera tenías la facilidad de, por ejemplo, aquí que hablas a Informática y a los diez minutos van y te checan una computadora, allá no era de esa manera, o sea, las computadoras, eran lentas, estaban armadas de partes de una y partes de otra y no sólo para los trabajadores, lo más triste de todo es que de esa misma manera es para los reporteros cuando se tendría que pensar que son los reporteros que en mejor nivel están y mejor trato tienen, no lo es.</p>		<p>No, pues yo creo que al igual que ellos creo que sí es un salario bastante decente comparado con otras personas, creo que tendría que hacerse como una aumentito anual –no el que se tiene que hacer— sino un poco más, porque al final, por ejemplo, en esta Legislatura que llegó Manuel nos niveló el sueldo a todos, faltan personas por hacerlo, creo que se tiene que hacer eso, nivelar los sueldos primeramente y después hacer un aumento anual para que se vaya viendo un avance porque si lo ves de alguna manera nosotros esta Legislatura nos nivelaron el sueldo y mejoramos las condiciones pero ya se va a terminar la Legislatura y seguimos con el mismo sueldo con el que empezamos, entonces creo que eso es como la desventaja.</p>		<p>Coincido exactamente lo mismo que opina Rosy, yo estaba muy ilusionada, creo que la final me gustan los cambios, me arriesgo independientemente de si va a funcionar o no y no estoy arrepentida, jamás, pero sí esperaba que esto funcionara de una manera diferente, que hubiera mucho más impulso, que hubiera mucho más impulso y al final digamos que tenemos libertad pero no como la quisiéramos porque quisiéramos hacer más cosas y no lo podemos –empezando por la cabeza inmediata y después por—yo he trato también de hablar con Manuel y proponerle cosas y yo las he hecho por mi cuenta y ahí están de repente un par de cosas pero no lo que yo esperaba, yo quisiera que fuera mucho más productivo para que no hubiera malos comentarios porque al final yo, por ejemplo, si no me siento útil ahí trato de hacer otras cosas, a veces les ayudo a las chicas, demás, no me gusta que se me vea como una persona floja porque no lo soy y al final cuando empezamos ese proyecto estábamos</p>	<p>y llegar y cambia a todos.</p> <p>Ahora sí es exactamente lo mismo, primero tener trabajo y después que se vaya mejorando la situación, que pueda haber una mejor coordinación y proyectos mucho más interesantes y productivos para todos.</p>
--	--	--	---	--	--	--

	<p>Las condiciones de trabajo son pésimas, las instalaciones son pésimas, el material es pésimo no tienes absolutamente nada de lo que necesitas, absolutamente nada, o sea, tienes que llevar las cosas de tu casa, no hay espacios de trabajo, --como lo que ahora nos quejamos de que tenemos un cubículo mini--o sea, allá no tienes un espacio propio, allá tienes una computadora pegada así a la, Paty y yo juntas.</p> <p>Entonces yo creo que valorando en ese sentido las cosas, yo creo que sí tenemos un trato de primer nivel, condiciones de primer nivel laborales y además pues tenemos también caja de ahorro, servicio médico y demás que en otro tipo de lugares no los tienes.</p> <p>Yo he platicado con mucha gente y de la misma manera que yo estaba, a lo mejor todo mundo está.</p> <p>Creo que en la Cámara de Diputados el Grupo que mejores condiciones de trabajo es el PAN y eso creo que se tiene que resaltar mucho porque no lo vas a encontrar en otro lugar y ciertamente igual y porque estamos muy mal acostumbrados.</p>					<p>muy ilusionados pensando que iba a ser de una manera muy diferente y no lo es.</p> <p>Creo que hace falta pues sí, impulso y coordinación para que esas cosas puedan funcionar, libertad.</p>	
<p>E Yo creo que el ambiente está viciado. Yo creo que no hay un ambiente mejor para desarrollar tu trabajo y para poder sacar lo que tengas o la</p>	<p>Si te refieres a la cuestión administrativa para mí son muy buenas, como trabajadores, independientemente de la cuestión profesional o al</p>	<p>Yo creo mucho que podríamos manejar una agenda paralela y que tendría que estar sustentada en la agenda parlamentaria del PAN,</p>	<p>Yo creo que estamos bien porque finalmente quienes hemos tenido otras experiencias</p>	<p>Yo creo que dentro de lo que cabe creo que son salarios dignos, podrían estar mejor, -- siempre podrían</p>		<p>Quisiera, la cuestión en que insisto, mucho tiene que ver con tu desempeño o tu forma de ser, tu personalidad va muy vinculada con</p>	<p>Yo creo que desgraciadamente estamos en un país en donde se maneja si fulano de tal trae a su director y a su</p>

chamba yo creo que si hubiese más comunicación, interacción, coordinación, pues tú podrías de veras funcionar mucho porque somos un equipo muy nutrido, finalmente somos mucha personas para una dirección y es increíble que con tanta gente yo creo que no se perciba lo que hacen unas áreas u otras porque finalmente no sabemos en qué proyecto está trabajando cada quien. Yo de primera instancia diría eso.

ramo al que te dediques, realmente tenemos un trato de primer nivel aunque muchas gente se ha encargado de decir que cada día nos hacen esto nutrido, a lo mejor nos tienen tan mal acostumbrados a tenernos cómodos que a la primera que alguien observa algo diferente se siente agredido.

Pero yo creo que tenemos un sistema de primer nivel porque el que tengamos los privilegios como trabajadores eso es muy bueno: tener seguro de gastos médicos, bonos, tener caja de ahorros ¿a eso te refieres?

Yo creo que no tenemos comparación con otros Grupos Parlamentarios en ese aspecto. Las condiciones son muy dignas en el lugar de trabajo son muy dignas y finalmente es algo que se agradece aún cuando la última —como nos tienen tan bien acostumbrados— en al última remodelación que hicieron nos pusieron así como, creen que todos somos muy delgaditos, creo que ahí abusaron, pero en sí es un lugar limpio, un lugar —físicamente—es un lugar apto y agradable para el trabajo y con las prestaciones que tenemos yo creo que estamos privilegiados sobre mucha gente de Cámara.

Entonces yo ahí mis respetos para el Grupo como organización, como empresa y sinceramente yo

precisamente para posicionar los temas que al PAN le interesan y que quedan en el camino y se quedan rezagados porque, como decía Paty, lo que hace el Grupo Parlamentario desde la cúpula, a través de su área de comunicación, es mantenerse en una posición contestataria de que si hablan sobre tal tema el PAN lo que hace es reaccionar y contestar, pero yo creo que a la par de ello podría muy bien explotarse una agenda paralela que no sería más que la agenda parlamentaria que cada periodo de sesiones se va y se trabaja y se afina y los diputados, se supone que los especializados están en ella para que la ciudadanía sepa en qué temas está trabajando el Grupo Parlamentario y que está proponiendo, que está dando, no nada más está haciendo reacción.

Entonces, yo sí me inclinaría por ello y por lo que decía Paty en cuanto a la cuestión regional, creo que quedamos completamente fuera cuando la idea era subir la información a los estados por región y poder hacer un trabajo de comunicación para permear en la población y que además estaba el tema de lo de las fotos del internet y la página, el portal que creo que poco se ha explotado, como tendría que

laborales fuera de aquí vemos las bondades del lugar donde nos encontramos.

Yo muchos años, la mitad de mi vida profesional me estuve desempeñando en medios de comunicación y — como dice Ariel— allá la dinámica es de empezar y no saben cuándo vas a acabar y los días festivos no existen ni fines de semanas, entonces creo que medio últimamente en algunos medios ya se ha dado por tener dos días de descanso pero te los rotan, no son a veces ni días fijos o tus días de descanso caen entre semana, no tienes la semana inglesa y entre las cualidades que tiene el área y como parte de una empresa es que manejas un horario establecido de alguna manera mientras no haya situaciones de coyuntura o temporadas de trabajo que ya sabes que son las de Presupuesto de Egresos y en algunos temas excepcionales,

estar mejor Ariel— eso no lo vamos a poner en tela de juicio, pero creo que también en ese tenor, platicando con compañeros de otras direcciones de comunicación, con los mismos reporteros yo creo que varios de alguna manera nos hemos percatado de que también en ese sentido tenemos privilegios, al menos yo en lo personal no creo que la institución, el GPPAN para conmigo tenga una situación de que me tenga en la ignominia —bueno, no sé si sea la palabra—yo siento que son dignos y realmente sobre las demás personas que trabajan en otras áreas de comunicación y en medios yo creo que estamos de alguna manera a la vanguardia. Creo que ahí donde comenté esta Marisol está el detalle, aquí el pero que le pondríamos a todas las bondades que acabamos de dar al Grupo Parlamentario es que con cada administración la situación de alguna manera mínimamente o en algunos aspectos cambia, entonces es

la cuestión de tu desempeño profesional y por lo que a mí respecta para contestarte la anterior y la presente es que yo esperaba mucho más de este proyecto y desgraciadamente las expectativas no llegaron ni a la décima parte, entonces con eso te respondería de qué opino de dónde estoy de la subdirección a donde fui asignada y de las actitudes, yo esperaba algo que nunca se dio.

vez de ahí se desprenden los demás puestos y por las relaciones personales yo creo que lo mejor para poder profesionalizar un área sería que la gente que está aspirando a un puesto o a un cargo que demuestre por qué está ahí y que sea con base en una selección de actitudes, entonces yo sí quiero ser enfática en ello porque al final de cuentas podemos decir que fulano de tal pudo ser equis o ye persona pero otros van a tener otra posición, depende de cómo te hayan beneficiado de manera personal, yo creo que eso es subjetivo, yo creo que ahí tendríamos que ver más la parte profesional y eso sería través de un concurso de selección de la cabeza de área, para que pudiéramos decir realmente con esta persona que consideramos que el área está creciendo, si nosotros fuimos capaces de esforzarnos para dar lo que decimos que podemos dar, yo creo que tendría que ver desde ahí, desde la cabeza, cómo llega, cuáles son las actitudes,

a todo dar.

haberse manejado porque alguna vez platicando con Manuel la propuesta en ese sentido era de que organicemos un área de comunicación regional, o sea, una agencia, esa fue mi propuesta:

Sabes qué Manuel yo te propongo y le entregué el proyecto en dos ocasiones, la primera me dio palomazo y luego me pidió que se lo afinara pero nunca se explotó. Yo le pregunté si estaba bien la idea, si le interesaba o no, me dijo que sí, que le sonaba interesante el proyecto y mi propuesta y en abono a lo que tu preguntas ¿qué propondría yo? yo propuse una agencia de los estados con información del Grupo Parlamentario por entidad, por región para que nos, de alguna manera fuéramos con el director a través de la página, con la gente que podría llegar a los propios medios y a aquella ciudadanía que de manera espontánea quisiera saber qué estaban haciendo nuestros diputados.

Entonces amén de una agenda paralela o de temas de estrategia, como dice Paty, yo creo que podríamos explotar más la página y si me voy a lo regional podríamos armar información y mandarla a través de una agencia

fuera de ello creo que aquí los tiempos de que tú sabes que los tienes que disponer y es obvio para tu trabajo pues los manejas y puedes disfrutar de los beneficios de contar con descansos de fin de semana y en cierto horario sabes que ya estás libre, cuando no tienes trabajo que ya sabemos que te retienen más tiempo aquí en Cámara.

Entonces yo creo que el horario está perfectamente normal y es como cualquier otro trabajo que tiene un horario establecido.

donde podría darse el detalle de que no hay un seguimiento total a los beneficios que nosotros tenemos.

Ahorita que decía Marisol de un aumento yo recuerdo que en anteriores administraciones — aquí está Paty— muchas veces no se manejaba el porcentaje anual de aumento con base en la inflación, era arribita de la inflación y si tu director de área lo consideraba

conveniente —como fue el caso, no sé si excepcional porque ahorita no tengo muy bien a la memoria con Yordi—generó al margen del aumento que se dio general —con base en la inflación anual—él solicitó para el área un aumento de un porcentaje que incluso duplicaba el otorgado de manera general.

Entonces aquí las administraciones cada tres años son importantes porque depende de cómo lo manejen, de la percepción (...).

conocimientos, su experiencia y con base en ello hacer una depuración o una optimización de recursos o como lo quieran llamar.

Pero yo siento que la cuestión de fondo y de origen viene desde quién viene y nos dirige a todos, entonces yo creo que es por ahí el lado, para mí.

de información hacia los estados, o sea, dirigida a nivel regional.

F Bueno, es que no sé a qué te refieras realmente con ambiente laboral, si ambiente laboral es trabajar con compañeros unidos pues yo siento que el ambiente laboral es bueno en el trabajo, nunca he encontrado traba en algún departamento que no me quieran proporcionar dar información o algún dato, sobre todo que yo me apoyo mucho en Paty, Yazmín y contigo y con Viris de dónde está el Coordinador y nunca he tenido una negativa de ay no sé, o búscalo tú o yo estoy en otro, entonces en cuanto a ese aspecto lo que necesito de John Alan, de Edgar, de Manuel, de Enrique, del Rulas, lo que necesite en el momento me lo dan, entonces yo la verdad creo que uno de los factores que influyen para que hagas bien tu trabajo es que el ambiente donde estés sea bueno y sea sano y yo siempre he considerado, digo de algo que me gusta venir a trabajar es precisamente por eso porque independientemente de que haya una amistad con todos el trabajo siempre se puede lograr porque hay una buena relación entre todos y nunca nos hemos cerrado la puerta entre nosotros mismos de que ¡ah!, como él es de allá no le doy o no le informo o no le acerco o no lo comento.

Para mí el ambiente laboral es muy bueno y muy sano dentro del Grupo, tanto en lo laboral como en la amistad, que pasamos más tiempo

Mira con respecto a eso yo te puedo decir que efectivamente, digo, tengo creo que el monitor más grande del Grupo Parlamentario e igual como comentamos todos. El monitor chiquito que tenemos generalmente todos yo me metía así y le digo Fer, es que aquí no puedo editar una foto, no las puedo ver a detalle, te lo juro, no me lo voy a llevar a mi casa, no es para mí, el día que me valla yo se va a quedar para la persona que esté aquí, pero sí sirve mucho un monitor grande, yo la verdad no les había pedido algo tan grande porque sí está exagerado, pero ahorita ya me acostumbré, pero los primeros dos días que lo tuvo hasta me hacía para atrás porque era exagerado realmente lo que tenía.

Entonces si me hacen falta pilas, si me hace falta un flash, si me hace falta un lente, si me hace falta más capacidad para el disco duro para almacenar, como dicen ustedes, todo nos lo acercan para que podamos realizar nuestro trabajo al 100 por ciento y yo creo que nadie puede poner un pretexto de que no tengo esto, no tengo lo otro para realizar el trabajo.

Con respecto a los de las cámaras, bueno, yo los tres años y medio que tengo aquí la cámara que tengo ha sido la misma y con esa

Mira, en cuanto a los procesos de trabajo yo creo que ahí en el área reaccionamos más que lo que podamos anticipar porque hay veces que aunque tienes planeado ya tu día y tu agenda dices, toca esto, sabes qué urge esto, olvídate de lo que estás haciendo y vete hacer otra cosa.

Entonces al menos en mi subdirección sí es más de reacción que de tener una agenda establecida de trabajo, porque aunque la tengas a veces te brincan otras cosas, que pueda planear yo un día y ese día hacer lo que ese día quedé de hacerlo no.

Mira, yo desde que estaba estudiando sabía que a donde fuera a trabajar mi horario iba a tener una hora de entrada pero no una de salida y estoy muy consciente de que aquí en el Grupo hay tantas actividades que sé que tengo que llegar a una hora y me voy cuando el trabajo se acabe y bueno, tan consciente estoy de eso que a mí la verdad nunca me ha pesadoirme tarde o no salir de la Cámara cuatro días o estar aquí tres días, no nunca me ha pesado.

Pero fijate que aún así, son las menos, realmente que digas hijole, no llego a mi casa en cuatro días y todo el año es una friega no, son pocas las veces y aún así siendo épocas pesadas, meses —como cuando tiene que salir el presupuesto—aún así son uno, dos días los que es trabajo de a lo mejor no salir, no es mucho.

Podrían estar mejor, es todo lo que voy a comentar al respecto.

Mira yo te puedo decir que ahora sí que a las personas a las que les respondo que son a Fernando y a Manuel, Manuel sabe mucho de lo que hace, nunca he tenido un conflicto con él, creo que le parece bien mi forma de trabajar y con Fernando igual, Fernando respeta mucho el trabajo que hago, nunca le ha puesto ningún perco a mi trabajo, entonces pues yo al menos, sí hay una gran diferencia —como dice Paty con Alicia— Alicia yo no tenía mucho contacto con ella y la sentía muy pasiva, Manuel es más movido y busca otro tipo de cosas.

A lo mejor Alicia dejaba que las cosas pasaban, no lo sé, pero sí hay una gran diferencia en cuanto a lo profesional creo que he crecido más bajo la dirección de Manuel que bajo la de Alicia que era hacer el trabajo de todos los días y Manuel te pide otro tipo de cosas, te exige otro tipo de cosas que a la vez te hacen crecer, pero fuera de eso, yo estoy a gusto con las dos personas que les tengo que responder.

Yo la verdad espero que sigamos aquí porque igual y pueden llegar y barrer con todos, igual y nos podemos quedar todos, creo que cuando entró Manuel fueron pocas las personas o los cambios que hubo y llegó mucha gente nueva, habrá que ver la persona que llegue con quién viene, se fue Alex, se fue Erick, se fue Lili.

Y la personas que llegan, como dice Paty, que se dé cuenta que el trabajo que hemos hecho a aportado mucho a la Legislatura y a veces siento que todos estamos medio sobrados y nos explotan lo que nos deberían de explotar.

Que nos saquen jugo porque a veces siento que llegamos a un top y ahí cómodamente nos quedamos cuando podemos dar todavía muchísimo más, pero yo creo que también viene ligado a que reaccionamos en vez de hacer otro tipo de trabajo, la mayor parte de trabajo es

<p>aquí en el trabajo que en casa, entonces el ambiente yo siempre lo he sentido bien, lo he sentido tranquilo</p>	<p>cámara he tomado más de 100 mil fotos, entonces obviamente es un equipo que se ocupa todo el tiempo y lo traes de arriba para abajo y el equipo ya está así como chachalakeando, pero en el momento, o sea, yo estoy seguro de que si hoy en la tarde se me descompone la cámara en la noche ya tengo una cámara nueva.</p> <p>No me gusta poner pretexto de que las cosas medio no funcionan, no funcionan para no hacer mi trabajo, se tiene que hacer el trabajo con lo que tenemos y lo que tenemos es bastante bueno.</p> <p>Que sí las cámaras ya están viejitas, sí, pero es lo que te digo, se descompuso una de video y las cámaras de video no cuestan cualquier cosa, se descompuso una de video que así de plano un día amaneció y ya no funcionó y en la noche ya teníamos otra cámara de video y te lo repito, no son cosas que me lleve yo a mi casa o las ocupe para cosas personales, son cosas que en algún momento que nos vayamos se van a quedar para las personas que entren y las personas que entren van a contar con muy buen equipo, pero sí las cámaras, las de foto ya están en sus últimas y los lentes, los lentes son nuevos y los flashes son nuevos, realmente lo que nos falta son nuevos cuerpos, pero que digas, hijole realmente con esto no se puede trabajar, no, sí</p>						<p>reacción, reacción, reacción.</p> <p>Te digo, resumiendo, en concreto, que sigamos todos aquí.</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

dan lata pero no como para que se detenga y ay no voy a trabajar.

G Tengo poco tiempo acá y les puedo dar un ejemplo fuerte, vengo de otro ambiente totalmente feo de esos que no te quieres levantar y ya no llegar al trabajo y no lo digo solamente yo, éramos 14 personas que estábamos en esa área y de las 14 sólo queda una, pero quiere que lo corran, no quieren dejar sus 14 años que lleva perdidos, o sea, él quiere que lo corran y los demás estábamos igual, esperemos que nos corran, esperamos, en mi caso eran nueve años dije no voy a dejar nueve años, era un ambiente muy feo.

Aquí, en cuestión de trabajo llegué yo y tienes computadora, tienes monitor te colocan televisión, teléfono rápido para que empieces a trabajar, le dije a Fer: oye nos hacen falta unas pilas, se pidieron las pilas se compraron las pilas y al otro día ya las teníamos, pilas para la Cámara, es a lo que me refiero

Allá era: oye necesitamos tanto, cotízalo, tres meses y pásalo a tesorería, se tardaban seis meses en resolverte una mugre pila para la Cámara o hasta más, esas cosas te van mermando las ganas de trabajar.

Yo llegué aquí excelentes compañeros —yo así los considero a todos— me gusta el ambiente de trabajo, las personas con las que estoy laborando no se meten con tu

Yo siento que es bajo, es bajo en cuestión de lo que estoy hablando de nuestro puesto de fotógrafos, hay un fotógrafo del PRI, gana 26 mil pesos y ya se lo había comentado a Ariel.

Ahí en el Senado yo estaba en 15 mil aquí estoy en menos de diez mil y la carga de trabajo a veces, sí, te lo digo por el día de ayer, tres de la mañana, hoy ya estás aquí a las nueve, igual hoy nos vamos temprano.

Las dos semanas que nos aventamos aquí dos, tres de la mañana diario con los videos, diario, diario, vente en sábado a trabajar, bueno, la carga de trabajo creo que sí amerita, yo hasta pondría el doble, así, por la carga de trabajo porque no exigimos ni horas extras, estamos disponibles a la hora que nos solicitan.

El viernes pasado ¿verdad Ariel? ya estaba yo cenando en mi casa, suena el teléfono y veo Manuel d'Argence

Yo a Manuel lo conozco como amigo cuando no era ni subdirector ni director de área, ahora, lo conocí desde que inició la Legislatura cuando llegó Larios como senador, llegó como asistente de su oficina, después se fue hacer otros proyectos y se salió del Senado, cuando tomó Larios la coordinación de los senadores lo trajo como subdirector porque no quisieron mover a Ismael Romero que estaba como director, y ahora como director.

Yo lo único que puedo decir de Manuel al respecto es que es muy voluble, es muy voluble, o sea, está bien y de repente te puede decir no pero enojado ya. Y tengo una experiencia fuerte con él pero aún así creo que el trato sigue siendo bueno.

Estábamos trabajando en Querétaro, mi trabajo era hacer las fotografías que iban llegando, mandárselas por correo para que ellos hicieran un librito de todos los diputados y senadores juntos.

Manuel me dice ¿oye ya me mandaste las fotos? sí, ok, entonces yo ya le dije, hoy nosotros nos vamos quedar aquí con la diseñadora. Como a las tres de la mañana

Qué les puedo decir, igual, otra vez, en el Senado llegó una persona y empezó a traer a sus amigos, uno que fue a la universidad con él a la sobrina de la subdirectora o sea, realmente era gente que eran sus amigos.

Yo espero que tengamos trabajo, la persona que llegue que pruebe primero para ver si le funcionamos y si le funcionamos a lo que él quiere demostrar, eso es lo que quiero trabajo y salud (risas).

trabajo.

Allá era la jefa llega, esta no, dime por qué no, ¿la iluminación está mal, el encuadre está mal, dime qué problema de fotografía tiene? no, es que le brilla la lengua. Está hablando está en Tribuna, cómo quieres, ¿Qué la pose? no, es que si yo fuera senadora no me gustaría eso, ok, entonces dime algo periodístico por qué está mal y la borraba porque la borraba.

Entonces uno como fotógrafo defiende su trabajo y quieres decirle a esa persona que te diga, en cuestión fotográfica en qué está mal, pero resulta que la persona era contadora, no tengo nada contra los contadores, no sabía nada de periodismo, la trajo el jefe siendo su secretaria la coloca como Subdirectora y se pierde el piso y quieren hacer, entonces ahí se perdió todo.

Aquí es otro rollo, las personas que están creo que todas están dentro del área de comunicación, son comunicólogos o de prensa, todos tienen algo en este asunto y yo estoy encantado de estar aquí. Así es.

dije chíngale, algo, algo pasó, pero no me imaginé que fuera para ese momento, yo dije, es el sábado, no, oye Marquito fotos, ¿dónde? pues que en el Churchill otra vez, le digo cuándo, ahorita, no, no manches estoy cenando en mi casa, no pues te lanzas o dime, si dices no hay bronca.

Es normal tú lo sabes que si dices tienes que estar dispuesto, mi esposa ¿a poco te vas a ir ahorita? así como que ¿hay a poco tienes trabajo? es la verdad, dejas familia por trabajo, los que tenemos hijos lo sabemos.

Creo que a veces dedicamos mucho más tiempo al trabajo que a la familia y en algún momento te lo van a reclamar.

El sueldo para mí está bajo aquí, en cuestión de espacios, de ambiente, todo eso, bueno, el espacio para mí es chico, es chiquito si me pongo a comparar, aquí los jefes son los que tienen una oficina relativamente grande, sí, también están chicas, pero lo

suenan el teléfono de mi habitación ¿qué pasó? oye pinche Marco que no se qué, ay cabrón, espérame, a ver qué hice, no que estás pendejo y que no se qué tanto, las pinches fotos no sirven, están a muy baja resolución, espérame wey yo, digo perdón, pero no me equivoco, llevo tantos años haciéndolo que no me equivoco, no, no, no, vuélvemelas a mandar, pasan unos minutos, me voy por la computadora y comienzo a mandarlas otra vez y me habla Edgar, sabes qué discúlpame, abrí los (...) es culpa mía que te hayan gritado.

Me acuerdo que me dijo Edgar le dije a Manuel que le tenías que pedir una disculpa a Marco porque no fue su error y Manuel dijo no y apenas se lo comenté y le dije: sigo esperando una disculpa y dijo no.

pongo en
consideración
porque aquí son 207
diputados, allá eran
52 senadores, es lo
más que han tenido
y el espacio era un
edificio entero para
ellos solos y cada
quien tenía su
oficina, pero sí está
de metan uno,
metan dos.

Eso yo es lo que
digo del salario,
para mí está bajo,
yo sí le he
comentado a
Manuel y así como
que déjame ver y al
Güero, vamos a ver
qué se puede hacer
y no se ha podido
hacer nada.
Entonces esperemos
que haya alguna
solución.

Sí digo, 26 mil a
menos de diez mil
que ganamos
nosotros, o sea, es
desproporcional
pero tremendo,
bueno pero no tengo
contrato, creo que
nosotros tenemos
un contrato pero de
seis meses y cada
seis meses te lo
renuevan, a los seis
meses te pueden
correr y no causaste
antigüedad, ese es
el problema, dice yo
no tengo contrato,
pero tienes seguro y
te dan aguinaldo, sí,
firmas un recibo, ya
con eso te
amparaste, es como
si tuvieras un

				contrato y nosotros sí firmamos un contrato por seis meses.			
H	<p>Y en cuanto a las personas para hacer el ambiente laboral yo creo que gracias a Dios todos los compañeros que tengo a mi alrededor son maravillosas personas y magníficas personas con las que nunca he tenido ningún problema y el ambiente es buenísimo. Todos los días me levanto con gusto a trabajar.</p>	<p>Fíjate que primero quiero compartir una experiencia con ustedes, la semana pasada precisamente estaba yo platicando con mi sobrino Carlos porque se quedó sin trabajo después de un recorte en su empresa, de 12 años, adiós.</p> <p>Encontró trabajo en una empresa en donde fue todo, me platicó una serie de cosas en donde dices, ¡híjole qué bárbaros! y te hace valorar, a mí me da mucho gusto que el Grupo Parlamentario, desde que yo he entrado aquí, siempre ha mantenido el mismo nivel de expectativas para bien para sus trabajadores, siempre nos han tratado de dar lo mejor y algunas veces nos han quitado, pero yo creo que haciendo un balance en este tiempo que yo he estado siempre el Grupo se ha preocupado por brindarnos las mejores prestaciones.</p> <p>Además eso es al interior y al exterior de la Cámara con los otros grupos parlamentarios igualmente, siempre se ha mantenido y tienen esa percepción de que el GPPAN está bien tanto económicamente —sobre todo las prestaciones— y por otra parte pues yo realmente requiero muy poco insumos, la computadora trabaja al</p>	<p>Rápidamente, coincido con Rosalía, creo que estamos a la defensiva, estamos para reacción y estamos todo lo que vaya saliendo en medios es dependiendo de lo que se va a responder.</p> <p>Yo creo que estamos mal porque yo propondría que se hicieran documentos de análisis proactivos, en lugar de estar a la defensiva o viendo qué temas suben los demás grupos parlamentarios, mejor, con base en la agenda del Grupo proponer o hacer propuestas para que nosotros subir los temas, es decir, a conveniencia del Grupo y subir esos temas porque estamos, en Reforma ya salió las declaraciones de tal diputado, ah bueno, pues entonces sale tal diputado a declarar.</p> <p>Entonces yo pienso que se deben hacer documentos, más que estar a la defensiva, proactivos.</p>	<p>Pues mira, qué bueno que hubo la oportunidad de que en mi puesto se abrieran dos plazas, una para la mañana y una para la tarde porque con Humberto —te acordarás Paty— había hora de entrada, a las ocho de la mañana, pero no había de salida y a veces nos daban aquí las 11, 12 y al otro día otra vez a las ocho, eso sí, entonces ahora la verdad es que estamos, a parte de lo que ya se comentó del buen ambiente y de las prestaciones, en la cuestión horario yo creo que estamos en mi subdirección, en mi puesto estoy súper bien porque me la llevo más relax.</p> <p>Hay dos turnos para la plaza y yo entro a las seis de la mañana, me voy a las cuatro de la tarde, la chica de la tarde entra a la una de la tarde y se va a las nueve, entonces está prácticamente</p>	<p>Yo coincido con Marisol, pienso que debería de haber un aumento anual de no sé, sería cuestión de valorarlo y que lo consideraran porque en mi caso yo he pedido dos aumentos y están en veremos y pienso que sí debería de haber un aumento general para el área.</p>	<p>Mira, es cierto, hemos tenido muchos jefes, he tenido jefes de los que he crecido, he aprendido mucho y hay otros que de plano no aportan nada.</p> <p>¿Qué te puedo decir? con Manuel d'Argence es cierto, es difícil, cuando está de buenas es un tipazo y obviamente con las presiones que ejercen sobre él anda estresadón y dependiendo el momento.</p> <p>Hace no mucho tiempo ustedes escucharon me gritó muy feo, aún así siento y hablé con él y le dije, oye ya que estás más tranquilo pasó esto y esto pero no fue posible convencerlo y bueno, a final de cuentas es eso, hay buenos jefes, malos jefes de los que siempre se toma lo mejor y listo.</p>	<p>Yo aunaría a lo que dijo Paty pues que son tiempos de zozobra y no debemos de bajar la guardia, al contrario, yo creo que la mejor carta de recomendación es tu trabajo y el trabajo el equipo y con base en eso demostrar y yo creo que sí se debería de presentar un proyecto para la nueva Legislatura, sea quien sea, eso es lo que les podría decir.</p>

cien, la acaban de cambiar, nos la acaban de cambiar y si necesito lo que necesite, yo pienso que, algo que nos sobra son las aguas, se acaban y se acaban y nunca nos limitan y esa es una prestación súper buena porque en cualquier lugar que vayas ahí hay garrafones de agua o simplemente no hay nada, entonces pues yo prácticamente diría bien por el Grupo Parlamentario.

cubierta el área que es a final de cuentas el tiempo que requiere atención para los diputados.

Y digo, si Lorna dice oye sabes qué tenemos trabajito, nos quedamos, con gusto, nos hemos pasado aquí fines de año aquí cenando y no pasa nada.

A C T O R	AMBIENTE LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	PROCESOS DE TRABAJO	HORARIOS	SALARIO	LIDERAZGO	ACTITUDES HACIA EL TRABAJO	EXPECTATIVAS DEL CAMBIO DE LEGISLATURA
A	Yo creo que está muy bien el ambiente de trabajo, que más que problemas de ambiente de trabajo hace falta comunicación entre las áreas.	El seguro médico que hasta que no lo usas no lo valores, la verdad sí nos consienten mucho.	Creo que hay que hacer más trabajo estratégico a parte de, por supuesto, la coyuntura que es importante y no nos queda otra que reaccionar a ella.				Es un hombre accesible, por lo menos en mi caso, me ha dado mucho más libertad que otros jefes para trabajar.	Cada tres años, como siempre, es un albur si nos vamos a quedar, si nos vamos a ir, los que más corren peligro son las cabezas, creo que no hay tanto problema con el soldado raso.
B				Tenemos un horario de entrada, pero finalmente de salida no y creo que a ninguno nos pesa.		Me siento bien me gusta y estoy agradecida con mis dos jefes porque sí han sido abiertos conmigo y han mejorado mucho mi calidad ahí dentro del Grupo.		Creo que lo que esperamos de la siguiente Legislatura es contar con trabajo y después que haya una verdadera comunicación entre las subdirecciones. Espero tener trabajo y que tengamos un nuevo proyecto donde todas las subdirecciones estemos relacionadas.
C		Las herramientas que necesitamos para el trabajo son muy accesibles en dárnoslas.						
D	Se podría requerir además de comunicación, libertad para poder emprender otros proyectos, o sea, confianza para que pueda hacerlos.	Creo que sí tenemos un trato de primer nivel, condiciones de primer nivel laborales.			Es un salario bastante decente comparado con otras personas, creo que tendría que hacerse como un aumentito anual.		Esperaba más de este proyecto y creo que hace falta impulso y coordinación para que esas cosas puedan funcionar, libertad.	Primero tener trabajo y después que pueda haber una mejor coordinación y proyectos mucho más interesantes y productivos.
E	El ambiente está viciado. Si hubiese más comunicación, interacción, coordinación, se podría funcionar mucho	Realmente tenemos un trato de primer nivel. Las condiciones de	Lo que hace el GPPAN es mantenerse en una posición	Creo que estamos bien porque finalmente quienes hemos	Creo que son salarios dignos, podrían estar		Esperaba mucho más de este proyecto y desgraciadamente las expectativas no llegaron.	Yo creo que lo mejor para profesionalizar un área es que se

	mejor.	trabajo son muy dignas.	contestataria, muy bien explotarse una agenda paralela.	tenido otras experiencias laborales fuera de aquí vemos las bondades del lugar donde nos encontramos.	mejor, -- siempre podrían estar mejor—.	De la subdirección a donde fui asignada y de las actitudes esperaba algo que nunca se dio.	haga con base en una selección de aptitudes.
F	Siento que el ambiente laboral es bueno, nunca he encontrado traba en algún departamento en cuanto a proporcionar información.	Todo nos lo acercan para que podamos realizar nuestro trabajo al 100 por ciento.	Mira, en cuanto a los procesos de trabajo yo creo que ahí en el área reaccionamos más que lo que podemos anticipar.	Hay tantas actividades que sé que tengo que llegar a una hora y me voy cuando el trabajo se acabe, a mí la verdad nunca me ha pesado irme tarde.	Podrían estar mejor, es todo lo que voy a comentar al respecto.	Respetan mucho el trabajo que hago, nunca le han puesto ningún pero. Estoy a gusto con las dos personas que les tengo que responder.	Yo la verdad espero que sigamos aquí. Que nos saquen jugo porque a veces siento que llegamos a un top y ahí cómodamente nos quedamos cuando podemos dar todavía muchísimo más.
G	Aquí hay excelentes compañeros, me gusta el ambiente de trabajo, las personas con las que estoy laborando no se meten con tu trabajo.				Yo siento que es bajo, es bajo en cuestión de lo que estoy hablando de nuestro puesto de fotógrafos.	Antes de ser mi jefe fue mi amigo y lo único que puedo decir al respecto es que es muy voluble.	Espero que tengamos trabajo, la persona que llegue que pruebe primero para ver si le funcionamos.
H		Desde que yo he entrado aquí, siempre ha mantenido el mismo nivel de expectativas para bien para sus trabajadores, siempre nos han tratado de dar lo mejor.	Estamos mal porque yo propondría que se hicieran de documentos de análisis proactivos, en lugar de estar a la defensiva.	En mi puesto estoy súper bien porque me la llevo más relax. Nos hemos pasado aquí fines de año y no pasa nada.	Pienso que debería de haber un aumento anual, yo he pedido dos aumentos y están en veremos.	Es difícil, cuando está de buenas es un tipazo y obviamente con las presiones que ejercen sobre él anda estresadón. Hay buenos jefes, malos jefes de los que siempre se toma lo mejor y listo.	Son tiempos de zozobra y no debemos de bajar la guardia, creo que la mejor carta de recomendación es tu trabajo y el trabajo el equipo.

A partir de las matrices de doble entrada se realizó una lectura vertical del discurso de los actores acerca de los tópicos establecidos para el grupo de discusión y enseguida se encuentra una lectura horizontal de las opiniones de los participantes de la dinámica grupal:

LECTURA VERTICAL

Ambiente laboral

- A Está muy bien el ambiente de trabajo, lo que hace falta es comunicación entre subdirecciones
- B -----
- C -----
- D Hace falta libertad para emprender otros proyectos
- E El ambiente está viciado
- F Siento que es bueno, no he encontrado traba en ninguna subdirección
- G Hay excelentes compañeros, me gusta el ambiente de trabajo
- H -----

En general los actores perciben que el ambiente de trabajo “es muy bueno” ya que cuatro de los ocho dicen que lo que hace falta es “comunicación entre subdirecciones” pero los “compañeros son excelentes”, mientras que B, C y H no opinaron, aunque en otros momentos sí calificaron el ambiente de bueno.

Condiciones de trabajo

- A La verdad sí nos consienten mucho
- B -----
- C Las herramientas que necesitamos son muy accesibles en dárnoslas
- D Creo que sí tenemos un trato de primer nivel
- E Las condiciones de trabajo son muy dignas
- F Todo nos lo acercan para realizar el trabajo al 100 por ciento
- G -----
- H Siempre nos han tratado de dar lo mejor

Quienes participaron en este tópico estuvieron de acuerdo en que “hay un trato de primer nivel” y que siempre existe lo necesario para “trabajar al 100 por ciento” e incluso califican a las condiciones de trabajo como “dignas”.

Procesos de trabajo

- A Creo que hay que hacer más trabajo estratégico
- B -----
- C -----
- D -----
- E Lo que hace el PAN es mantenerse en una actitud contestataria
- F En el área reaccionamos más de lo que se puede anticipar
- G -----
- H Propondría que se hicieran documentos proactivos en lugar de estar a la defensiva

En este tópico la participación de los actores fue muy escasa, sólo la mitad de ellos tuvieron comentarios, sin embargo, no están de acuerdo con los procesos porque refieren que el GPPAN “siempre está a la defensiva” o con una “actitud contestataria” en lugar de realizar “trabajo estratégico”.

Horarios

- A -----
- B Tenemos horario de entrada pero de salida no y creo que a ninguno nos pesa
- C -----
- D -----
- E Creo que estamos bien, vemos las bondades del lugar donde nos encontramos
- F A mí la verdad nunca me ha pesado irme tarde o estar aquí dos, tres días
- G -----
- H Nos la hemos pasado aquí trabajando fines de año y no pasa nada

La mitad de los participantes dijeron que aunque a veces tienen que estar en fechas festivas trabajando “no pasa nada” o “no les pesa” porque son las menos, E mencionó que había tenido otras experiencias laborales y ahora “vemos las bondades del lugar donde nos encontramos”.

Salario

- A -----
- B -----
- C -----
- D Es un salario bastante decente, creo que tendría que haber un aumento anual, además del que se hace
- E Creo que son salarios dignos, podrían estar mejor, --siempre podrían estar mejor--
- F Podrían estar mejor, es todo lo que voy a comentar al respecto
- G Yo siento que es bajo
- H Pienso que debería haber un aumento anual, yo he pedido dos y están en verremos

Los participantes expresaron que en cuanto a salario les parecen “decentes” y “dignos” aunque otros más se pronunciaron a favor de un “aumento anual” mientras que G opinó que “es bajo” para todo lo que tiene que hacer.

Liderazgo

- A Es un hombre accesible, me ha dado libertad para hacer mi trabajo
- B Me siento agradecida con mis dos jefes porque han mejorado mucho mi calidad dentro del Grupo
- C -----
- D -----
- E -----
- F Respetan mucho el trabajo que hago, nunca le han puesto ningún pero
- G Lo único que puedo decir al respecto es que es muy voluble
- H Es difícil, cuando está de buenas es un tipazo, pero luego está estresadón

Los actores refieren que “cuando está de buenas es un tipazo” y que “ha dado libertad para hacer el trabajo” aunque otro, quien tiene varios años de conocerlo lo califica como “voluble”, el actor B está “agradecida porque ha mejorado su calidad dentro del Grupo” aunque cuando está “estresado me estresa a mí también”.

Actitud hacia el trabajo

- A -----
- B -----
- C -----
- D Esperaba más de este proyecto, hace falta más impulso y coordinación
- E Esperaba mucho más de este proyecto y desgraciadamente las expectativas no llegaron
- F -----
- G -----
- H -----

La participación de este tópico fue escasa y quienes participaron forman parte de la Subdirección de Prensa Regional, estos actores “esperaban mucho más del proyecto” (de esa subdirección) y refirieron que hacía falta más “impulso y coordinación”.

Expectativas de cambio de Legislatura

- A Cada tres años, como siempre, es un albur si nos vamos a quedar, si nos vamos a ir
- B Lo primero es contar con trabajo y después que haya coordinación entre las subdirecciones
- C Espero tener trabajo y un nuevo proyecto
- D Primero tener trabajo y después que pueda haber una mejor coordinación
- E Creo que lo mejor para profesionalizar un área es que se haga con base en una selección de aptitudes
- F Yo la verdad espero que sigamos aquí. Que nos saquen jugo porque a veces siento que llegamos a un top
- G Espero que tengamos trabajo, la persona que llegue que pruebe primero para ver si le funcionamos.
- H No debemos de bajar la guardia, creo que la mejor carta de recomendación es tu trabajo

Este fue el tema más nutrido de participaciones, los actores se muestran temerosos del cambio de Legislatura porque piensan que perderán su empleo, así lo expresaron al decir “que es un albur si nos vamos a quedar”, “espero tener trabajo”, “espero que sigamos aquí” y después de tener su puesto creen que “un nuevo proyecto”, “profesional el área”, “mejor coordinación” son las opciones para mejorar el área.

LECTURA HORIZONTAL

A

El discurso del actor A va en sentido positivo y propositivo, manifiesta que el ambiente de trabajo “está muy bien” aunque “hace falta comunicación entre las subdirecciones” y un

proyecto que permita “saber lo que se está haciendo los demás”. Con base en los 14 años 7 que lleva laborando ahí y después de trabajar con muchos jefes, ve en el jefe en turno a un “hombre accesible que le ha dado libertad para hacer su trabajo” y espera tener trabajo porque “los que más corren peligro con las cabezas”.

B

Aunque la participación del actor B fue escasa, cuando opinó lo hizo en sentido positivo. Este actor sabe que tiene un horario de entrada pero no de salida “y creo que a ninguno nos pesa” y sabe en qué épocas del año hay más trabajo y cuándo es posible que trabaje sin salir a casa “pero se compensa porque nos dan días libres o nos dejan salir temprano”, considera que sus jefes inmediatos “han sido abierto conmigo y estoy muy agradecida con ellos porque han mejorado mi calidad dentro del Grupo”, como el actor A, espera tener trabajo para la siguiente Legislatura y después “que haya una verdadera comunicación entre las subdirecciones”.

C

Las intervenciones del actor C fueron pocas, ello no la detuvo para hacerlo en sentido positivo, sólo participó en dos de los ocho tópicos y con enunciado cortos, dijo que “las herramientas de trabajo son accesibles en dárnoslas” y concluyó diciendo que espera tener trabajo cuando concluya la Legislatura y confió en que después de mantener su puesto se tenga “un nuevo proyecto donde todas las subdirecciones estemos relacionadas”.

D

En el discurso del actor D se percibe desilusión en cuanto a las expectativas que tenía dentro de su subdirección “esperaba más de este proyecto”, subrayó que hace falta “libertad para emprender otros proyectos y confianza” en cuanto al salario y las condiciones de trabajo se mostró optimista “tenemos un trato de primer nivel,... un salario bastante decente” dijo que quiere conservar su empleo pero “que haya proyectos mucho más interesantes y productivos”.

E

El actor E fue uno de los más participativos, sólo se abstuvo de emitir su comentario en el tópico de Liderazgo. Su discurso se tornó positivo en cuanto a las condiciones de trabajo, salarios y horarios pero cuando hubo que opinar acerca del ambiente de trabajo y las actitudes expresó que “el ambiente está viciado”, en el proceso de trabajo se quejó de que “el GPPAN se mantiene en una actitud contestataria”, aunque dio varias propuestas para eficientar los procesos “muy bien podría explotarse una agenda paralela”, en la profesionalización del área “se debe hacer con base en una selección de aptitudes” y al igual que los actores anteriores mostró miedo al cambio de Legislatura.

F

El actor F también fue uno de los más participativos y en sentido positivo, en cuanto al ambiente laboral “es bueno, nunca he encontrado traba en algún departamento”, de las condiciones de trabajo percibe que “todo nos lo acercan para que podamos realizar nuestro trabajo al 100 por ciento”, el horario para este actor “nunca le ha pesado” y en lo que no estuvo de acuerdo fue en el salario “podrían estar mejor”. Se siente desaprovechado “siento que llegamos a un top y ahí cómodamente nos quedamos”.

G

El actor G mostró un discurso de insatisfacción, sobre todo por el salario “me parece bajo para todo lo que tenemos que hacer” y por el jefe que conocía con antelación pues antes de ser su jefe fue su amigo y lo calificó de “voluble” pero en cuanto al ambiente laboral dijo que “aquí hay excelentes compañeros, las personas no se meten con tu trabajo”, hizo referencia a un empleo pasado y no evitó comparaciones y desea continuar trabajando “la persona que llegue (como jefe) que nos pruebe primero para ver si le funcionamos”.

H

El actor H es una persona que se muestra entusiasta y optimista, cree que el GPPAN “siempre ha tratado de dar lo mejor a sus trabajadores” después de laborar durante 12 años en el Grupo cree que “hay buenos jefes, malos jefes” pero lo importante es “siempre tomar lo mejor y listo”, de su salario “ha pedido dos aumentos y están en veremos” pero se mantiene ecuánime al cambio de Legislatura “creo que la mejor carta de recomendación es tu trabajo” concluyó.

3.3.3 Conformación y análisis de los grupos

La interpretación de un discurso libre “está representando por una visión global de la situación y del proceso histórico en que emergen los discursos ideológicos analizados” (Ibáñez, F. 1992, p. 184).

Después de realizar el Grupo de Discusión y de ver el video y la grabación de voces que se hicieron de éste se pudo ver que las personas se relacionan con aquellas con las que comparten ideas y opiniones aunque el individuo no sólo forma parte de un grupo sino de varios.

Los miembros de la organización son de diferentes edades y generaciones pero eso no les impide relacionarse dentro del trabajo y aún fuera de este, pero es evidente que quienes tienen más tiempo dentro de Comunicación Social del GPPAN tienen más propuestas porque conocen mejor el trabajo dentro del área.

Los grupos que se pudieron identificar se nombraron de la siguiente manera de acuerdo a su discurso: los Insatisfechos-optimistas y los Satisfechos-realistas. Ambos grupos muestran en sus opiniones propuestas para mejorar a la organización estén o no satisfechos con ella.

Insatisfechos-optimistas

Este grupo, que es conformado por tres actores, dejó en claro su insatisfacción hacia cuestiones como el salario, los procesos dentro del área y las actitudes hacia el trabajo, aunque no por ello dejaron de dar propuestas de solución a la mayor parte de los tópicos.

Sugirieron la creación de nuevos proyectos que surjan desde los miembros mismos para eficientar el área y conservar sus empleos, este último tópico fue en el que se mostraron temerosos pero optimistas para conservar su trabajo y fue tema medular del discurso.

Satisfechos- realistas

El grupo de cinco personas que se mostró satisfecho también reveló ser realista hacia el trabajo que se realiza dentro del área.

Entienden perfectamente que el trabajo que se realiza en Cámara de Diputados es mucho y que el horario establecido no es importante porque “se compensa porque te dan días libres o salidas temprano”, están contentos con las condiciones de trabajo y no evitaron comparaciones con otros Grupos Parlamentarios “la verdad sí nos consienten mucho”, “tenemos condiciones laborales de primer nivel”.

Una constante en el discurso de todos los actores fue el ser propositivos; *insatisfechos-optimistas y satisfechos-realistas* dejaron muy en claro que “nuevas ideas” y “proyectos interesantes” deberían surgir no sólo desde la cabeza del equipo sino de los miembros, no dejaron de dar ideas que harían que los Procesos de Trabajo y las Expectativas del cambio de Legislatura no hicieran que el trabajo realizado durante tres años se “desperdiciara”.

Los dos grupos aceptan que cada tres años el cambio de Legislatura así como despidos de empleados para poner a parientes y amigos es inevitable “estamos en México y sabemos que eso sucede” pero las propuestas fluyeron y se mostraron entusiastas y optimistas en comenzar de inmediato porque la “mejor carta de recomendación es tu trabajo y el trabajo el equipo”, dijeron.

En la Ilustración 3.1 se hace una identificación de los actores que asistieron al Grupo de Discusión y se les colocó en la subdirección a la que pertenecen. Este es un primer agrupamiento de los miembros del área.

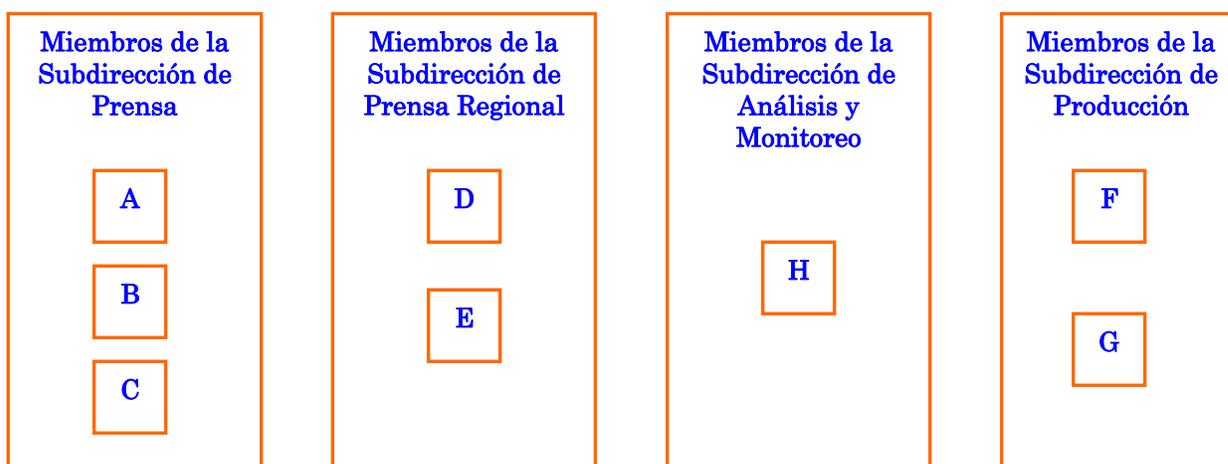


Ilustración 3.1 Los actores v sus subdirecciones

Posterior al Grupo de Discusión se hizo un reagrupamiento de acuerdo a las opiniones expresadas por cada uno de los participantes.

En la Ilustración 3.2 se agruparon a los miembros del Grupo de Discusión en Insatisfechos-optimistas y Satisfechos-realistas, pero ambos grupos forman parte de otro grupo mayor que se denominó Propositivos. Este esquema muestra cómo se conforman los actores de Comunicación Social dentro de los dos grupos.

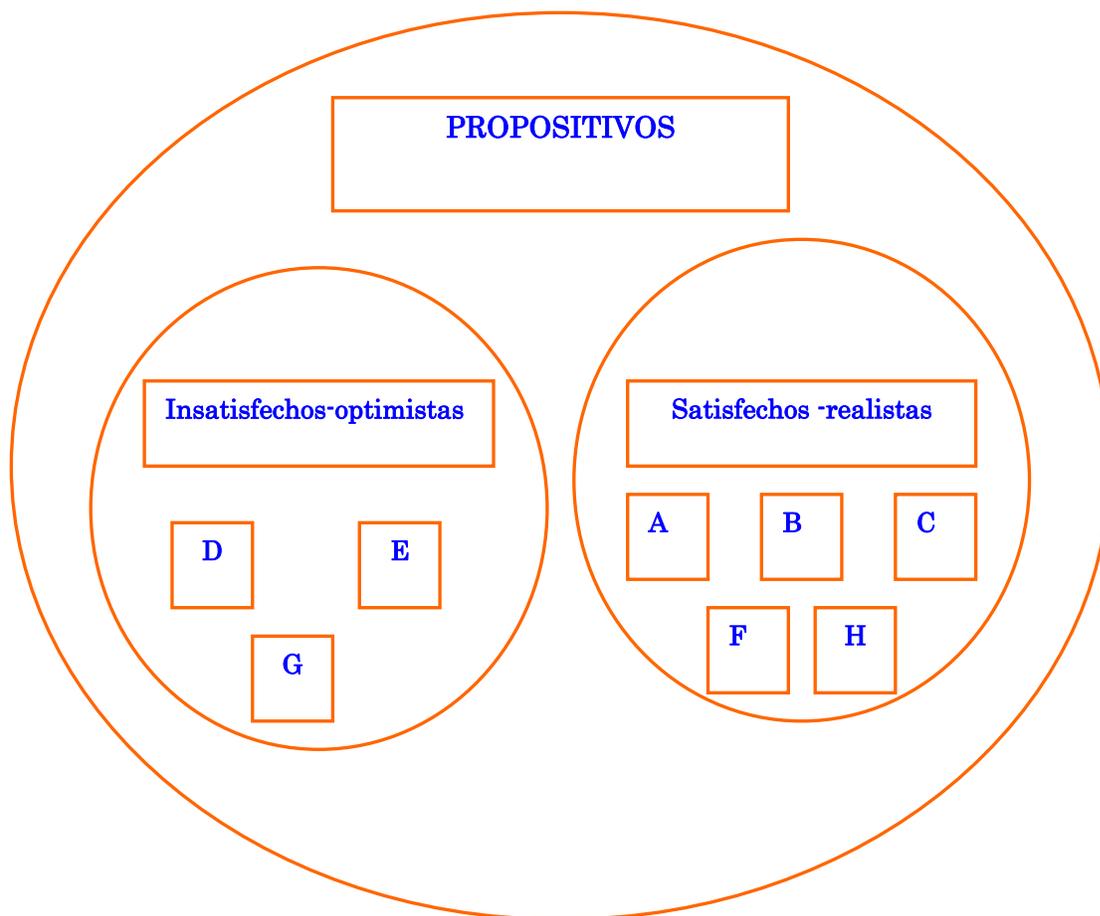


Ilustración 3.2 Conformación de los grupos de Comunicación Social del GPPAN

Hay que resaltar que los dos grupos, aunque disintieron en algunos tópicos están de acuerdo en que lo ideal para el área es un nuevo proyecto que acerque a las subdirecciones para mantenerse en estrecha comunicación.

Por esta razón la propuesta de interacción comunicativa consistirá en un proyecto comunicativo: un plan para estrechar los lazos de comunicación entre las subdirecciones de Comunicación Social del GPPAN de forma que se aprovechen las capacidades de todos los miembros –no explotándolos– sino a través de actividades en las que demuestren su potencial. El desarrollo de la propuesta será materia del capítulo IV.

CONCLUSIONES

Después de realizar la técnica de grupo de discusión se pudo dar cuenta de cómo es que interaccionan los participantes, se pudieron distinguir claramente los grupos formales e informales y que la realidad social se forma de acuerdo a los discursos de los seres humanos sobre cualquier acontecimiento.

Cada ser humano crea sus propias representaciones de la realidad y después las comparte con otro ser humano para crear realidades por consenso, por ello en Comunicación Social del GPPAN existen diferentes representaciones acerca de lo que sucede al interior, aunque muchas veces no se llega a un consenso por la misma complejidad de cada individuo.

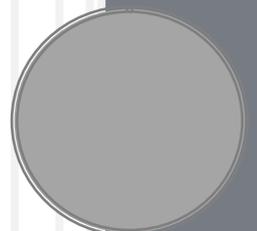
Existen dos grupos al interior del área: insatisfechos-optimistas y satisfechos-realistas, en ambos casos los une lo propositivos que son porque aún cuando estén o no satisfechos las propuestas para hacer que el trabajo en el área sea más eficiente no se hicieron esperar.

Los grupos de Comunicación Social del GPPAN coinciden en que efectivamente hay un problema al interior del área, como se ha desarrollado a lo largo de los capítulos anteriores, el problema medido es la falta de comunicación entre las subdirecciones del área y también el costo que representa en los miembros de la organización (psicológico, temporal, energético y económico).

Comunicación Social está ávida de nuevos planes, los miembros desean “proyectos interesantes” en los que sus capacidades sean explotadas al máximo y no dejan de mostrar su preocupación por el inevitable cambio de Legislatura y el probable despido de algunos miembros del equipo.

El diseño de una estrategia comunicativa y de un nuevo proyecto que se dirigirá a estos grupos se desarrollará en el siguiente capítulo.

**CAPÍTULO 4. HACIA LA RENOVACIÓN DE
COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN, UNA
ORGANIZACIÓN CULTURAL**



Ya en el anterior capítulo se identificaron a los grupos que conforman a Comunicación Social del GPPAN (organización objeto de estudio) y se explicó todo lo que los actores dijeron respecto de su organización, la forma como la perciben y qué podría cambiar para que mejorara.

Sus miembros aseguraron tener un ambiente laboral agradable y “prestaciones de primer nivel” aunque no por ello dejan de existir problemas de toda índole, principalmente comunicativos, informativos e inequitativos en cuanto a la repartición del trabajo, que repercuten en el buen funcionamiento de toda el área y merman el desempeño de los individuos.

Factores internos y externos influyen en el funcionamiento y en el rendimiento de los trabajadores, por ello proponer una estrategia comunicativa que dé soluciones prácticas a los problemas hallados en Comunicación Social del GPPAN será el remate de este reporte de investigación.

En el acápite 4.1 Crisis en las organizaciones mexicanas, se hace referencia a la palabra “crisis” vista no como una tragedia o como sinónimo de catástrofe sino será vista como una oportunidad para introducir cambios en la organización.

Todo lo que hacemos es cultura, desde la forma en como nos comportamos hasta la forma de relacionarse con otro. En el apartado 4.2 La cultura dentro de Comunicación Social del GPPAN se podrá conocer la cultura existente dentro de la organización y a través de la cual se relacionan los actores y describir las habilidades, actitudes y aptitudes que requieren el comunicador organizacional.

Finalmente, después de saber los problemas de la organización y las opiniones de los actores, en el punto 4.3 Propuesta de Intervención Comunicativa en Comunicación Social del GPPAN, se plantea una estrategia comunicativa para hacer a la organización más eficiente.

La PIC tendrá como objetivo principal que los miembros de la organización se reconozcan y reconozcan también lo que cada uno de ellos aporta al área así como la concreción de ideas en un proyecto comunicativo elaborado por ellos mismos para beneficio del grupo y del área.

4.1 CRISIS EN LAS ORGANIZACIONES MEXICANAS

Para entrar de lleno a la organización que se está analizando es importante dar un contexto de la situación institucional e histórica que vive México porque cuando un país está en crisis, se refleja en todos los sectores de la sociedad.

México no sólo tiene una crisis económica sino también una institucional, falta mucho por hacer, falta una existencia integral de una sociedad civil libre y vigorosa, una sociedad política relativamente autónoma, un Estado de Derecho, una burocracia gubernamental eficiente y la existencia de una sociedad económica institucionalizada.

En las empresas y organizaciones –más preocupante aún en las instituciones-- existe un quiebre organizacional, que es la ausencia de un orden que tenga la capacidad de canalizar eventos, fenómenos y comportamientos de la sociedad en el sentido de desarrollo, satisfacción o solución de problemas.

Mientras existan quiebres organizacionales no podrá haber un cambio real en el quehacer de las instituciones y de las organizaciones, con ello no quiero decir que sea imposible esta evolución porque quienes son los encargados de este cambio son los individuos mismos “los responsables de nuestra situación somos nosotros, aunque sean los otros a quienes les echemos la culpa”. (Pérez, J. 1998, p. 15).

Además de la propuesta de cambio desde el individuo existe otro, la comunicación, que muchas veces es ignorada por la organización porque piensan que ésta sólo se encarga de atender necesidades de los medios electrónicos e impresos, cuando puede ser la mediadora entre los conflictos que se suscitan al interior de Comunicación Social.

“La comunicación por su naturaleza es, entre otras cosas, un principio de orden y un principio de acción, son estos rasgos los que interesan en un contexto como el de México, en el que los cambios y las transformaciones vividas por la sociedad han trastocado las formas tradicionales de actuación...” (Pérez, J. 1988, p. 17).

Aún cuando la organización objeto de estudio irónicamente es de Comunicación Social, en pocas ocasiones se preocupan por el desarrollo armónico³⁵ de sus trabajadores, de sus relaciones con otras subdirecciones y de comunicar los sucesos trascendentales de coyuntura política que sí se pueden tratar con los medios de comunicación además de repartir el trabajo equitativamente donde uno no tenga qué hacer más que otro.

Comunicación Social del GPPAN se distingue por ofrecer a sus empleados sueldos decorosos y prestaciones adecuadas a las necesidades actuales en materia económica, pero no basta con tener buenas percepciones económicas, también es necesaria la comunicación que coadyuve a la integración de su planta laboral.

³⁵ Conveniente proporción y correspondencia de unas cosas con otras

En qué grado puede ser habitable una organización, depende mucho de la calidad de comunicación que existe entre sus miembros y en Comunicación Social a veces no se sabe qué es lo que está haciendo una subdirección aún cuando esa información debe ser compartida para llegar a un mismo fin.

4.1.2 Aptitudes y actitudes de un buen comunicador

Para ser un buen comunicador es necesario saber lo que se hace, es decir, ser capaz de hacer algo, en este caso saber comunicar, todo ello mediante la práctica.

La competencia comunicativa es un conjunto de diversos tipos lingüísticos, sociales, discursivos que el hablante/oyente deberá poner en juego para producir o comprender discursos adecuados a la situación y contexto de comunicación y al grado de formalización requerido.

El análisis de las Competencias Comunicativas, según Romero, S. (1997) debe analizarse desde cuatro dimensiones:

- a) Dimensión técnica: hace referencia a su aplicación en el aula, se toma en cuenta las distintas estrategias puestas en prácticas para que el sujeto adquiera las competencias comunicativas
- b) Dimensión metodológica: se plantea desde el punto de vista del método, o sea, la vinculación entre la teoría y la práctica de lo cual se apropian un conjunto de reglas y principios normativos
- c) Dimensión teórica: establece definir los supuestos teóricos que sustentan el método, lo que a su vez determina las técnicas
- d) Dimensión epistemológica: se enfoca en el cómo es asumido el conocimiento, desde distintas teorías que dan origen al concepto y cómo conciben la relación entre el sujeto y el objeto

Una aptitud es la capacidad para operar competentemente en una determinada actividad, no sólo hay que ser apto sino también tener la actitud, entendida como una disposición de ánimo manifestada de algún modo.

4.1.3 Destrezas y habilidades de un comunicador

Entre las capacidades con las que debe contar un buen comunicador se encuentran: escuchar, observar, expresar y comprender los mensajes que se le transmiten, el siguiente cuadro menciona algunas destrezas que se necesitan para desarrollar las capacidades antes mencionadas:

CAPACIDAD	HABLAR	ESCRIBIR	LEER	ESCUCHAR
DESTREZA	Describir Resumir Narrar Definir Explicar	Describir Resumir Narrar Definir Explicar	Entender Interpretar Analizar Fluidez Vocalización	Observar Inferir Interpretar Seleccionar Valorar

Ilustración 4.1 Habilidades de un comunicador

- **Describir:** representar objetos o hechos con palabras, dibujos u otros sistemas de signos (M. López)
- **Resumir:** es un proceso recursivo de selección y condensación de ideas importantes. Implica la selección de lo que se considera importante, generalizar y construir la dificultad del resume varía en función de la persona, la tarea, del acceso al texto y del propósito del resumen (V. Chou)
- **Definir:** expresar las características esenciales, necesarias y suficientes para que el concepto sea el que es y no otra cosa (M. López)
- **Explicar:** poner en relación causa-efecto hechos o acontecimientos y ponerlos en un sistema de ideas (J. Veslin)
- **Justificar:** producir una o varias razones o argumentos y examinar su aceptabilidad para cambiar el valor epistémico del enunciado (R. Duval)
- **Argumentar:** convencer, hacer compartir un sistema de valores, una opinión. Producir un discurso destinado a modificar o reforzar la disposición favorable de una persona a una tesis o conclusión (M. Charoles)

Desarrollar estas capacidades es importante para poder tener una buena comunicación con otros individuos y llegar a compromisos que no queden en el aire sino que se concreten en la realidad y se reflejen en un nuevo ambiente dentro del área de trabajo.

Aunado a estas destrezas un buen comunicador es capaz de manejar el proceso de comunicación mediante estrategias, sabe diseñar procesos para atender la complejidad, pluralidad y diversidad funcional de la organización al proponer soluciones comunicativas.

Cierto es que los individuos desarrollan más unas habilidades que otras a lo largo de su vida, pero el propósito es que dentro de la organización todos sepan escuchar, hablar, leer y escribir y cuando no ocurra así unos miembros se complementen con lo que otro sabe hacer mejor.

4.1.4 Valores del comunicador (Subjetividad vs objetividad)

Cada vez que un ser humano establece un acto comunicativo con otro actor se adquieren compromisos que deben ser cumplidos a cabalidad porque la importancia de este acto radica en un compromiso del hablante con el que escucha, más allá de la verdad o falsedad.

El intercambio entre dos individuos sólo es posible en un mundo compartido en el que se comprende al otro (intercambio y cumplimiento de compromisos) y se mantiene una congruencia entre el decir y el hacer.

El comunicador debe diseñar estrategias dentro de su organización que permitan coordinar las acciones de los trabajadores, pero este diseño tiene que estar basado en las competencias comunicativas, en la capacidad que tenga el comunicador organizacional de mediar entre los conflictos comunicativos y plasmarlos en estrategias.

Por otra parte, dentro de los valores de un comunicador está la Ética³⁶ que está presente en nuestros actos, en menor o mayor medida, sin ella el ser humano no puede guiarse para comunicarse con los otros porque todo lo que diría sería falso y no se comprometería a nada.

Los valores que deben prevalecer en un comunicador, desde el punto de vista de este reporte de investigación y atendiendo las necesidades de la organización objeto de estudio son el respeto, la honradez, la responsabilidad, la equidad y el compromiso.

Un buen comunicador no puede serlo si no se reconoce en el otro, si no es capaz de dialogar y ampliar su campo para llegar a consensos que permitan el bien común o los objetivos en común, evita prejuicios y en cambio tiene disposición de conocer al otro, escucha y comprende lo que se le dijo.

4.1.5 La organización habitable

“Las organizaciones aparecen cuando un conjunto de personas pretenden conseguir una meta. Sin personas no hay organización, pero si estas personas no pretenden algún objetivo no forman una organización”. (Ruiz, J. 1995, p. 423).

Quienes hacen a una organización ser o comportarse de determinada manera son los seres humanos que habitan en ella, pero si estos individuos no comparten objetivos no podrán llegar a ningún lugar. Las funciones de los objetivos pueden ser varias, entre las que se encuentran:

- Sirven de orientación prefigurando un estado de cosas final al que la organización pretende llegar
- Facilitan criterios y planes de actuación
- Dan garantía de legitimidad a ciertas actividades de los miembros
- Sirven de medida del éxito de la organización

La mayoría de los mexicanos pasan más tiempo en su trabajo que en su propia casa, es común escuchar a los trabajadores quejarse de que trabajan porque no les queda de, ¿por qué sucede esto?

Una organización no debería de ser una jaula para el trabajador, al contrario debería ser un lugar donde pudiera habitar y sentirse a gusto con lo que hace, en cambio trabajar para las personas se vuelve un acto monótono y estresante, causante de dolores de espalda y frustración.

³⁶ Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana

Toda organización debe saber con certidumbre y precisión qué se puede y debe hacer o qué no. “Sin información y comunicación la organización, como proceso social de interacción entre personas, sería incapaz de ponerse en marcha y seguir funcionando” (Ruiz, J. 1995, p. 445).

Diferencias entre Información y Comunicación	
Información	Comunicación
Es esencialmente unidireccional	Es siempre bidireccional
No exige retroalimentación	No puede existir sin ella
Puede ser estática	Siempre dinámica y transaccional

Ilustración 4.2 Diferencias entre Información y Comunicación

Es cierto que es difícil ganar la voluntad de los trabajadores para que se comprometan con la organización, pero no es imposible, sólo que los directivos, jefes, subdirectores, entre otros, no saben cómo se logra ni que es importante para hacer de Comunicación Social del PAN o cualquier otra empresa u organización, un lugar apto para que habiten seres humanos.

La tarea de un comunicador es hacer esta propuesta comunicativa “Nuestra especialidad tiene que hacer algo, y lo tiene que hacer en este contexto. Si las actividades y los estudios de comunicación no hacen nada en función de resolver estos problemas... entonces nuestro saber y nuestra especialidad profesionales son completamente inocuos” (Pérez, J. 1988, p. 16).

4.2 LA CULTURA DENTRO DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN

Todo lo que hacen los seres humanos fue aprendido desde el momento de nacer, es decir, todo se aprende de acuerdo a las costumbres y hábitos del lugar donde se crece, esto es la cultura de cada región, la palabra cultura “es una metáfora que designa el estado de espíritu colectivo”, o “así es como se hacen las cosas aquí” (Abravenel, A. 1992, p. 44).

Por otro lado, pero en el mismo sentido “Desde hace muy pocos años la bibliografía en torno a la cultura de las organizaciones aumenta a un ritmo vertiginoso imposible de ser seguido en su totalidad” (Ruiz, J. 1995, p.211) en México se quiere de un análisis de las relaciones culturales que sostienen los miembros de las organizaciones para inferir en las formas en cómo se comunican y si es o no eficiente.

La organización objeto de estudio necesita con urgencia plantear una estrategia a través de la cual se pueda tener un lugar donde se pueda convivir, “La complejidad de los efectos que la Cultura ejerce sobre el funcionamiento de la organización ha llevado a que emprenda la búsqueda de la empresa perfecta...” (Ruiz, J. 1995, p. 214) y donde los actores puedan entenderse y comunicarse para hacer más eficiente el trabajo y más felices a los individuos.

Las organizaciones son culturales por el simple hecho de estar conformadas por seres humanos, “La identidad individual llega a ser identidad colectiva cada vez que se dice nosotros, reforzándonos así la pertenencia a la organización y a su imagen” (Abravenel,

H. 1992, p. 39) el estudio de esta cultura entre los miembros de Comunicación Social, es lo que concierne a este apartado del reporte de investigación.

Por cultura organizacional Bowey define:

1. Lenguaje estenográfico que traduce las nociones complejas necesarias para justificar las acciones.
2. Medios para establecer normas de comportamiento.
3. Conjunto de cuentos que sirven para apoyar o condenar el comportamiento.
4. Medio para simplificar las realidades más complejas.
5. Mapas racionales (sistemas de creencias) y sistemas ideológicos.
6. Resultados de la coexistencia de diferentes mapas racionales en una misma organización

4.2.1 La crisis en la organización, una oportunidad

Dentro de este apartado se retomarán algunas herramientas metodológicas (que se explicarán a detalle en los siguientes subacápites) como la Matriz que hace Horacio Andrade en la que se describe la cultura de las organizaciones.

También se creó un mapa cultural en el que se identificó a los grupos que forman Comunicación Social del GPPAN y se describe cómo surgieron, sus interacciones y de dónde procede su nombre.

La tercera herramienta utilizada fue una matriz donde se describen los factores culturales que son necesarios para el buen funcionamiento de la organización objeto de estudio.

Una organización siempre está expuesta al acontecer social, todo lo que pasa a su alrededor repercute en menor o mayor medida dentro de ésta, la palabra que mejor define estos sucesos es “crisis”.

Horacio Andrade³⁷ explica que no sólo los individuos, sino las organizaciones tiemblan al escuchar la palabra “crisis” cuando ésta no significa más que un cambio pues la connotación negativa se la atribuye cada individuo.

La palabra viene del griego “*krísis*” que significa decisión o juicio que son conceptos neutros, es un suceso inusual que trae consigo tres términos más: Importancia, Proximidad e Incertidumbre, así las organizaciones que enfrenta una situación poco común la conciben como algo que las afecta directamente y sobre lo que se tiene poca información a lo que sucederá.

Toda organización debería estar preparada para enfrentar una crisis ¿y cómo hacer esto? debe de saber enfrentarla con base en la cultura que haya desarrollado a lo largo de los

³⁷ Socio de ARS Consultores. Actualmente coordina el Diplomado en Desarrollo Organizacional del ITAM y es profesor de posgrado en varias universidades. Fue presidente de la Asociación Mexicana de Comunicación Organizacional y vicepresidente del Comité de Educación de la Cámara Americana de Comercio de México.

años que lleva funcionando, así si su cultura es débil no podrá sortear tan suceso, pero si es fuerte tendrá más probabilidades de éxito.

Para saber qué preparada está la organización ante una eventual crisis, este autor hace una clasificación de la cultura organizacional de acuerdo al grado de fortaleza y funcionalidad y desarrolla el siguiente cuadro:

	DÉBIL	FUERTE
DISFUNCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pocos significados compartidos ▪ Heterogeneidad en la percepción y acción ▪ Desorientación ▪ Reactividad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Significados compartidos ▪ Desorientación ▪ Resistencia al cambio ▪ Aplicación de viejos principios a situaciones nuevas
FUNCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pocos significados compartidos ▪ Creencias de los viejos moldes ▪ Percepción poco realista ▪ Pragmatismo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Significados compartidos ▪ Percepción homogénea y realista ▪ Acciones concertadas y planeadas de antemano

Ilustración 4.3 Percepción y manejo de la crisis

A partir de cruzar las variables del cuadro se obtuvo que para la organización objeto de estudio, existe una Cultura fuerte-disfuncional:

Cultura fuerte-disfuncional: en ella existen significados compartidos, pero éstos no proporcionan una guía para la acción ante situaciones de crisis, debido a que la organización ya no es capaz de obtener los resultados esperados. Por esta razón, la cultura, muy arraigada a la tradición, genera una gran desorientación y resistencia al cambio.

La organización va a tratar de aplicar los parámetros a través de los cuales ha interpretado en el pasado la realidad, aún cuando éstos ya no sean exitosos.

Para poder salir adelante de cualquier crisis la organización debe buscar que su cultura sea funcional-fuerte, para ello debe de buscar que los significados entre los miembros sean compartidos, que haya una percepción homogénea y a la vez realista de los sucesos y crear acciones concertadas, consensuadas y planeadas de antemano.

4.2.2 Grupos y subgrupos

Los seres humanos se unen en grupos, según sus gustos “Entre las complejas variables que componen la personalidad, se encuentran: la moral, los valores, la filosofía personal, las experiencias, las expectativas personales y profesionales” (Ulloa, A. 1997, p.37).

Cada empleado de la organización es diferente (edad, generación, personalidad, gustos, entre otros); sin embargo comparten el espacio en el que trabajan y el alcanzar los objetivos de la organización, o al menos deberían compartirlos.

Formalmente existen cinco grupos, en este caso son las subdirecciones:

- Subdirección de Prensa
- Subdirección de Prensa Regional
- Subdirección de Comunicación Digital
- Subdirección de Análisis y Monitoreo
- Subdirección de Producción

Pero después de hecho el análisis de los resultados arrojados por el Grupo de Discusión en el capítulo anterior, se pudieron identificar otros grupos de acuerdo a su discurso:

Insatisfechos-optimistas: insatisfechos con algunos problemas, pero dieron propuestas para que la organización mejorara.

Satisfechos- realistas: Se mostraron satisfechos y realistas hacia el trabajo que se realiza dentro del área.

Ambos grupos aceptaron que es inevitable cada tres años el cambio de Legislatura así como despidos de empleados para poner a parientes y amigos.

Dado que no todos los miembros de la organización participaron en la técnica se concluyó que existen más subgrupos dentro de Comunicación Social del GPPAN que se identificarán próximamente.

4.2.3 Mapa cultural

Para conocer a quienes habitan dentro de la organización es necesario la aplicación de una técnica cualitativa, en este caso es un mapa cultura, que es el que permite identificar y verificar –mediante la observación y experiencia personal—los subgrupos existentes dentro del área.

A partir de este análisis se pudo concluir que existen los grupos formales, que están representados en el siguiente esquema de acuerdo a la subdirección y el tipo de relación que mantienen:

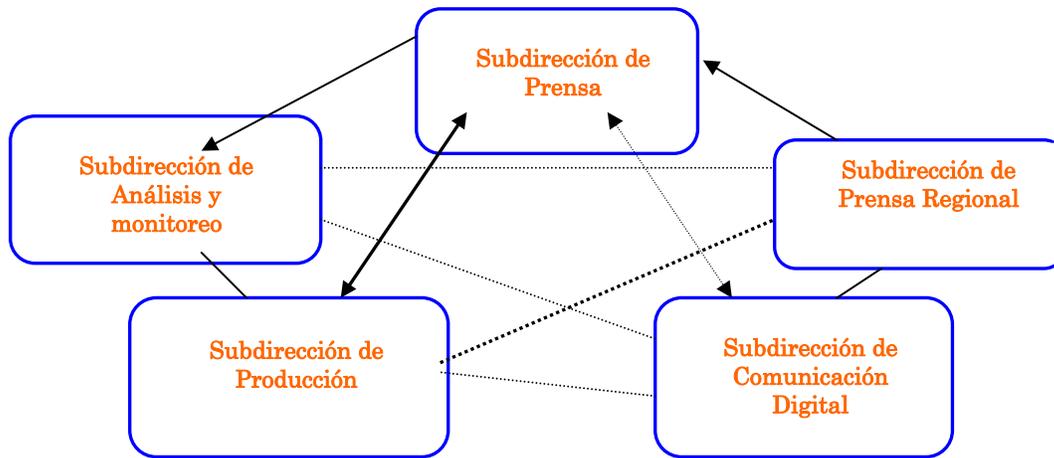


Ilustración 4.4 Mapa cultural de acuerdo a Subdirecciones

SIMBOLOGÍA

Tipo de línea	Tipo de relación
.....	Nula
————	Débil
————→	Interés
←————→	Intercambio
↔————↔	Fuerte

Pero la caracterización de los grupos estaría incompleta si no se diera cuenta de las relaciones –más afines—que se presentan dentro de la organización, el siguiente mapa cultural muestra cómo son nombrados los subgrupos y sus relaciones:

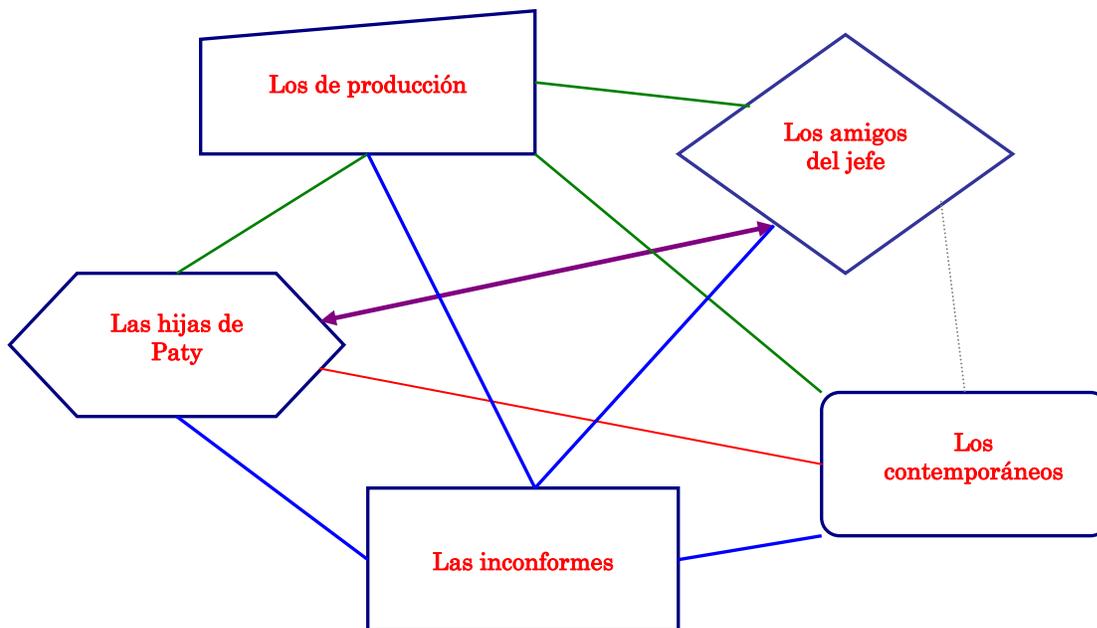


Ilustración 4.5 Mapa cultural de acuerdo a los Subgrupos

SIMBOLOGÍA

Tipo de línea	Color	Tipo de relación
.....	Gris	Nula
_____	Naranja	Débil
_____	Verde	Laboral
_____	Azul	Cordial
_____	Violeta	Fuerte

CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS

Grupos	Origen de su nombre	Razones de su agrupación inicial	Razones de su existencia actual
Los amigos del jefe	Nombrado por los demás miembros que no forman parte de él	Por afinidad	Afinidad de intereses
Los de Producción	Nombre formal al grupo	Por afinidad	Afinidad de intereses
Las hijas de Paty	Nombre dado a las amigas de la subdirectora de prensa	Por afinidad	Por intereses personales
Los contemporáneos	Por su condición	Por afinidad	Afinidad de intereses
Las inconformes	Por su reacción con lo realizado dentro del área	Por afinidad	Afinidad de intereses

Ilustración 4.6 Caracterización de los grupos

4.2.4 Factores culturales necesarios para el buen funcionamiento de Comunicación Social del GPPAN

Proceso de socialización y culturización	En Comunicación Social del GPPAN existen valores establecidos por el área, éstos son: lealtad, compromiso, responsabilidad; sin embargo, hay personas que los cumplen y otras que no
Misión/Propósito	El área no tiene una misión ni un propósito establecidos tampoco proyectos de hacerlos
Conocimiento	Los miembros pocas veces saben lo que sucede dentro del área ni dentro de las subdirecciones
Participación	No existe un consenso de lo que se tiene que hacer porque las decisiones son tomadas por el director del área y cuando informa a los subdirectores las órdenes no son discutidas por un subalterno

Liderazgo	El director del área siempre está en su oficina, pero no disponible para quienes necesitan hablar con él sobre asuntos relacionados con el trabajo Suele llegar estresado y gritando a quien a su parecer no ha realizado un buen trabajo, así que si alguien quería hablar con él sobre un asunto prefiere no hacerlo por temor a un regaño o ser tratado de mala forma Aunque es el encargado de informar a los miembros del área sobre el quehacer del Coordinador del GPPAN, nunca lo hace y esto repercute en costos temporales, energéticos, económicos y psicológicos en los empleados
Claridad organizacional	La información no fluye simplemente porque no es proporcionada por quien tendría que hacerlo, así, los empleados tienen que informarse por su cuenta con otras personas ajenas al área
Rituales	No existen rituales que ayuden a cohesionar al grupo
Tótems corporativos	No existen tótems que encarnen los valores de la organización
Ideologías	La ideología es de cohesión, existe un compromiso organizacional fuerte a pesar de la desinformación y la incomunicación
Comunicación	Dentro del área no se comunican a los miembros las metas, objetivos, políticas o decisiones tomadas por los jefes La información reside en una sola persona y es esta la que decide qué se puede y qué no se puede saber

Ilustración 4.7 Factores culturales

El éxito de cualquier organización reside en el compromiso que tienen los actores de ésta, mientras no se le ponga la atención necesaria a los individuos que habitan Comunicación Social del GPPAN o cualquier otra empresa, es difícil que crezca.

Dentro del área la información es sinónimo de PODER, por ello ésta no es proporcionada a todos sino se mantiene en una sola figura que la monopoliza a costa de los problemas que surjan a raíz de esta desinformación, el líder ignora que esa información que posee no debe ser privada sino pública para la organización porque a partir de ella se puede trabajar.

Actualmente la organización toma en cuenta para funcionar factores como voluntades, intereses o lo afectivo e ignora el conocimiento, la productividad y la efectividad de los miembros. El líder da preferencia a sus amigos o con quienes establece lazos de afectividad y las oportunidades de crecimiento son para ellos y los demás quedan relegados.

¿La organización tiene un futuro? sí, pero uno incierto porque debe tomar en cuenta a todos los miembros no sólo a aquellos con quienes congenia más o le caen mejor sino a todos.

Finalmente se puede decir que dentro de la organización sobresale más la gente que “le hace la barba” a sus superiores aunque no trabajen mucho y quienes no halagan a sus jefes le cargan la mano con el trabajo.

A continuación se desarrolla y se detalla una Propuesta de Intervención Comunicativa cuyo propósito es integrar a los miembros del área y desarrollar al máximo sus capacidades y habilidades para generar un trabajo en conjunto que haga que crezca tanto Comunicación Social del GPPAN como quienes habitan en ella.

4.3 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN COMUNICATIVA EN COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN

A lo largo de los últimos tres capítulos se ha dado cuenta de la problemática de Comunicación Social del GPPAN, en el Capítulo I se detectó que había que renovar las relaciones y las interacciones entre las subdirecciones, compartir información y enterarse de lo que cada uno está haciendo, es decir, reconsolidarse como área.

En el Capítulo II. Los que hacen a comunicación social del GPPAN: actores y grupos, se identificaron a todos los miembros de la organización, sus funciones y la atención que ponían los directivos a la tecnología mientras ignoraban los procesos internos y se comenzaba a vislumbrar una buena planeación comunicativa como clave para una organización productiva.

Para el Capítulo III a través de la técnica de Grupo de Discusión se recogieron las opiniones de cada uno de los habitantes de la organización y su sentir colectivo en el que expresaron su necesidad de tener nuevos proyectos y de ser aprovechadas sus capacidades al máximo, así como su coincidencia en identificar un problema al interior de Comunicación: la falta de comunicación entre las subdirecciones del área y también el costo que representa en los miembros el trabajo.

Finalmente en este capítulo y con base en lo recabado durante los apartados anteriores, se planteará una Propuesta de Intervención Comunicativa (PIC) en la que se planteará una estrategia para tratar de resolver los problemas identificados en la organización.

A continuación se detallará la PIC paso a paso:

4.3.1 Plataforma Estratégica

Para que cualquier organización funcione es necesario que sepa con precisión:

- a) Qué se puede y debe hacer
- b) Quién puede y debe hacerlo
- c) Cómo debe llevarse a cabo todo ello, dónde y cuándo
- d) Para qué, para quiénes y con qué medios

Después de saber lo anterior es necesario tener una estrategia, entendida como un conjunto de reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento del proceso, en este caso comunicativo y que ayudará a que los objetivos fijados por la organización sean cumplidos.

4.3.2 Problemática detectada al sistematizar la información

Análisis FODA

Para identificar los problemas internos y externos que tiene la organización se realizó un análisis FODA, el cual es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados³⁸.

El término FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) tiene cuatro variables, las fortalezas y las debilidades son de carácter interno, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio las oportunidades y las amenazas son externas, por lo que en general resulta más complicado –aunque no imposible– el modificarlas.

Fortalezas: son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y por los que cuenta con una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

Oportunidades: son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa y que permiten obtener ventajas competitivas.

Debilidades: son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia. Recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.

INTERNO	EXTERNO
Fortalezas	Oportunidades
Entorno -Tecnología necesaria para realizar las actividades Estructura -Personal capacitado -En general buenos salarios y prestaciones Funcionamiento -El área lleva 14 años funcionando Comunicación informal -Formación de grupos Cultura -Disposición de los miembros al trabajo - Compromiso con la organización	Entorno -La tecnología no lo es todo para el funcionamiento del área Estructura -Desconocimiento de los objetivos -Personal insuficiente -Inequidad en el trabajo Funcionamiento -Falta de comunicación entre las subdirecciones -Desconocimientos de los proyectos Comunicación formal -Instrucciones mal dadas

³⁸ <http://www.monografias.com/trabajos10/foda/foda.shtml> (26 de enero de 2009)

	<p>Cultura</p> <ul style="list-style-type: none"> -Desmotivación de los miembros al no sentirse incluidos en los proyectos -Falta de capacitación y
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> -Cuando se organizan reuniones resultan infructuosas -Falta de comunicación entre subdirecciones -Falta de un proyecto que recoja las opiniones de todos los miembros del área 	<ul style="list-style-type: none"> -El inminente cambio de Legislatura (que ocurre cada tres años) en el que llegan nuevos jefes a las áreas estratégicas y según criterio –que la mayoría de las veces obedece a favores políticos-- dejan o despiden a gente

Ilustración 4.8 Cuadro FODA

Con base en conocer las Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades que tiene Comunicación Social del GPPAN y con base en todos los resultados obtenidos a lo largo de este camino llamado “Seminario Taller Extracurricular Organización comunicación y cultura” se puede dar cuenta del siguiente:

4.3.3 Proyecto

- **Nombre:** “Las habilidades del comunicador, clave para alcanzar objetivos”
- **Objetivos**
 - Describir las habilidades que requiere un buen comunicador para ser competente
 - Lograr que todos los habitantes del área se comprometan a desarrollar estas habilidades para alcanzar los objetivos de la organización
 - Crear un proyecto conjunto que involucre a todas las subdirecciones del área basado en las habilidades de quienes habitan la organización

- **Finalidad**

Comunicación Social del GPPAN obtendrá un nuevo ambiente laboral que incluirá a todos los habitantes de la organización –directores, subdirectores, empleados— para que la comunicación y la información no sea vista como **poder** y fluya de forma libre y sean aprovechadas las habilidades de los miembros del área. Dentro de la dinámica de integración se pondrá a todos los individuos al mismo nivel, eliminando las jerarquías.

- **Justificación**

El área objeto de estudio presenta una incomunicación entre las subdirecciones, ninguna sabe lo que la otra está haciendo ni aún cuando una se apoya en la otra para el logro de fines. A veces la información dentro de la misma subdirección no se dice –por olvido, por el uso de la información como **poder** o simplemente porque

no les dio la gana-. Es importante desarrollar las habilidades de los miembros del equipo para que puedan comunicarse de manera eficaz.

- **Políticas o normas de acción**

- Capacitar al trabajador para que desarrolle las siguientes habilidades: hablar, escribir, leer y escuchar
- Dotar a los miembros del equipo, de información que le permita saber lo que otros están haciendo y cómo repercute en su trabajo
- Entablar la comunicación cara a cara como medio idóneo para el funcionamiento del área

- **Estructura**

Estarán involucrados todos los actores de Comunicación Social del GPPAN así como el área de Desarrollo Organizacional que sería la encargada de contratar al capacitador y la de Informática para preparar todo el equipo necesario para la capacitación.

- **Funcionamiento**

Programa de capacitación integrado por 4 fases

PRIMERA FASE	SEGUNDA FASE	TERCERA FASE	CUARTA FASE
General: Describir de las habilidades de todo comunicador	General: Reunir a todos los miembros del área	General: Crear un proyecto comunicativo	General: Integrar a todos los miembros del área
Particular: Desarrollar las siguientes habilidades - Habla - Escritura - Lectura - Escuchar	Particular: Conocer la parte que cada individuo hace dentro de la organización	Particular: Lograr que todos los miembros del área participen en la creación de un proyecto comunicativo que mejore al área	Particular: Reconocer al otro como igual --eliminando rangos-- y comunicarse con él cara a cara
Duración: 6 horas	Duración: 6 horas	Duración: 6 horas	Duración: 1 día
Lugar: Instalaciones del GPPAN	Lugar: Instalaciones del GPPAN	Lugar: Instalaciones del GPPAN	Lugar: Destino turístico

Ilustración 4.9 Fases del programa de capacitación

4.3.4 Estrategia Comunicativa

Mensaje institucional: “La comunicación como búsqueda del consenso”

Metas del mensaje: Lograr consenso y mejor comunicación entre los miembros de las subdirecciones de la organización objeto de estudio.

Sentido del mensaje: Que todos los miembros del área estén enterados del trabajo que cada uno de ellos hace para sacar adelante los productos comunicativos.

Proceso comunicativo: Otras áreas de la organización, como Desarrollo Organizacional e Informática tendrán que asesorar al área para que se contrate y se adecuen salas para la capacitación solicitada.

Públicos: Todos los miembros de Comunicación Social del GPPAN.

Aproximación: De forma directa para atender necesidades de los miembros.

Medios y productos comunicativos: Programa de capacitación integrado por 4 módulos

Distribución: De manera personal mediante cursos de capacitación.

Evaluación/Retroalimentación: El resultado de las capacitaciones se reflejará en la elaboración de un proyecto comunicativo que elaborarán los miembros de las cinco subdirecciones del área.

Límites y alcances de la Comunicación: Los límites serían los que los propios habitantes de la organización impusieran al no participar en la capacitación, en cambio el éxito en la comunicación se reflejaría en la elaboración de un proyecto comunicativo que sea aceptado por los jefes y llevado a la práctica.

Plan de Comunicación

Presentación

Comunicación Social del GPPAN es una organización donde el ambiente laboral entre los miembros es bueno, según sus propias opiniones y experiencias, aunque no por ello no existen problemas de otra índole.

La comunicación entre las subdirecciones del área se torna nula, ninguno de ellos sabe lo que el otro está haciendo cuando en muchas ocasiones el trabajo de éstos se complementaría, por ello es necesario que se comuniquen desarrollando las habilidades básicas para lograrlo: hablar, escribir, leer y escuchar.

Objetivos

- Lograr que los miembros del área desarrollen las habilidades para comunicarse adecuadamente
- Propiciar la comunicación entre todos los actores del área

Políticas de comunicación

- Comprometerse con los nuevos programas para eficientizar el trabajo dentro del área
- Adquirir las habilidades comunicativas indispensables para comunicarse con el otro
- Intercambiar información con otras subdirecciones para evitar doble, incompleto o nulo trabajo
- Reconocer el trabajo del otro como valioso para la organización

Vocabulario rector

- Comunicación
- Habilidades
- Capacidades
- Respeto
- Disposición
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Proyecto comunicativo

Programas específicos

Programa Interno:

- Producto Comunicativo: Curso de capacitación en 4 fases
- Proceso de Comunicación: Capacitación constante a los miembros de la organización que permitirá flujo de información y comunicación eficiente entre las subdirecciones

FASE	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO PARTICULAR	DURACIÓN	LUGAR
PRIMERA	Describir las habilidades de todo comunicador	Desarrollar las siguientes habilidades: -Habla -Escritura -Lectura -Escuchar	6 horas	Instalaciones del GPPAN
SEGUNDA	Reunir a todos los miembros del área	Conocer la parte que cada individuo hace dentro de la organización	6 horas	Instalaciones del GPPAN
TERCERA	Crear un proyecto comunicativo	Lograr que todos los miembros participen en la creación de un proyecto comunicativo que mejore al área	6 horas	Instalaciones del GPPAN

CUARTA	Integrar a todos los miembros del área	Reconocer al otro como igual – eliminando rangos— y comunicarse con él cara a cara	1 día	Destino turístico
--------	--	--	-------	-------------------

Ilustración 4.10 Programa de capacitación

CONCLUSIONES GENERALES

Ninguna investigación estaría completa ni finalizada si no se diera cuenta de los hallazgos más importantes que se encontraron durante el recorrido de ésta.

Cerrar los ciclos es un proceso fundamental, sólo cuando se hace esto se puede dar paso al siguiente proyecto, esa es la explicación del por qué deben señalarse las conclusiones a las que se llegaron.

Después de un arduo camino de observación, aplicación de técnicas cualitativas y cuantitativas, de tiempo invertido en el aprendizaje de teorías, metodología y reconocimiento de la importancia de la comunicación como medio idóneo para llegar a fines se puede concluir que:

- La observación, como dice Luhmann (1997) es un eje central, es una operación que consiste en manipular un determinado esquema de diferencias. El observador fue un elemento fundamental de la investigación, gracias a su tarea fue posible identificar los problemas que se suscitan en Comunicación Social del GPPAN

El observador, quien es un empleado de la organización no se dio cuenta de sus procesos formales, las interacciones entre los trabajadores, los subgrupos, hasta que comenzó a observarla con detenimiento y cuestionó los procedimientos que se seguían

- La incomunicación entre las subdirecciones del área –problema identificado como el que mayores costos producía a la organización-- se da porque no hay una estrategia comunicativa adecuada a las necesidades de Comunicación Social del GPPAN, por ello, la PIC desarrollada en este reporte es una base para que a partir de ella se pueda renovar el área para eficientar sus procesos y el intercambio de información
- A partir de las entrevistas realizadas a los miembros del área y del acercamiento que el observador tuvo con ellos se pudo descubrir que las organizaciones sobreviven gracias a la riqueza de quienes habitan en ella y al respeto a las diferencias.

Reconocer que el ser humano es complejo también es parte total de los descubrimientos del reporte, fue necesario entender que cada persona tiene su propia ideología, experiencias, personalidades y gustos, pues es precisamente ello lo que hace a la organización ser un amasijo de ideas pero que hacen que el área se consolide y tenga una personalidad propia

- Ciertamente es que aunque los individuos son la base de la organización muchas veces se aprovechan de ello para ver por sus propios intereses y dar preferencia a los amiguismos –situación que según los resultados del diagnóstico se presenta más a menudo con los directores y subdirectores del área— antes que a la entrega en tiempo y forma del trabajo, objetivo que debería ser el común denominador de todos los empleados, pero que no sucede así.

Los directivos usan a la información como poder, creen que no dejando que los demás miembros sepan los datos importantes van a ganar cuando es al contrario, pierden dinero, tiempo, energía y se desgastan.

- El hallazgo más importante de toda la investigación es el reconocimiento, por parte del observador y de quienes integran la organización, de que la comunicación es la vía más eficaz para resolver los problemas dentro de la organización, es el medio idóneo para comprender las necesidades del otro y reconocerse en el otro.

Es a través de la comunicación –básicamente la cara a cara— como se pueden llegar a consensos que beneficien a todos los actores involucrados dentro del área y no sólo en la organización, sino en la familia, en la sociedad y en todo el sistema social.

- Dentro de la organización sí existe apatía, unas veces por parte de la dirección, otras por parte de los empleados. El abandono surge más cuando los directores no son capaces de mostrarse de acuerdo con el trabajo que hacen los empleados – cuando está bien hecho— no lo reconocen y cuando está mal hecho –según sus criterios—lo hacen notar a base de gritos y amenazas

Eso demuestra una incapacidad comunicativa por parte de quienes dirigen a la organización para hacerse entender y manifiesta falta de tacto para hacerle ver al otro que cometió un error y cómo lo puede solucionar.

- Otro punto trascendental es reconocer que las organizaciones no tienen por qué ser cárceles para los empleados, al contrario, deben ser lugares donde puedan sentirse bien, realizar su trabajo con gusto y ser felices
Cuando un ser humano es feliz con lo que está haciendo es más productivo, realiza sus funciones a cabalidad y se relaciona mejor con el otro, las organizaciones modernas deben replantearse, no quedarse estancadas sino evolucionar y revolucionar en su campo –cualquiera que éste sea— mientras no suceda esto el país seguirá estacionado en la apatía y en el abandono.
- Se descubrió que el área está ávida de nuevos planes, los miembros desean proyectos interesantes porque sienten que sus capacidades están siendo desaprovechadas –la capacitación es nula— los directivos no planean cursos para el área mientras que para otras sí. Las organizaciones modernas deberían poner mayor énfasis en que los empleados estén capacitados pues es un beneficio para él y para la empresa.
- La creación de la historia de Comunicación Social del GPPAN fue importante porque no existía un precedente. Uno de los fundadores del área fue quien rememoró el pasado de la organización y arrojó datos que bien pueden utilizarse para no volver a cometer errores pasados y replantear estrategias y procesos dentro del área

BIBLIOGRAFÍA

- 1.- Altuzar, M., (2007). *Manual de Periodismo. La Palabra: Último reducto de libertad*. México: Faperme.
- 2.- Ávila, X., & Soto, A., (2007). *Guía para la aplicación de técnicas cualitativas*. México: Facultad de Estudios Superiores Acatlán
- 3.- Bartoli, A., (1983). *Comunicación y organización. La organización comunicante, la Comunicación organizada*. México: Paidós.
- 4.- Costa, J., (1999). *La comunicación en acción*. España: Paidós
- 5.- D'Aprix, R., (1986). *La comunicación. Clave de la productividad*. México: UNAM-Posgrado/CONEICC.
- 6.- Etzioni, A., (1986). *Organizaciones modernas*. México: UTHEA
- 7.- Fernández, C., (1991). *La comunicación en las organizaciones*. México: Trillas
- 8.- Ibáñez, F., (1992). *Análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación*. Madrid: Alianza Editorial
- 9.- Luhmann, N., (1997). *Sociedad y sistema: la ambición de la teoría*. Barcelona: Paidós.
- 10.- Martín, M., (1992). *Teoría de la comunicación I. Epistemología y análisis de la referencia*. México: UNAM Campus Acatlán.
- 11.- Mayntz, R., (1990). *Sociología de la organización*. Madrid: Alianza Universidad, Colección Ciencias Sociales.
- 12.- Moles, A., & Rohmer, E., (1973). *Teoría de los actos*. México: Trillas
- 13.- Morgan, G., (1998). *Imágenes de la organización*. México: Alfa-Omega/Rama.
- 14.- Revilla, M., (2001). *Comunicación y Reproducción. Una reflexión desde el "Caso Telmex"*. Tesis de Maestría. México: CADEC
- 15.- Salaman, & Thompson, K., (1984). *Control e ideología en las organizaciones*. México: FCE
- 16.- Serrano, R., Pérez, J., Mendoza, F., Ávila, X. & Revilla, M. (2001). *La organización habitable*. México: Fecha Publicidad.
- 17.- Tim, P., (1986) *Management communication, the finger on the pulse*. Estados Unidos: Prentice Hall México: UNAM
- 18.- Ulloa, A., (1997) *La comunicación, más que una habilidad para el trabajo en grupo*.

HEMEROGRAFÍA

- 1.- Ibáñez, J., (1990). *Nuevos avances en la investigación social. La investigación social de Segundo orden.* Revista Antrophos, Suplemento número 22, Introducción.
- 2.- Pérez, J., (2004, enero). *Los enredos y abismos del liderazgo mexicano: colección realista: Mágica de líderes de algunas organizaciones mexicanas. Acercamientos y balbuceos sobre el poder organizacional,* en Alter Ego, Cuaderno de trabajo del Colegio de Educación y Comunicación de la ENEP Acatlán, segunda época, año 1, núm. Cero, México, UNAM Campus Acatlán.
- 3.- Pérez, J., (2003, junio). *Comunicar y organizar, resbalones y caídas para definir lo complejo, paradójico, contradictorio, confuso difuso y borroso.* Ponencia presentada en el Foro de Investigación y Comunicación, Estado de México, México.

INTERNET

- 1.- www.diputados.gob.mx (18 de agosto de 2008)
- 2.- www.diputadospan.gob.mx (21 de agosto de 2008)
- 3.- <http://www.shcp.gob.mx> (28 de agosto de 2008)
- 4.- <http://www.tee.org.mx/docs/leyes/cofipe.pdf> (28 de agosto de 2008)
- 5.- www.sjsu.edu (16 de octubre de 2008)
- 6.- <http://usuarios.lycos.es/politicaset/autores/habermas.htm> (21 de noviembre de 2008)
- 7.- <http://www.monografias.com/trabajos10/foda/foda.shtml> (26 de enero de 2009)

ANEXO 1, ENTREVISTAS

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA CONCEDIDA POR PATRICIA BOLAÑOS VERA, SUBDIRECTORA DE PRENSA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN

PBV: En agosto de 1994, gracias a un proyecto que le presentamos al entonces coordinador parlamentario que era Antonio Lozano Gracia, que después se fue a la PGR, gracias a un proyecto que un compañero y yo le presentamos, le gustó, el hizo algunos cambiecillos y bueno, nosotros trabajamos en el CEN del PAN, le presentamos ahí el proyecto y nos venimos para acá.

En la oficina había algunas personas trabajando, el gran problema era que nadie era ni comunicólogo ni periodista, dijimos, es gente que tiene experiencia, hay que aprovecharlos.

Cuando llegamos los invitamos a una junta para poder empezarnos de acuerdo para ver cómo íbamos a trabajar, pero ninguno aceptó el cambio, ninguno aceptó que llegara gente de fuera a imponer, de alguna manera sus criterios como jefes y decidieron renunciar todos.

Prácticamente la oficina la empezamos desde cero, el personal de la oficina éramos Humberto Alonso Bravo, que era un buen amigo, Jesús Angulo, un comunicólogo y yo. Éramos tres, entonces teníamos que llegar muy temprano para empezar a hacer la síntesis.

Empecé a dedicarme a la atención a reporteros, todo lo que es el manejo de información, que desde el CEN me dedicaba a esas cosas y siempre me ha gustado mucho.

Empezamos a formar equipo, no era como tal, un departamento de producción, necesitábamos a alguien que la hiciera de camarógrafo, editor, contratamos a Fernando Delgado. A él lo conocí desde antes porque trabajamos juntos en la campaña de Diego Fernández de Ceballos a la presidencia de la república. Lo contratamos y empezó a hacer muy buen trabajo en materia de video, edición, muchas cosas.

Con él se empezaron a hacer trabajos de comunicación interna y externa, contraté a Rosalía García como reportera, ella venía de El Universal, era una mujer con experiencia, poco a poco empezamos a formar equipo.

Así como está funcionando ahorita de que llegas, haces tu servicio, nos gusta cómo chambeas, entonces te contratamos, así empezamos a jalar gente. Teníamos a otro chavo, Rubén, otra niña que se llama Aurora, así poco a poco, porque era gente que ya habíamos probado que sí le gustaba chambear, que empezaba a agarrar la onda de cómo es la Cámara, cómo se trabaja aquí, porque tampoco es cualquier cosa cubrir la Cámara de Diputados y pues empezamos a formar un equipo que poco a poco fue creciendo.

Esto fue de finales de agosto de 1994 hacia delante y empezaba la LVI Legislatura, el PAN todavía no tenía muchos diputados, de hecho todavía había mayoría priísta. Todavía

existía la gran Comisión, que era el órgano que utilizaba el PRI para manejar todo el poder y bueno, ya había Comunicación Social de Cámara, pero desde entonces decidimos jamás depender en nada de ellos, en primera como mayoría priísta, como controladores de todo Cámara de Diputados, no podíamos confiar en cómo iban a manejar la información de la oposición. Decidimos nunca trabajar con ellos, de hecho hasta ahorita es cuando más o menos tenemos más relación, no dependemos de comunicación de Cámara pero sí hay cierto intercambio de información.

Poco a poco la oficina fue creciendo, empezamos a contratar fotógrafos, aquí la gran ventaja que tuvimos.

Al principio fue muy difícil porque los reporteros eran muy agresivos, como, finalmente estaban en una Cámara de mayoría priísta con muchos vicios —estoy hablando de chayos, censura, muchas cosas—entonces, nosotros llegamos con la mentalidad de apoyar al reportero porque finalmente apoyar al reportero sino en intercambio de información.

¿Qué es lo que más sirve? Una rueda de prensa semanal o boletines, transcripciones ¿Qué es lo que le ayudaba más al reportero y a nosotros a la hora de publicarse la información?

Al principio los reporteros estaban muy agresivos, con la espada desenvainada totalmente. Hubo un reportero, del entonces El Heraldo de México, que nos dijo: ¿todavía siguen aquí?

Creo que con el trabajo y con estrato profesional que empezamos a tener con ellos las cosas empezaron a cambiar, ya muchos han cambiado y gente que era muy agresiva con nosotros, ahora es muy amable. Hacen su trabajo, obviamente no tienen compromisos de nada con nosotros ni de nada con ellos, pero ya es una relación que ha funcionado desde hace muchos años, poco a poco han ido mejorando las cosas.

Son 14 años de trabajo, ya no nos querían aquí y te puedo decir que ahora hasta nos defienden. Obviamente ha habido muchos cambios a lo largo de Comunicación Social, se han abierto áreas, se han cerrado áreas, han llegado directores, se han ido.

Cuando se abrió la oficina, entre Humberto Alonso y yo decidimos que tenía que haber un director, decidimos que él fuera el director, entonces los reporteros pidieron que yo oficialmente pidieron que yo fuera la Jefa de Prensa, se aprobó.

A partir de entonces, ha pasado mucha gente. Yo me he dedicado, desde que llegué aquí al rollo de prensa, reporteros.

Luego vino Jordi Herrera, con Felipe Calderón, un chavo que no es comunicólogo ni es periodista, es economista, y ahora es subsecretario de Planeación Energética, pero tenía una visión diferente, que le gustaba trabajar que respetaba la labor de cada quien.

Con él pudimos hacer otro tipo de cosas, ya se hacían campañas, spots, ya hacíamos un trabajo un poco más arriba. Había una relación cercana con los reporteros, no todos los director de comunicación entienden que tienen que estar cerca de la prensa.

Luego llegó Alicia Cárdenas, creo que quería controlar muchas cosas y no tenía la capacidad para hacerlo, había cosas que le salían muy bien, por supuesto, pero quería

pasar incluso sobre la autoridad de Francisco Barro, que era entonces el coordinador del grupo parlamentario, eso nos trajo ciertos problemas.

De repente se abren áreas, por ejemplo la de Subdirección de Comunicación Digital no la conozco todavía, creo que ahí lo que les falta es participación de los diputados. Algo que se ha tratado de hacer en cada Legislatura es, cómo le das la información a cada diputado de lo que está pasando.

Intentamos con biper, con tarjetas informativas durante la sesión y se les repartía en sus curules, por circuito cerrado de PAN se les daba información. Los diputados no hacen lo posible por enterarse.

Después que el grupo les dio correo electrónico se les empezó a dar información por ahí, la pregunta es, cuántos abren su correo electrónico, muchos ni se enteran que tienen correo, otros nunca lo consultan. No nada más es lo que nosotros les podemos dar sino hacerlos comprometerse a que realmente revisen la información y déjame decirte, yo llevo cinco Legislaturas y no he visto que se comprometan.

De los trabajos que hemos hecho desde el principio es buscarles espacios en radio y televisión, tú sabes a lo que nos enfrentamos, los diputados cancelan y luego el grupo se queja de por qué no tenemos tantos espacios como el PRD, pues porque los desperdician y porque muchas veces no entienden la oportunidad de la información si el medio necesita la información y ahora la tienes por qué le dicen mejor mañana, pasado, porque no entienden.

Una oficina de Comunicación Social tiene varias aristas, por ejemplo, un área de Prensa, qué ve esta área, la información de los diputados hacia los reporteros, para qué, para que la gente se entere, a través de los medios de comunicación del trabajo del grupo Parlamentario, pero para qué.

El objetivo final no es que te enteres de que el diputado presentó una iniciativa, el objetivo final que te enteres que te hagas una imagen de los diputados de Acción Nacional.

No basta con un trabajo con medios de comunicación, no es suficientes, tienes que tener un departamento que se encargue de hacer campañas, salen muy caras, pero si las llegas a hacer bien valen mucho la pena.

Monitoreo y análisis, tienes que ver cómo te va en los medios para ver qué imagen estás dejando a la gente a través de cómo se maneja la información y hay un punto muy importante en materia de análisis que se llama prospectiva, es tener diferentes escenarios de si yo hago esto entonces va a pasar esto y entonces la consecuencia va a ser esta, que tengas unos tres cuatro escenarios que te indiquen por dónde debes irte.

Si algo me he peleado yo, antes de cualquier cosa en comunicación y eso es bien importante, si los diputados no se ponen de acuerdo políticamente, si ellos no adoptan una postura política entonces no hay comunicación.

Producción, es importante que cualquier área de comunicación social tenga producción, porque abarata costos, si tienes un buen equipo humano y material en materia de

producción reduces costos y puedes meterte a los medios electrónicos que son los que finalmente acude el ciudadano común.

Prensa Regional, creo que hubiera funcionado muy bien, de hecho desde que se empezó a trabajar aquí siempre tuvimos la idea de trabajar con los medios locales. Creo que el tema de los medios locales es muy importante, el problema es que el área no ha funcionado, al área se le olvidaron sus objetivos. Se requieren viajes, relación con jefes de información, reporteros. Se necesita dinero, buen personal, gente con tiempo y ganas de viajar, el trabajo debe de iniciar con relaciones públicas.

P.- ¿Cuáles crees que sean los principales problemas del área de Comunicación Social en estos momentos?

PBV: Pues principales problema eso, que una subdirección que podría ser tan importante no funciona, el hecho de que no funcione y no se haya hecho nada específico para que realmente funciones creo que atora mucho el trabajo, la difusión y por lo tanto, la imagen que nosotros esperamos que la gente tenga del PAN.

O sea, sí se ha logrado algo, no podemos decir que van 14 años en vano, pero creo que podría hacerse más.

Una de las principales fallas es la falta de compromiso de los diputados.

Creo que Comunicación Social no se toma muy en serio, creo que necesitamos más recursos, más personal, y no se nos da, y este ha sido pelito de siempre.

Comunicación Social hacer un trabajo de asearía, no de edecán, nosotros no nada más transcribimos la información en prensa, tenemos experiencia.

Creo que hay problemas al interior de Comunicación Social, pero no los veo tan graves, creo que hay falta de comunicación entre las áreas, se los decía yo el otro día, no es posible que haya llegado Alan y que tres meses después yo dije este niño es de servicio social y resulta que estaba contratado o que yo realmente no sé qué está haciendo producción o que yo no sé qué onda con monitoreo. Monitoreo y prensa tendríamos que estar trabajando muy de la mano.

Creo que de repente, cada quien agarra su paso y pues ni te enteras. Yo estoy en contra de las juntas, pero creo que una junta cada mes, cada dos meses en las que digan qué están haciendo cada vez, a lo mejor tendríamos un mejor trabajo hacia fuera.

Creo que hace falta manejar estrategia, ahí se van Manuel y Edgar, creo que ahí nos tienen que involucrar a todos, porque todos somos partícipes del rollo.

*TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA CONCEDIDA POR MANUEL
D'ARGENCE SALAZAR, DIRECTOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL DEL
GRUPO PARLAMENTARIO DEL PARTIDO ACCIÓN NACIONAL*

MdS: El objetivo de la dirección de Comunicación del Grupo Parlamentario es, diseñar un mensaje, obviamente relevante para el Grupo Parlamentario y que convenga a los objetivos del Grupo Parlamentario y comunicarlo de manera eficiente, ese es el objetivo, además de cualquier área de comunicación.

Y de ahí se desprenden muchas otras tareas y procesos que dependen de cada área. Tenemos cinco subdirecciones:

Una es Análisis y Monitoreo a cargo de Lorna Patricia Aguirre Olivares, su objetivo es, tiene dos grandes objetivos, esta área es los ojos, los oídos del Grupo Parlamentario, es lo que mantiene el tracking constante de lo que está pasando en los medios de comunicación, esto para que nosotros podamos responder, podamos actuar, tomar decisiones en cómo vamos a comunicar y en qué momentos vamos a hacerlo con qué tácticas, teniendo la información de primera mano y lo más rápido posible, esa es una gran tarea, si no tenemos a tiempo, no podemos actuar en materia de comunicación, o vamos a actuar tarde o vamos a actuar erróneamente y entonces la catástrofe viene y por otro lado es generar documentos de análisis, herramientas que nos permitan procesar esa información, no es lo mismo que te den 30 mil notas juntas, vamos, 80 notas de un tema que puede salir en un día, si es un tema relevante a que te den un resumen de las notas y que además puedas pedir una ficha temática que te indique escenarios, que te de semáforos, que te dé un indicio de cómo actuar, de cómo estás tú en un tema en particular, eso es en cuanto a Análisis y Monitoreo.

Está el área de prensa que es la que tiene más contacto hacia fuera, es la que hace a la comunicación más operativa, tiene varias funciones, la más visible es la relación con los medios de comunicación con la fuente de reporteros acreditada en la Cámara de Diputados, el propósito de esa área es que los reporteros siempre tengan la información del GPPAN a la mano y siempre tengan de dónde nutrirse para escribir sus piezas.

También está la relación con otro tipo de medios no acreditados aquí o que no necesariamente tienen un reportero, que pueden ser programas de radio, de televisión que requieren entrevistas con algún diputado sobre algún tema o con el coordinador, esta área mantiene esta relación, además la nutre y es muy importante estratégicamente porque cuando llegan los temas que a nosotros nos interesan, que son de nuestra agenda, que nosotros queremos posicionar en los medios de comunicación, es la lucha entre mi agenda y los de ellos, esta área es la que nos ayuda a abrir los espacios en radio y televisión para poder entrar con entrevistas, información y empezar a posicionar un tema determinado o una postura determinada en un tema coyuntural.

Por otro lado está el área de producción que también tiene dos grandes vertientes, una es la parte de servicios, que es atender a los diputados en sus necesidades de producción de videos, de audios, fotografías, diseños y demás que esos son los procesos formales que tenemos como muy específicos en el área, el diputado manda un oficio diciendo qué necesita, el oficio se turna al área correspondiente, casi siempre es a producción, es de donde más nos piden cosas y bueno, es importante porque finalmente los diputados van a sus estados a tratar de comunicarse ya sea en un evento con su comunidad o quieren ir a

un evento con un sector productivo o a una radio o televisora y a veces necesitan material que a veces están tratando de comunicar, en eso los apoyamos todo el tiempo, sus informes, sus eventos y demás.

Y por otro lado también, el área de producción tiene una herramienta de comunicación muy poderosa, a través de ella producimos, documentales, videos, cápsulas, spots de radio, televisión, no todo es medio de comunicación masivos, no todo es radio, tele y prensa, muchas veces producimos, videos, piezas de los que hacemos cinco, seis, siete mil copias para comunicarlos con sectores muy específicos de panistas, empresarios, o un estado en particular.

Luego está el área de comunicación regional, esa se creó hace poco apenas, por la necesidad que detectamos de comunicarnos a nivel local, finalmente cualquier grupo parlamentario tiene como uno de sus grandes objetivos hacer el trabajo necesario para que en la siguiente elección, el partido que representa, en este caso el PAN, pueda mantener y de preferencia aumentar el número de diputados que llegan a la Cámara representándolo, entonces una parte muy importante es que los diputados se comuniquen a nivel local, finalmente las elecciones, intermedias sobre todo, aunque son federales, el ciudadano va y vota y su referencia, su percepción es de la coyuntura local, de lo que está pasando en su comunidad, aunque no tenga mucho qué ver. Entonces necesitamos poder comunicar a nivel local.

Necesitamos que los diputados no sólo sean amigos de la prensa y hablen allá y den entrevistas son que además lo hagan con un poco de estrategia, que uniformemos el mensaje y que además podamos ayudarles a responder ante coyunturas locales, el problema del área de comunicación central es que estamos en la coyuntura nacional, en los temas nacionales, en los grandes debates que muy poco influyen en tu colonia en tu calle, a ti te interesa el bacheo, los servicios de salud, otro tipo de cosas que no son la reforma del estado ni la energética. Comunicación regional eso hace, es hacer relación con los medios locales y poder comunicarse directamente con ellos, a nombre de los diputados sin utilizar intermediarios, que es lo que hacíamos antes.

Y finalmente, el área de comunicación digital es la más nueva, detectando oportunidades dónde comunicarnos, efectivamente o mercados que estamos dejando abandonados, es la parte de internet sobre todo, ya hay una parte importante de la población, sobre todo jóvenes entre 18-32 años, profesionistas o estudiantes, de cierto nivel de ingreso que ya no se informan ni por el periódico ni por la radio, no ven un noticiero, no leen un periódico y se informan a través del internet y cuando te informas a través del internet tus fuentes se ramifican, se diversifican muchísimo, entonces a través de la subdirección vamos a atacar eso, buscar comunicarnos con ese grupo de la población al que ya no podemos llegar por medios tradicionales.

Entonces creamos un portal, un motor de blogs que se llama blogsentrelagente, donde los diputados tienen cada quien su blog y se comunican con la gente que está en el internet, vamos creciendo muy bien y bueno además de los blogs, esta área tiene también tiene como tarea buscar nuevas formas de comunicarnos a través del internet o cualquier otro medio, estamos hablando de SMS, por el celular, en fin, comunicación digital, cualquier medio digital que esté al alcance del ser humano, esta área debe de explotarlo.

No hay un proceso formal, no somos un área que trabaje con base en procesos, claro que tenemos cosas como muy definidas, sabemos que un diputado que sube a tribuna tiene que recibir sus fotografías y su video en no más de 72 horas, en fin los boletines tienen que bajarse antes de las siete de la noche o de las tres de la tarde si queremos alcanzar noticieros en la tarde, en fin, la verdad es que los procesos cambian todos los días.

Todos sabemos básicamente qué tenemos qué hacer pero hay que estar tomando decisiones todo el día, todos los días.

P.- ¿Cuáles son las metas a corto plazo de Comunicación Social del GPPAN?

MdS: Aumentar, por supuesto el posicionamiento de los diputados del PAN, diferenciar al GPPAN de los demás grupos parlamentarios. Los diputados en general en México tiene una pésima imagen, los mexicanos los ven como flojos, ratas, ignorantes, lejanos, en fin, cualquier cantidad de calificativos que se te puedan ocurrir, la gente se los pone a los diputados.

Sin embargo, cuando hablas de los diputados del PAN o los diputados del PRD o del PRI, ya es otra percepción distinta, hasta ahora el Diputados PAN, la marca de diputados del PAN cuando llegamos tenía cierta imagen positiva respecto a los demás grupos parlamentarios, mejor imagen que los demás, pero todavía era muy pequeña como para que dijéramos, la gente si diferencia quiénes son los del PAN y PRI y mientras no te diferencias, no puedes buscar colgarte atributos, entonces, eso nos pusimos como objetivo y en eso hemos estado trabajando con la campaña diputados PAN entre la gente y hemos avanzado considerablemente, este año se reforzará la campaña. Es un objetivo a corto plazo porque esto se acaba en un año.

La encuesta que hicimos terminando la campaña del 2007 aumentamos como por seis puntos porcentuales el atributo de Diputados del PAN, entre la gente o interesados en la gente. Sí logramos avanzar, por eso vamos a hacer un esfuerzo mayor este año, mayor que del año pasado y bueno, ese es el objetivo más importante, poder diferenciar a los diputados, pero además que la gente crea que estamos entre la gente, que escuchan a los ciudadanos. Y por supuesto, mejorar nuestros servicios.

P.- ¿Cuáles son las metas a largo plazo?

MdS: Es muy difícil hablarte de objetivos largo plazo porque finalmente esto cambia cada tres años y yo, los diputados y el coordinador parlamentario no vamos a estar aquí el 1 de septiembre del 2009, si bien nos va, es muy probable que antes, nunca sabes lo que pueda pasar y ese es un problema que nos hemos planteado desde el principio.

Por ejemplo, la marca Diputados PAN entre la gente nos ha costado mucho trabajo sacarla, darla a conocer, que nos dé un poquito de atributos y es lo que quisiéramos que se preservara, pero obviamente llega un nuevo grupo parlamentario y quieren tener su propia identidad y su propio nombre y su propia marca y seguramente van a acabar con eso.

No creo que las subdirecciones desaparezcan, finalmente, siempre, cuando llegas a un área nueva siempre tienes la sospecha de que lo que está hecho está bien hecho, o por lo menos es una cultura panista, tan así creemos en eso y lo hacemos. No llegamos a correr

gente así nada más, siempre evalúas el equipo de trabajo, siempre asumes que estaba bien hecho, que se hizo bien y después empiezas a modificar cosas que tú prefieres diferentes, entonces yo tengo la confianza de que quien quiera que llegue aquí será responsable y evaluará, igual decide que algún subdirección no le sirve, prefiere fusionar una con otra o en fin, quien llegue decidirá qué hacer, pero no creo que haya un cerradero de subdirecciones nada más porque sí y yo confío en que las decisiones que hemos tomado son responsables, la subdirección de com. Digital es importante hoy más que nunca, ya nos estábamos quedando atrás, entonces, yo no creo que alguien quiera cerrarla siendo tan poderosa o la de com. Regional, finalmente son decisiones que se han tomado con información y bueno quien llegue lo valorará y creo que llegará a la misma conclusión que nosotros.

¿Cuál es el perfil que Comunicación Social requiere para emplear a una persona?

MdS: No tenemos un perfil que digamos, yo quiero alguien que sea del Tec o de la Ibero o de, no tenemos ese tipo de perfiles, más bien es como de aptitudes. Lo más importante en esta área es que no le tengas miedo al trabajo, que no le tengas miedo a hacer cosas distintas, no se vale decir es que a mí no me toca hacer eso, sí necesito gente con iniciativa, dispuesta a trabajar, sobre todo dispuesta a aprender y bueno, obviamente otros detalles como que tengan buena ortografía, dependiendo del área. Pero lo más importante es una buena actitud y una disposición a aprender y los conocimientos básicos, me da igual si viene de una universidad u otra, si es comunicólogo, perfecto, casi todos aquí somos comunicólogos, sí es como un requisito pero yo creo que lo que más funciona aquí es la capacidad de la gente de crecer, yo he visto aquí a varias personas crecer enormidades y no vienen de una universidad muy lujosa, creo que es lo más importante.

*TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA CONCEDIDA POR EDGAR VARGAS
ESQUIVEL, SUBDIRECTOR DE COMUNICACIÓN DIGITAL DE
COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN*

P.- ¿Por qué la creación de la Subdirección de Comunicación Digital?

EVE: Bueno, el proyecto surge, básicamente, de la necesidad de buscar nuevos canales de comunicación, tanto a la sociedad como hacia los otros actores políticos, entre ellos los medios de comunicación.

Tradicionalmente, las áreas de comunicación han ido evolucionando, primero eran áreas de atención a los reporteros, de hecho así nació el área de Comunicación y van evolucionando, van creándose áreas de producción, áreas de análisis, en fin, con la idea de fortalecer este asunto.

Este asunto sale teóricamente de que las áreas de comunicación tienen que ser parte estratégica de un trabajo político, finalmente. Y bueno, con esa misma lógica nace esta subdirección de Comunicación Digital.

El uso de las nuevas tecnologías. El crecimiento de internet está haciendo que no nada más los partidos políticos, sino en general, todas las entidades que tienen alguna información que emitir, busquen esos otros canales para hacerlo.

El internet ha ido evolucionando, antes era tener una página de internet en donde tuvieras tu información, en fin, ahora estamos en lo que se conoce como el internet 2.0, que es interactividad, comunicación directa con los usuarios, en fin.

Entonces, bueno, esta subdirección surge con esa lógica y con un proyecto muy específico que es blogs entre la gente. La idea es que cada diputado tenga un blog en internet, a través del cual él pueda comunicarse sin intermediarios y de manera bidireccional con los usuarios, con la sociedad en general.

El blog te ofrece eso, tú vas, pones un tema, una opinión, un texto, obviamente con las características que tiene la redacción en internet, la redacción digital (que es el uso del hipertexto, el uso de elementos multimedia, videos, fotos, en fin, que lo enriquece además bastante) y entonces lo pones tú en internet, que internet es el mundo, la gente puede llegar ahí, cualquiera te puede leer y te puede comentar y puede entablar esa comunicación bidireccional contigo.

Esto realmente es un proyecto que no es nuevo, por supuesto, en el mundo muchos políticos tienen blog; sin embargo, sí te puedo decir que es el primer blog institucional en habla hispana.

Es decir, en otros países hay una red de blogs de diputados que tienen el deseo, la inquietud de tener un blog y este, lo hacen a través de varios motores públicos que hay en internet, van sacando un blog y entonces empiezan a escribir, y entonces empiezan a hacerse esas redes entre ellos, pero un motor de blogs institucional, como tal, no lo existía hasta ahora este blog de los diputados y el área surge con este proyecto específico pero es sólo una partecita de lo que significaría la comunicación digital para el Grupo Parlamentario.

La parte importante de esta subdirección es buscar otros canales de comunicación, básicamente a través de internet.

P.- ¿Cuál ha sido la respuesta de los diputados?

EVE: Bueno, realmente la respuesta ha sido muy buena. No sé si podemos comparar la respuesta de los diputados con que ni siquiera revisen su correo electrónico. Lo que ahora tienen es un instrumento de comunicación. Antes para hacer llegar un mensaje a su gente, a los medios de comunicación, con quien desearan ellos comunicarse, pues lo hacían a través de diferentes vías, básicamente a través de un boletín de prensa, de un comunicado. Y este boletín de prensa, este comunicado tiene que pasar primero por el criterio del reportero, de si lo cubre o no lo cubre, si lo retoma o no lo retoma y luego tiene que pasar por la mesa de redacción y tiene que pasar por la mano de los redactores.

Entonces en este caso no, es una comunicación sin intermediarios, ellos pueden decir lo que quieran de la manera que quieran.

Creo que la herramienta es distinta al uso del correo, pero sí te quiero decir que es un asunto generacional. Hay diputados que de plano no está en su chip el uso del internet y no es porque ellos no quieran o no les parezca importante, sino simplemente es algo que generacionalmente no conocen.

Sin embargo, regresando a la pregunta de si creo que funcione, yo creo que sí funciona porque es como una apuesta largo plazo, o a mediano plazo. Ahorita tenemos políticos que tal vez no están muy familiarizados con el uso del internet, pero te apuesto que la siguiente Legislatura van a venir políticos obviamente, si no más jóvenes, gente que creció en mayor medida con el internet en sus manos.

El uso del internet ya no es una decisión de sí internet o no internet, simplemente hay que estar en internet y hay que saber estar en internet.

El proyecto es una apuesta, digo, a mí me gustaría que esta subdirección fuera brincando de Legislatura en Legislatura porque finalmente es un campo que tiene que estar, que es inherente ya a la comunicación.

Ya no nada más puedes depender de un área de comunicación que se dirija a los reporteros o a los medios locales, necesitas una comunicación en internet y necesitas especialistas que sepan cómo se comunica uno en internet.

Es un asunto generacional hay políticos que todavía no le encuentran la utilidad todavía. Creo que estamos sembrando ahorita para cosechar después. Te doy algunos datos: 25 millones de mexicano están en internet, de esos 25 millones, obviamente nos falta mucho, hay lugares donde no hay cobertura, el Internet sigue siendo carísimo, lentísimo.

Pero hay 25 millones de personas en internet, esas personas que están en internet en un 60 por ciento son de 12 a 19 años, es un asunto generacional. Tú dirás, es que no son votantes, pero van a ser votantes. Otro dato, el 30 por ciento de esos 25 millones usa un blog, tiene un blog o visita un blog, estás hablando de un negocio de ocho millones de personas.

Ahora, la comunicación en internet es una comunicación que permea hacia otros sectores. Tú dirás, es que no todos están en internet; sin embargo, el que está en internet, obviamente por sus características, es una persona estudiada, con influencia en su sector, en fin, entonces, lo que él pueda ver en internet puede llegar a otro tipo de personas, a sus familiares, a su mamá a su papá, en fin, a gente que tal vez no está en internet, no es internauta, pero sí le llega esa comunicación.

P.- Entonces, ¿a qué tipo de público están apostándole?

EVE: Bueno, nosotros le apostamos al público que está en internet, te digo, son 25 millones de personas. Ahora, en términos de público objetivo digamos, es en su mayoría jóvenes de nivel socioeconómico abc+ y te digo de 12 a 35 años.

P.- ¿Qué hay de las otras personas que no tienen acceso?

EVE: Bueno, generalmente en algún momento este número va a crecer y vamos a llegar a muchas personas o el internet va a llegar a muchas personas. ¿Qué hacemos ahorita con esa gente que no está en internet? Digo, es un asunto de política pública, sí tenemos monopolios en telecomunicaciones y tenemos tarifas caras, no hay una política de Estado de ampliación de internet, por ejemplo, en fin, no vamos a llegar.

Sin embargo, te puedo decir, evidentemente estamos muy atrasados, incluso estamos muy atrasados en comparación con países de América Latina: Chile, Brasil y yo creo que Argentina están por encima de nosotros.

En comparación con Europa, bueno ni te digo; sin embargo creo que en el uso de las herramientas de internet no estamos tan atrasados, o sea, tal vez estamos usando bien las herramientas o estamos tratando de usar bien las herramientas pero no estamos a lo mejor llegando a tanta gente como en otros países.

Pero iniciativas como el gobierno electrónico, que tú pudieras hacer trámites por internet, sacar licencias, ese tipo de cosas, trámites locales, actas de nacimiento, son proyectos que todavía no llegan a los gobiernos locales, incluso al Federal me parece que le falta mucho por hacer.

Sin embargo, yo te apuesto que cuando el cambio generacional llegue, los políticos van a ser gente que nació por internet y los políticos van a ser los que digan ¿por qué no estamos en internet? Podemos hacer los trámites por internet.

El gobierno electrónico va más allá del voto electrónico, o sea, mucha gente dice ah es que el gobierno electrónico es que la gente pueda votar por internet, no es cierto, es la gente, es que el gobierno ofrezca servicios a través de internet.

P.- ¿Qué hay de la capacitación tanto de ustedes como de los diputados?

EVE: Es una parte fundamental, o sea, que uses internet no quiere decir que sepas usar el internet, o sea, la comunicación en internet tiene unas características específicas, distintas a la comunicación que hacemos normalmente en las oficinas de comunicación en general.

Por supuesto que las campañas en internet, la publicidad en internet, todo eso está creciendo a pasos agigantados. Entre menos tengamos gente que conoce esas características, entonces más atrasados estaremos como partido político, como oficina de comunicación.

Pero es una parte fundamental, si la gente empieza a capacitarse en ese tipo de herramientas, entonces vamos a tener una visión global mucho más amplia y nos va a permitir tener una mejor comunicación, no sólo en internet, sino en general. Incluso yo me aventuraría a decirte que en algún momento la comunicación digital debería ser la que coordine a las demás subdirecciones, no en términos de organigramas, sino que la comunicación digital sea el eje de las demás comunicaciones y de ahí bajar la comunicación hacia otros y no al revés, no la comunicación directa o la comunicación en prensa sino la comunicación digital.

Porque al rato todo va a ser digital, nosotros todavía creemos que internet es así como que está allá, no es cierto, está aquí y nos está aplastando, o sea, tú te metes a internet a navegar un rato y dices, es un mundo y no estamos ahí, bueno tratamos de empezar a estar, pero nos faltan muchas cosas por hacer.

Ahora, la capacitación de los diputados, te puedo decir que tuvimos un mes de capacitación para los diputados, enseñarlos a usar la herramienta. Pero repito, es un asunto generacional, hay diputados a los que no les tienes que enseñar a adjuntar un archivo, o a meter un video, simplemente les enseñas cuál es la herramienta y lo hacen.

Entonces, te repito, en cuanto el cambio generacional se dé, a lo mejor la capacitación para los diputados no creo que sea tan necesaria, finalmente ellos son servidores públicos y ven muchos temas, muchas cosas, pero ya va a ser algo que traigan ellos de su misma vivencia diaria, el uso del internet.

P.- ¿Hace cuánto surgió la subdirección?

EVE: El área, formalmente tiene una semana que fue creada; sin embargo, te puedo yo comentar que el proyecto este de los blogs surge de una propuesta general de una nueva página de internet que hice yo en octubre, a partir de octubre se presentó el proyecto, te digo era un proyecto integral, la parte de los blogs era una parte de ese proyecto; sin embargo, se había decidió que se echaran a andar primero los blogs porque lo veíamos como más visible, que se podría hacer sin tantos recursos y todo ese rollo.

Entonces los blogs se echan a andar en marzo, en abril fue la capacitación y bueno de mayo para acá ya tenemos estadísticas, cuántos visitantes tenemos, un promedio diario, semanal, cuántos usuarios, cuántas páginas ve el usuario, cuánto tiempo pasa en los blogs, qué tipos de usuarios tenemos, si son nuevos, si son usuarios que tenemos, digamos cautivos, tenemos por ahí un mapa de dónde nos llegan las visitas, tenemos también un comparativo con otros sitios.

Por ejemplo, te puedo decir que en visitas y en tiempo, la página de www.blogsentrelagente.com.mx en comparación con otras páginas de política, en es ese mismo tamaño, estamos por encima en visitas y en tiempo en que el usuario pasa en nuestra página.

Si tú no tienes buena comunicación en internet, si tu página no es amable, no tiene usabilidad, que es como se le conoce, si no es visualmente buena, digamos, la gente llega y se va.

Aquí el zapping, que le llamamos nosotros en televisión, o sea, en internet es la locura, la gente no es fiel a las páginas, no es fiel a los sitios, entonces es importante que tú tengas elementos para que la gente se mantenga en tu página, por eso es que el tiempo de permanencia del usuario es muy importante.

En promedio, la gente ve cinco páginas en nuestro blog, es decir, llega a una página, se puede ir a otro blog o puede abrir la ventana de comentarios, en fin, son cinco páginas las que ve el usuario en promedio. De siete minutos estamos hablando de que duren en una página un minuto y medio, o sea, es nada y si tú no logras captar esa atención se te va.

P.- ¿Qué hay de los recursos humanos, el personal?

EVE: Solamente que me queje, porque, es lo mismo, o sea, no sabemos si entrarle de lleno o no entrarle, entonces está muy tibio el asunto.

Este proyecto surge con una persona que soy yo. Yo hice el proyecto, dí la capacitación, (te explico para la entrevista, todas los textos que ellos meten pasan por mí, pasan por un administrador, el trabajo del administrador no es un asunto de censor, de censura, sino es un asunto de si hay características específicas en internet que tenemos que cuidar, párrafos bien cortitos, uso de enlaces, uso de videos, fotos que se vean bien, en fin, enlaces que te lleven a donde te tienen que llevar, uso de negritas, uso de subrayados, todo eso, toda la comunicación tiene todas esas características, por supuesto, redacción y ortografía, imagínate, imagínate, la primera crítica: oiga diputado, usted no sabe ni escribir, entonces ese es el trabajo del administrador, igual los comentarios, los comentarios, como sabes, se moderan, con el único objetivo de que la herramienta sirva precisamente para que haya una comunicación y un diálogo y no se convierta en un espacio para el insulto, para el agravio, en fin; sin embargo, tampoco hacemos censura de los comentarios.

Un comentario que sea crítico, mientras no tenga insultos personales y si es un comentario para el diputado, para la fracción para el Presidente lo dejamos pasar, porque finalmente de eso se trata. Ahora qué queremos provocar, que el diputado venga y responda con argumentos el comentario. Entonces así es como se hace el diálogo).

Es una subdirección que surgió con una persona que en este caso era yo, yo me hice cargo de la capacitación, del administrador de contenidos y comentarios y por ahí de finales de mayo se contrató a una persona más que es Alan Castillo y bueno, ahorita el área está funcionando con dos personas.

Digamos la parte operativa, porque por supuesto, en la parte técnica, tenemos apoyo por su puesto, del área de informática, es un motor que se contrató, se construyó por fuera, con una empresa externa y después de que pasó ese proceso se mudó la herramienta aquí, ya la tenemos aquí en el servidor, ya nuestra gente de informática puede meterle mano, de hecho se está diseñando un nuevo home con nuevas herramientas, con todas estas herramientas y características de la comunicación en internet, de la interactividad.

Igual se están construyendo herramientas que no se van a echar a andar ahorita todavía, pero sí estamos en camino de usar herramientas para entrar a las redes locales: Facebook, Hi5, Myspace, todo ese tipo de cosas que son espacios muy muy importantes a los que tenemos que llegar y saber llegar, porque si tú vas a un Hi5 y pones: voten por mí te van a votar.

Entonces hay que saber cómo llegar y cómo usar las redes sociales.

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA CONCEDIDA POR MAURICIO JUÁREZ, REPORTERO DEL PERIÓDICO MILENIO DIARIO

P.- ¿Qué tan satisfecho estás con la información que proporciona el PAN en su página de internet?

MJ: En cuanto a entrevistas, versiones estenográficas, intervenciones de los diputados es una buena página, creo que informativamente para el reportero no le da muchas armas para retomar la información, creo que los medios de comunicación realmente no entran a la página del PAN porque no es muy útil para el reportero.

P.- ¿Qué opinas de la información que proporcionan otros partidos en sus páginas?

MJ: En las mismas condiciones, el PRD tiene una página muy cargada, muy saturada, prácticamente imposible de navegar, mientras que el PRI, bueno, la tiene más ordenada, pero de la misma manera, no tiene ningún orden que pueda ayudar a los reporteros a retomar alguna información, que incluso a ellos, a los tres principales partidos, les podría interesar que se manejara en un momento dado.

P.- Tu opinión acerca de Comunicación Social del GPPAN?

MJ: Del área, me parece que funciona bien, creo que a veces les falta un poco de mayor atención a los medios. Creo que hay una mala coordinación, creo que hay una mala cabeza, pero en general del demás personal, es un personal que siempre está atento para apoyar a los medios en cuestión de entrevistas.

P.- ¿Qué opinas del Jefe de Comunicación Social?

MJ: Es nulo.

P.- ¿No lo conoces?

MJ: Sí, sí lo conozco, lo conozco bien.

P.- ¿Crees que le hace más convivencia con los medios?

MJ: Porque lo conozco te digo que es nulo.

P.- Tu opinión acerca de Comunicación Social de los demás partidos?

MJ: Creo que el PRI tiene una muy buena área de Comunicación Social en donde la interlocución es directa con el coordinador de prensa. El personal que trabaja en Comunicación Social del PRI es muy profesional. Y respecto a la el PRD están siempre atentos a las necesidades del reportero, siempre que el reportero se acerca para solicitarles alguna entrevista lo hacen, igualmente con la información, cuando está a su alcance la proporcionan. Y bueno, de las demás fracciones, hacen su chamba, tratan de hacer su mejor trabajo, pero bueno la consecuencia de ser una prensa de partidos chicos los limita mucho.

P.- ¿Qué necesita el área de Comunicación Social para crecer, según tu opinión?

MJ: Un jefe, que sepa, que no se esconda, que no le solicites una entrevista exclusiva y la haga colectiva, que al menos tenga la decencia de contestarte el teléfono. Yo creo que lo que falla ahí es la cabeza, no el personal, sino la cabeza del área de Comunicación Social del PAN.

P.- ¿Propuestas, quejas, sugerencias, comentarios?

MJ: Bueno, lo que pasa es que yo creo que hay ámbitos en que salen del área del personal del PAN. Mi sugerencia sería que llamaran a los diputados a tener más relación con los medios, con los reporteros, a conceder más entrevistas porque, finalmente, son el partido en el gobierno y son los que menos voz tienen en la Cámara de Diputados precisamente porque son muy renuentes a acercarse a los medios.

P.- ¿Cómo en qué lugar pondrías a Comunicación Social del PAN con respecto a los otros partidos?

MJ: Mira, en primer lugar yo pondría al PRI, luego te podría decir que Nueva Alianza siempre tiene una atención muy buena. Cuando Miguel Ángel Jiménez era el coordinador había acceso directo con él, gracias a la relación que su gente de prensa logró hacer con la sala de prensa.

El PRD es buena en sus cabezas, malo en su personal. Yo pondría al PAN, por el personal que tiene, en un tercer lugar.

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA CONCEDIDA POR GABRIEL XANTOMILA, REPORTERO DEL PERIÓDICO EL SOL DE MÉXICO

P.- ¿Qué tan satisfecho están con la información que proporciona el PAN en su página de internet?

GX: Buena, en términos generales es buena. Es una página que es accesible, abre totalmente, tiene los perfiles de todos los diputados, de todos y cada uno de ellos, sus currícula, sus Comisiones, sus iniciativas, también. O sea, en términos generales es buena.

P.- ¿Y en términos de entrevistas, versiones estenográficas, boletines?

GX: Bueno, en materia de comunicación social, de entrevistas, conferencias, en eso, es un poco más tardado, pero finalmente sí las encuentras ahí.

P.- ¿Pero la información te es útil?

GX: Claro, yo creo que sí, en todos los aspectos, en términos generales, sean entrevistas, sean entrevistas, sean las currícula, sean los perfiles, los estados, las Comisiones a que pertenecen, todo es importante, no sólo para mí, para todos.

P.- Las páginas de los demás partidos ¿cómo las ves en relación con la del PAN?

GX: Por ejemplo, la del PRD tiene mucha más información que la del PAN, tiene libros, tiene ensayos, tiene investigaciones, tiene documentos, prácticamente en todos los temas, es una página más ágil, pero yo creo que si lo vemos en lo que es una página, yo creo que en términos generales, lo que cambia, nada más son los contenidos; pero ambas páginas son muy accesibles, no se comparan con las demás páginas, por ejemplo con la del PRI, mucho tiempo no tuvo página. No creo que tenga esa estructura como la que tiene el PAN y el PRD.

P.- ¿Qué opinas del área de Comunicación Social?

GX: Del PAN, pésima, siempre he opinado que es mala en ese sentido, pero no por la gente, los operativos, sino más bien por quienes dirigen a esa coordinación. Si el que dirige la coordinación no sabe, no le interesa, entonces se va a reflejar en la información del PAN.

Entonces, tienen muy cerrado, yo creo que equivocadamente, los espacios para entrevistas, que es muy importante. Cuando un reportero necesita una entrevista, tiene que pasar primero por la secretaria, por la compañera, por quien sea y entonces a veces te comunican y a veces no te comunican y entonces eso va en perjuicio del propio partido.

El hecho, de que por ejemplo, ni siquiera te puedan facilitar un teléfono de un diputado va a en contra del propio partido, de la información y la difusión del propio partido y lamentablemente es una política de comunicación errónea porque una de las propuestas del presidente Calderón es, a todas las instituciones, públicas, principalmente, no a los partidos, pero yo creo que ahí deberían de aprender es de que se abran y difunda y ofrezcan entrevistas y conferencias de lo que está haciendo la institución.

Y en el caso del PAN, por ejemplo, sólo cuando algo le interesa al PAN, pero muchas veces se pierden informaciones porque no nos dan entrevistas, no nos permiten los accesos a los teléfonos de los diputados. Piden una entrevista y ni siquiera te avisan, te avisan al otro día, o te dicen ahí cuando lo localice, igual se tardan tres horas, cuatro horas o todo el día en supuestamente en estarlo buscando.

La noticia es un vértigo, o sea, si tú la pides ahorita es porque la necesitas pues al menos en n lapso muy corto, pero si no te la dan, buscas a otros diputados de otros partidos y eso yo digo que va en contra del propio PAN.

P.- ¿Qué opinas de Comunicación Social de otros partidos?

GX: Bueno, ahí sí, fíjate, así como tienen una página importante, accesible, un portal. Pues en el caso de comunicación social, ahí sí yo creo que es, de las tres principales fuerzas, nada más, porque no vamos a comparar a las demás, porque las demás nada más tienen infraestructura pero no tiene operatividad.

Por ejemplo, en comparación con el PRI o el PRD, están abajo ustedes, de esas dos fuerzas. Y yo creo que de esas dos fuerzas, tanto PRI como el PRD ahí se van en ellos materia de comunicación social. O sea, si tienen mucha accesibilidad para con sus diputados, los cuidan, los promueven –que es lo importante— lo que no ocurre con el PAN, el Pan no promueve a sus diputados.

Creo que el PAN tiene una mala política de comunicación social en la Cámara de Diputados.

P.- ¿Qué le hace falta?

GX: Tienen infraestructura, lo que le hace falta es un coordinador o una coordinadora que sepa, que entienda y que comprenda a los medios de comunicación y que también entienda lo que significa para el PAN la difusión de sus propios diputados, de sus ideas, de sus conocimientos y de cosas que está impulsando el propio partido. Pero si desde la coordinación no entienden lo que es una difusión para el partido, pues difícilmente hay esta promoción para los legisladores panistas.

P.- ¿Qué opinas del director de Comunicación Social del GPPAN?

GX: Es malo, en términos generales, si no funciona un área de comunicación es porque hay un mal coordinador. No hay acercamiento mucho con los medios, si acaso lo vemos de vez en cuando, por ejemplo, o sea, ni siquiera viene aquí a la sala de prensa, sólo cuando viene alguien importante, o consideran que viene el coordinador Larios, pero si tú vez, por ejemplo, a todos los demás coordinadores, por ejemplo a Héctor Lee o Hugo Delgadillo, que son del PRI o del PRI y del PRD, incluso de sus voceros, constantemente están aquí con los medios de comunicación y están preocupados por sus diputados, porque declaren, porque también se difunde s opinión. En el caso del PAN no es muy a menudo.

P.- Sugerencias.

GX: Mira, es cuestión nada más de que se apliquen, no estoy diciendo que todos, estoy diciendo que si la coordinación no funciona, obviamente todo lo de abajo, todo lo operativo tampoco funciona, o sea, no va a funcionar porque a tí nadie te va a guiar. Es como un jefe de información, si un jefe de información en un periódico es malo, difícilmente va a tener ocho columnas buenas, porque un jefe de información es como una columna vertebral.

Entonces un coordinador de comunicación también es una columna vertebral de una institución, de un partido, o lo que tú quieras. No quiere decir que los demás san malos, simplemente no tienen esa guía, esa orientación y entonces no se mueven si no se mueve la coordinación.

TRANSCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA CONCEDIDA POR UNO DE LOS MIEMBROS DE LA ORGANIZACIÓN

P.- ¿Cuál es tu nombre?

YMJ: Yazmín Moya Jiménez.

P.- ¿Cuál es tu puesto?

YMJ: Reportera.

P.- ¿cuál es la antigüedad que tienes en este empleo?

YMJ: Cuatro años un mes.

P.- ¿Cuáles son tus funciones generales?

YMJ: Cubrir eventos de los diputados, ruedas, actividades dentro y fuera de Cámara; realizar boletines, versiones estenográficas, tarjetas informativa, en algunas ocasiones establecer contacto con los medios de comunicación y diputados.

ANEXO 2, MODELOS DE CUESTIONARIOS

TEST DE PERSONALIDAD

NOMBRE _____ FECHA _____
HABILIDADES PREVALECIENTES _____

INSTRUCCIONES: en cada grupo de cuatro habilidades, estilos de vida o caracteres enlistados, señala con una "X" aquella palabra o frase que mejor te describa o corresponda con tu forma de ser. No elijas aquellas características que admiras, te gustaría o 'deberías' tener. Déjate llevar por tus primeras impresiones y trata de contestar rápidamente. Asegúrate de elegir sólo una.

TRANQUILO	<input type="radio"/>	OBEDIENTE	<input type="radio"/>
METICULOSO, DETALLISTA	<input type="radio"/>	CAPRICHOSO	<input type="radio"/>
DE OPINIONES FUERTES	<input type="radio"/>	TESTARUDO, REACIO A CONCEDER	<input type="radio"/>
SOCIABLE, AMIGABLE	<input type="radio"/>	JUGUETÓN	<input type="radio"/>
ESTABLE, TEMPLADO	<input type="radio"/>	CONVINCENTE	<input type="radio"/>
PRECISO	<input type="radio"/>	GENTIL	<input type="radio"/>
NERVIOSO	<input type="radio"/>	HUMILDE, MODESTO	<input type="radio"/>
ESPONTÁNEO	<input type="radio"/>	ORIGINAL	<input type="radio"/>
VALIENTE	<input type="radio"/>	SEGURO DE MÍ MISMO	<input type="radio"/>
CREATIVO, CON INVENTIVA	<input type="radio"/>	SIMPÁTICO	<input type="radio"/>
ENTREGADO	<input type="radio"/>	ASERTIVO P/TOMAR DECISIONES	<input type="radio"/>
INTROVERTIDO	<input type="radio"/>	ABIERTO A ACEPTAR OPINIONES	<input type="radio"/>
COMPETITIVO	<input type="radio"/>	DE TRATO FÁCIL	<input type="radio"/>
JOVIAL, GOZOSO	<input type="radio"/>	ORGANIZADO, METÓDICO	<input type="radio"/>
CONSIDERADO	<input type="radio"/>	ENÉRGICO	<input type="radio"/>
CONCILIADOR	<input type="radio"/>	"CAMPECHANO" SOBRELLEVO LAS COSAS	<input type="radio"/>
RESPETUOSO	<input type="radio"/>	DISCIPLINADO	<input type="radio"/>
EMPRENDEDOR	<input type="radio"/>	GENEROSO	<input type="radio"/>
OPTIMISTA	<input type="radio"/>	VIVAZ, LLAMATIVO	<input type="radio"/>
SERVICIAL	<input type="radio"/>	PERSISTENTE, NO ME RINDO	<input type="radio"/>
ARRIESGADO, TEMERARIO	<input type="radio"/>	CAUTELOSO	<input type="radio"/>
DISPUERTO A AYUDAR	<input type="radio"/>	DETERMINADO	<input type="radio"/>
CÁLIDO Y SINCERO	<input type="radio"/>	ELOCUENTE	<input type="radio"/>
CENTRADO, NO EXTREMO	<input type="radio"/>	BONDADOSO	<input type="radio"/>
AGRESIVO	<input type="radio"/>	INQUIETO	<input type="radio"/>
INFLUENCIABLE	<input type="radio"/>	POPULAR	<input type="radio"/>

INDECISO	A	COMPARTIDO, COLABORADOR	O
IMPULSIVO	P	REGIDO POR PRINCIPIOS DETERMINADOS	A
COMUNICATIVO	P	DIPLOMÁTICO	A
CONTROLADO	O	ATREVIDO, AUDAZ	C
DECISIVO, FIRME	C	SATISFECHO	O
SISTEMÁTICO	A	EXPRESIVO	P
CONTENTO	O	ANSIOSO	C
CONFIADO	P	IMPACIENTE	O
PACÍFICO	A	DISPUESTO	A
POSITIVO	C	CONSECUENTE, FLEXIBLE	P
APEGADO A DECISIONES PROPIAS	C	ADAPTABLE	A
A FAVOR DE NUEVAS IDEAS	P	TIENDO A EXPRESAR DESACUERDOS	C
LISTO PARA HACER FAVORES	A	PREOCUPADO, INTERESADO POR LOS OTROS	O
SOCIABLE, AMIGABLE	O	EMOTIVO, IMPRESIONABLE	P
ANALÍTICO	A	GUSTO POR EL ESPARCIMIENTO	P
LLANO, DIRECTO	C	PACIENTE	O
ENCANTADOR	P	FACILIDAD PARA HABLAR	A
LEAL	O	INDEPENDIENTE	C
DETERMINACIÓN PARA APOYAR	O	CARISMÁTICO, ADMIRADO	P
A OTROS MORALMENTE		AMABLE, TRATABLE	O
EVITO LA CONFRONTACIÓN	A	VULNERABLE, SENSIBLE	A
OBSTINADO, NECIO	C	SEGURO Y FUERTE	C
SOCIABLE, AMIGABLE	P		

Nombre _____ Edad _____

Estado civil _____ Fecha _____

INSTRUCCIONES: Marca con una X las subdirecciones con las que mantienes contacto y a través de qué medios

¿CON QUIÉN TE COMUNICAS Y A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS? ³⁹						
COMUNICACIÓN SOCIAL				RESPONSABLE: MANUEL D'ARGENCE SALAZAR		
A T R A V É S	Medios	Subdirección de Prensa	Subdirección de Prensa Regional	Subdirección de Análisis y Monitoreo	Producción	Subdirección Comunicación Digital
	Internet					
	Teléfono					
	Oficios					
	Recados					
	Correo					

³⁹¿Con quién te comunicas y a través de qué medios? Cuestionario realizado a los miembros del área

D E	electrónico					
	Messenger					
	Nextel					
	Comunicación oral					

CLIMA COMUNICACIONAL

Nombre: _____ Fecha: _____

Instrucciones: a continuación le presentamos 35 afirmaciones sobre la comunicación interna en Comunicación Social del GPPAN. Lea cuidadosamente cada afirmación y marque con una "X" el número de opción que mejor describa su opinión acerca de esa información. Asegúrese de marcar una respuesta por cada enunciado. En todos los casos recuerde que:

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

de tal manera que si su desacuerdo fuera fuerte en el siguiente enunciado se marcaría así:

Ejemplo:

1.- La cantidad de comunicación entre jefe y subordinados es más importante que la calidad de ésta

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

A continuación el cuestionario:

1. El fracaso de la información a los empleados acerca de las políticas, logros y planes futuros de Comunicación Social del GPPAN es una evidencia de la falta de aprecio y valoración hacia el empleado.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

2.- Comunicación social deberá contar con un sistema formal por medio del cual los empleados puedan expresar con completa libertad los problemas de trabajo o personales que se presentan.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

3.- Los empleados deberían sentirse libres para discutir con los jefes acerca de cualquier problema de empleo de la compañía.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

4. La mejor manera de comunicación entre jefes y subordinados es través de los diversos modos de comunicación informal.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

5.- La dirección de Comunicación Social debería comunicar a los empleados únicamente aquellos asuntos pertinentes a su trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

6.- En el momento en que se tomen decisiones por parte de la dirección deberán ser comunicadas a los empleados afectados antes de realizar cualquier acción para llevar a cabo tales decisiones.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

7.- Se deben tomar en cuenta los puntos de vista de los empleados antes de tomar cualquier decisión que afecte su empleo o intereses.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

8.- La organización debe reconocer la importancia de mantener un flujo de comunicación mutua entre empleados y la dirección de Comunicación Social.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

9.- La dirección debería dar seria y pronta atención a cada queja o sugerencia hecha por los empleados.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

10.- Los empleados deberían ser informados de problemas en su propio ambiente de trabajo.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

11.- Cuando la dirección informa de cambios en las políticas, es importante que también informe el por qué de tales cambios.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

12.- Los empleados bien informados serán más cooperativos y trabajarán mejor en equipo.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

13.- Los empleados deberían tener información sobre utilidades, estándares de ganancia y estado financiero de la organización.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

14.- Es obligación del director solicitar y escuchar los puntos de vista de aquéllos a quienes coordina.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

15.- La comunicación es parte integral del trabajo, así como responsabilidad del empleado.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

16.- Los miembros de determinado grupo afectado, deberían ser informados de asuntos que les conciernen antes de que tal información se dé al resto del GPPAN.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

17.- La dirección debería dar información completa acerca de la planeación general y específica tanto de corto como de mediano y largo plazos.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

18.- El empleado se debería sentir con libertad para consultar en cualquier momento a los miembros del departamento de personal.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

19.- Los empleados deben ser informados de cuando las cosas marchan bien o mal en Com. Soc. del GPPAN.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

20.- Debe haber información de los avances sobre cualquier cambio de políticas, equipos, prácticas, organización o facilidades.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

21.- El mejoramiento en el trabajo personal está influido por el grado en que el empleado entiende, acepta y apoya las acciones tomadas por la dirección.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

22.- El empleado debe tener completa información de sus percepciones y salario y de cómo son calculados.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

23.- La efectividad en la comunicación interna puede reducir costos, mejorar productos y servicios, incrementar seguridad, mejorar las condiciones de trabajo y mejorar o simplificar los métodos de operación.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

24.- La dirección de Comunicación Social debería comunicar a los empleados todos los asuntos que involucran al área, que afectan al empleo y a su imagen pública.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

25.- Los empleados deberían tener una información continua acerca de los procesos del área.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

26.- Los empleados cuyas sugerencias sean rechazadas deberán ser informados de las razones de este rechazo

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

27.- Cada empleado tiene derecho a expresar su opinión, a rectificar posturas y de apelar.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

28.- Si se presenta un problema en el que un empleado quisiese intervenir tomando la responsabilidad sobre el área ¿debería sentirse libre de hacerlo?

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

29.- Los empleados deberían sentirte libres de discutir con sus jefes acerca de cualquier asunto laboral.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

30.- La mayoría de los empleados quieren saber más acerca del área de la cual forman parte.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

31.- Esta área tiene la obligación de establecer canales comunicativos en el trabajo de sus empleados.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

32.- Los empleados deberían tomar parte en la elaboración y discusión de los objetivos del área para obtener ganancias y utilidades.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

33.- La difusión informativa y noticiosa en el área es indispensable para construir un sentimiento de participación en los empleados.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

34.- La participación activa de todos los empleados es esencial para el éxito de la comunicación interna del área.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

35.- Los empleados deben estar bien informados de los productos y servicios del área.

1	2	3	4	5	6	7
En muy fuerte desacuerdo	En fuerte desacuerdo	En desacuerdo	Sin opinión	De acuerdo	En fuerte acuerdo	En muy fuerte acuerdo

ANEXO 3, GRUPO DE DISCUSIÓN: COMUNICACIÓN SOCIAL DEL GPPAN

PARTICIPANTES:

PATRICIA BOLAÑOS VERA (PBV)
YAZMÍN MOYA JIMÉNEZ (YMJ)
MARISOL ESMERALDA LUNA JUÁREZ (MELJ)
VIRIDIANA TORRES PICHARDO (VTP)
ROSALÍA GARCÍA MEDINA (RGM)
JUAN MANUEL LÓPEZ ARTEAGA (JMLA)
ARIEL CRUZ GÓMEZ (ACG)
MARCO ANTONIO LUNA ARCE (MALA)
MODERADORA (P)

MALA: ¿Cómo llegué aquí al Grupo? Bueno, trabajé nueve años en el Senado, conocía muy bien al Diputado Larios —en ese entonces Senador—se enteraron el día que me corrieron me hablan por teléfono, oye ya nos enteramos que te corrieron, si todavía no le digo a nadie, (risas), nosotros te pusimos el pie, no, me invitaron a trabajar, tres meses en lo que fue la toma de la Tribuna —supongo que estaban muy atareados—descansé tres meses y después de que me corrieron fue el 31 de marzo y entré aquí el dos de julio.

Así llegué, me invitó directamente el jefe Larios.

JMLA: Cuidado con el Marquitos.

MALA: Dijeron que no era grilla, maldita sea (risas).

Yo el primero de noviembre de mil —ya hasta ni me acuerdo—de 1994 llegué aquí, antes trabajé en lo que ahora es la Asamblea Legislativa, que antes era la Asamblea de Representantes.

Bueno, aquí vine porque teníamos un proyecto en comunicación interna —te acordarás Paty— y bueno en ese entonces ese proyecto lo traía el diputado don Irán Escudero y Toño Lozano; sin embargo, quedó trunco porque tres meses después se fue a la Procuraduría y quedamos —se puede decir—a la deriva, a final de cuentas una Legislatura después fue absorbida por la dirección de comunicación y en su momento era Humberto Alonso quien coordinaba la dirección y me dio cabida y a partir de ahí he estado en el área.

Actualmente estoy en lo que viene siendo Subdirección de Análisis y Monitoreo en la parte de análisis de medios.

ACG: Yo hice mi servicio social aquí en el Grupo Parlamentario del PAN en el 2000, hice muchas migas con Fer y trabajamos muy juntos, desde ese entonces Fernando quería que me quedara a trabajar con ellos pero por alguna extraña razón, creo que fue cuando lo de los jacuzzis (risas) y le cortaron la cabeza al director de Comunicación Social y me dijo

Fernando, bueno, antes de meterte primero tengo que cuidar yo mi chamba porque quién sabe quién venga.

Seguí teniendo contacto con Fernando y en el dos mil algo, en el 2005 busqué a Fernando y me dijo que había chance de entrar al Grupo entonces hace tres años y medio que estoy trabajando aquí como fotógrafo.

RGM: Yo llegué aquí hace 12 años, un poco más ya se va a cumplir ¿Por qué? bueno, con la inquietud de solicitar empleo llegué al área, platicué, no me acuerdo con quién, creo que con Paty y entonces me dijeron que tenían una plaza vacante y que la estaban sometiendo a concurso de selección, que no era yo la única persona que tenía el interés de incorporarse al Grupo y me acuerdo que Paty fue la que me aplicó los exámenes y al muy poco tiempo de que yo los realicé, creo que me comentaban en ese momento me dijeron que había unas cinco personas interesadas y al muy poco tiempo de que hice mis exámenes me llamaron para decirme que la plaza estaba disponible para mí.

VTP: Yo estoy aquí, empecé hacer mi servicio antes de terminar la carrera, un semestre antes de terminar la carrera lo terminé, después Paty me invitó a trabajar hace tres años y desde ahí ya se van a cumplir tres años en abril.

MALA: ¿Por qué no trabajas? (Risas).

PBV: Todavía no entiendo por qué no trabaja? (Risas).

VTP: Es que sigo pasmada, de la emoción sigo así.

ACG: ¿De veras me invitó? (Risas).

PBV: Ok, yo entré en el 94 a finales del 94 a la Cámara de Diputados, entré aquí porque Humberto Alonso y yo que trabajábamos en prensa del CEN hicimos un proyecto y se lo presentamos a quien iba a ser el coordinador entonces que era Antonio Lozano que estuvo un mes y se fue y llegó Ricardo García Cervantes, le gustó el proyecto, nos vimos para acá y prácticamente empezamos la oficina de cero porque la gente que estaba en comunicación ni siquiera era ni periodistas ni comunicadores ni nada, eran administradores y abogados, entonces decidieron no colaborar, todo el mundo se fue y empezamos hacer un nuevo equipo.

Del 94, me fui en el 97 y regresó en el 98 como Jefa de Prensa ya después como Subdirectora de Prensa.

Y ya soy parte del inventario: silla, Paty, escritorio.

MLJ: Yo estuve haciendo mis prácticas profesionales por más de un año, después me fui, creo que un poco antes de Ariel, no lo ubico, no me acuerdo bien, me fui como un año más y después Paty me llamó y me invitó a trabajar, tengo más de cinco años ya en este lugar.

Digamos que yo sí he reaccionado.

YMJ: Pues bueno yo la verdad es que no recuerdo bien exactamente la fecha en la que entré, sólo sé que fue en julio y recuerdo también que estaba haciendo mis prácticas

profesionales en el PAN, salí de la universidad y en enero inmediatamente me incorporé hacer mis prácticas profesionales y creo que tuve un chispazo de suerte porque a los seis meses Paty me invitó a colaborar en su equipo, surgió la posibilidad de que yo me quedara y ya son cuatro años en los que estoy en el PAN.

Sí, así soy de influyente yo también, bueno, no tanto como Marco, a mí no me habló el jefe directo sino me habló la Subdirectora de Prensa.

P: ¿Qué les parece el ambiente laboral dentro del área?

MALA: ¿Podemos apagar las grabadoras?

P: No es grilla, es sólo su opinión.

RGM: Yo creo que el ambiente está viciado.

PBNV: Creo que si no acercan grabadoras no se va a oír.

RGM: Yo creo que no hay un ambiente mejor para desarrollar tu trabajo y para poder sacar lo que tengas o la chamba yo creo que si hubiese más comunicación, interacción, coordinación, pues tú podrías de veras funcionar mucho porque somos un equipo muy nutrido, finalmente somos mucha personas para una dirección y es increíble que con tanta gente yo creo que no se perciba lo que hacen unas áreas u otras porque finalmente no sabemos en qué proyecto está trabajando cada quien. Yo de primera instancia diría eso.

P: ¿Están de acuerdo?

MLJ: Más allá del ambiente creo que ciertamente lo que se podría requerir en esta área sería además de comunicación, libertad para poder emprender otros proyectos, o sea, confianza para que pueda hacerlos.

Creo que más allá del ambiente que puedas tener, porque al final creo que tenemos una relación sana todos, o sea, no tenemos grillas, como lo dicen, creo que no existe dentro del área, bueno, por lo menos eso es lo que yo creo y eso se podría tomar como el ambiente laboral, al final nos saludamos bien, platicamos de manera cordial, pero yo creo que más allá del ambiente laboral, más bien tendría que ser la manera de trabajar, el asunto de la comunicación y de la libertad para poder hacer otras cosas, la confianza, o sea, que existieran más ese tipo de cosas.

PBV: Esto se le va a pasar a Manuel.

ACG: Bueno, es que no sé a qué te refieras realmente con ambiente laboral, si ambiente laboral es trabajar con compañeros unidos pues yo siento que el ambiente laboral es bueno en el trabajo, nunca he encontrado traba en algún departamento que no me quieran proporcionar dar información o algún dato, sobre todo que yo me apoyo mucho en Paty, Yazmín y contigo y con Viris de dónde está el Coordinador y nunca he tenido una negativa de ay no sé, o búscalos tú o yo estoy en otro, entonces en cuanto a ese aspecto lo que necesito de John Alan, de Edgar, de Manuel, de Enrique, del Rulas, lo que necesite en el momento me lo dan, entonces yo la verdad creo que uno de los factores que influyen

para que hagas bien tu trabajo es que el ambiente donde estés sea bueno y sea sano y yo siempre he considerado, digo de algo que me gusta venir a trabajar es precisamente por eso porque independientemente de que haya una amistad con todos el trabajo siempre se puede lograr porque hay una buena relación entre todos y nunca nos hemos cerrado la puerta entre nosotros mismos de que ¡ah!, como él es de allá no le doy o no le informo o no le acerco o no lo comento.

Para mí el ambiente laboral es muy bueno y muy sano dentro del Grupo, tanto en lo laboral como en la amistad, que pasamos más tiempo aquí en el trabajo que en casa, entonces el ambiente yo siempre lo he sentido bien, lo he sentido tranquilo.

P: ¿Tú Marco, que llevas poco tiempo?

MALA: Tengo poco tiempo acá y les puedo dar un ejemplo fuerte, vengo de otro ambiente totalmente feo de esos que no te quieres levantar y ya no llegar al trabajo y no lo digo solamente yo, éramos 14 personas que estábamos en esa área y de las 14 sólo queda una, pero quiere que lo corran, no quieren dejar sus 14 años que lleva perdidos, o sea, él quiere que lo corran y los demás estábamos igual, esperemos que nos corran, esperamos, en mi caso eran nueve años dije no voy a dejar nueve años, era un ambiente muy feo.

Aquí, en cuestión de trabajo llegué yo y tienes computadora, tienes monitor te colocan televisión, teléfono rápido para que empieces a trabajar, le dije a Fer: oye nos hacen falta unas pilas, se pidieron las pilas se compraron las pilas y al otro día ya las teníamos, pilas para la Cámara, es a lo que me refiero

Allá era: oye necesitamos tanto, cotízalo, tres meses y pásalo a tesorería, se tardaban seis meses en resolverte una mugre pila para la Cámara o hasta más, esas cosas te van mermando las ganas de trabajar.

Yo llegué aquí excelentes compañeros —yo así los considero a todos— me gusta el ambiente de trabajo, las personas con las que estoy laborando no se meten con tu trabajo.

Allá era la jefa llega, esta no, dime por qué no, ¿la iluminación está mal, el encuadre está mal, dime qué problema de fotografía tiene? no, es que le brilla la lengua. Está hablando está en Tribuna, cómo quieres, ¿Qué la pose? no, es que si yo fuera senadora no me gustaría eso, ok, entonces dime algo periodístico por qué está mal y la borraba porque la borraba.

Entonces uno como fotógrafo defiende su trabajo y quieres decirle a esa persona que te diga, en cuestión fotográfica en qué está mal, pero resulta que la persona era contadora, no tengo nada contra los contadores, no sabía nada de periodismo, la trajo el jefe siendo su secretaria la coloca como Subdirectora y se pierde el piso y quieren hacer, entonces ahí se perdió todo.

Aquí es otro rollo, las personas que están creo que todas están dentro del área de comunicación, son comunicólogos o de prensa, todos tienen algo en este asunto y yo estoy encantado de estar aquí. Así es.

PBV: Lo que pasa es que si pensamos en el ambiente de trabajo desde que yo llegué hasta ahorita pues sí ha habido épocas muy difíciles, algunas muy cercanas, otras ya tienen muchos lados.

Han pasado, pues Rosalía, hemos visto pasar jefes y jefes con 20 mil ideas diferentes, unos que contribuían a que el ambiente de trabajo fuera el adecuado para que el trabajo saliera bien, otros que ni se les ocurría eso.

RGM: A eso me refiero, la productividad se notaba.

PBV: Yo creo que ahorita a mí no me molesta nada y creo que está muy bien el ambiente de trabajo creo que más que problemas de ambiente de trabajo —porque yo creo que como dicen todos nos llevamos bien, hay buena colaboración—creo que lo que falta y se lo dije yo a Manuel y a jefes anteriores desde el principio es: falta comunicación entre las áreas, falta saber qué está haciendo Producción qué está haciendo Análisis y cómo podemos colaborar entre todos para hacer una estrategia en serio, creo que eso sí falta y ha faltado desde que llegué, más allá de un ambiente de trabajo.

Yo sí considero que un ambiente de trabajo tiene que ser agradable —hasta divertido en ocasiones—para que el trabajo funcione, para que el trabajo sí salga en serio porque si hay problemas — a ustedes les ha tocado verlo—si hay problemas, si hay conflictos, el trabajo siempre se detiene de alguna manera.

Yo les platicaba que yo estuve un año en comunicación en Atizapán, la tesorera creía que tener una buena producción, una buena productividad en su área era hacer una política de terror, una política de miedo, era horrible porque no era respeto lo que le tenían, le tenían pavor, yo no creo que sea lo adecuado para tener una buena productividad.

Creo además que bueno, todos somos personas y las jerarquías lo que te aplican son responsabilidades en el trabajo, pero finalmente todos somos iguales y, mientras así lo entendamos, por lo menos así he tratado de funcionar yo y creo que me ha funcionado, insisto, ha habido momentos a lo largo de estos 14 años en los que sí te dan ganas ahorcar a alguien porque sí te afecta

Finalmente la productividad, yo les decía: a mí no me interesa que sean amigas, me interesa que se lleven bien para que tengamos un buen ambiente de trabajo y por lo tanto —que es lo importante, que es lo que se busca, una buena productividad—y si además somos amigos qué padre, eso ya es un plus.

Creo que lo hemos logrado en la mayor parte del tiempo pero sí ha habido obstáculos, a veces del jefe del momento, ha habido fulanos que han estado seis meses y que el mismo grupo los ha corrido casi a patadas porque lo que menos buscaban era un buen ambiente de trabajo, productividad, buscaban sacarle dinero al Grupo, sacar provecho y pues así les fue.

Creo que el ambiente es bueno, a mí me gusta el ambiente y, como decía Ariel, a mí también me gusta llegar a trabajar porque te la pasas bien finalmente, están chambeando y te la pasas bien.

Yo tuve que trabajar en Liverpool antes de dedicarme a todo este rollo para pagar la escuela y yo salí histérica, yo sí sé cómo es trabajar en un ambiente horrible, en algo que no te gusta nada y es la peor pesadilla, entonces estar en un lugar donde te gusta trabajar, donde te gusta lo que haces la verdad es que yo sí lo valoro muchísimo.

P: Sí, la verdad yo también estuve en un lugar donde no me gustaba trabajar y de ahí pasamos a las condiciones de trabajo.

Por ejemplo, ahí donde estaba ni siquiera había agua para los baños, para los chavos que entraban en la noche no había café y era un martirio, ¿aquí las condiciones de trabajo cómo las ven, qué les parecen?

RGM: Si te refieres a la cuestión administrativa para mí son muy buenas, como trabajadores, independientemente de la cuestión profesional o al ramo al que te dediques, realmente tenemos un trato de primer nivel aunque muchas gente se ha encargado de decir que cada día nos hacen esto aquello, a lo mejor nos tienen tan mal acostumbrados a tenernos cómodos que a la primera que alguien observa algo diferente se siente agredido.

Pero yo creo que tenemos un sistema de primer nivel porque el que tengamos los privilegios como trabajadores eso es muy bueno: tener seguro de gastos médicos, bonos, tener caja de ahorros ¿a eso te refieres?

Yo creo que no tenemos comparación con otros Grupos Parlamentarios en ese aspecto. Las condiciones son muy dignas en el lugar de trabajo son muy dignas y finalmente es algo que se agradece aún cuando la última —como nos tienen tan bien acostumbrados— en al última remodelación que hicieron nos pusieron así como, creen que todos somos muy delgaditos, creo que ahí abusaron, pero en sí es un lugar limpio, un lugar —físicamente— es un lugar apto y agradable para el trabajo y con las prestaciones que tenemos yo creo que estamos privilegiados sobre mucha gente de Cámara.

Entonces yo ahí mis respetos para el Grupo como organización, como empresa y sinceramente yo a todo dar.

P: ¿Y en cuanto a materiales de trabajo?

RGM: También.

VTP: Yo creo que también, por ejemplo, dentro del área hay ocasiones que necesitamos casetes o las herramientas necesitamos para el trabajo y son muy accesibles en dárnoslas.

Creo que a veces hasta tenemos de más pero están bien guardados, no están desperdiciados ni nada y creo que contamos con el suficiente material.

PBV: Bueno, ya el problema de las grabadoras es otro rollo pero porque no las encuentran. Pero pedimos digitales y en una semana las tuvimos.

MELJ: Con relación a esto y creo que hoy escuchando a Marco y yo pasando por una experiencia bastante desagradable y similar a la que él vivió.

Yo estuve precisamente este año fuera de la Cámara en Presidencia – lo que se podrían pensar que es lo más lujoso y lo más nice de cualquier tipo de organización dentro del país—y en realidad no lo es, ahí no puedes tener, desde que no te dan ni siquiera una botella de agua, un kleenex, un casete, jamás te dieron una grabadora, yo la grabadora que utilizaba era una que yo tenía porque ni siquiera eso te daban, pilas, no podías pedir pilas porque, es más, ni siquiera un lápiz.

Las computadoras eran absolutamente viejas, no servían y tú no podías, ni siquiera tenías la facilidad de, por ejemplo, aquí que hablas a Informática y a los diez minutos van y te checan una computadora, allá no era de esa manera, o sea, las computadoras, eran lentas, estaban armadas de partes de una y partes de otra y no sólo para los trabajadores, lo más triste de todo es que de esa misma manera es para los reporteros cuando se tendría que pensar que son los reporteros que en mejor nivel están y mejor trato tienen, no lo es.

Las condiciones de trabajo son pésimas, las instalaciones son pésimas, el material es pésimo no tienes absolutamente nada de lo que necesitas, absolutamente nada, o sea, tienes que llevar las cosas de tu casa, no hay espacios de trabajo, --como lo que ahora nos quejamos de que tenemos un cubículo mini—o sea, allá no tienes un espacio propio, allá tienes una computadora pegada así a la, Paty y yo juntas.

Entonces yo creo que valorando en ese sentido las cosas, yo creo que sí tenemos un trato de primer nivel, condiciones de primer nivel laborales y además pues tenemos también caja de ahorro, servicio médico y demás que en otro tipo de lugares no los tienes.

Yo he platicado con mucha gente y de la misma manera que yo estaba, a lo mejor todo mundo está.

Creo que en la Cámara de Diputados el Grupo que mejores condiciones de trabajo es el PAN y eso creo que se tiene que resaltar mucho porque no lo vas a encontrar en otro lugar y ciertamente igual y porque estamos muy mal acostumbrados.

PBV: El seguro médico que hasta que no lo usas no lo valores, cuando nació Carolina que me fui yo al Hospital Metropolitano y sí yo pagué una lana pero no es lo que yo hubiera pagado si no tuviera el seguro, el tener la opción de no irte al Seguro Social sino a un lugar decente donde te tratan como ser humano, te juro que hasta mi esposo decía, ay gracias al PAN, gracias de que nos dio esta oportunidad de tener a la niña en buenas condiciones, o sea, sí te consienten mucho.

P: El otro día escuchaba de las cámaras fotográficas que ya quieren que se renueven.

ACG: Mira con respecto a eso yo te puedo decir que efectivamente, digo, tengo creo que el monitor más grande del Grupo Parlamentario e igual como comentamos todos. El monitor chiquito que tenemos generalmente todos yo me metía así y le digo Fer, es que aquí no puedo editar una foto, no las puedo ver a detalle, te lo juro, no me lo voy a llevar a mi casa, no es para mí, el día que me valla yo se va a quedar para la persona que esté aquí, pero sí sirve mucho un monitor grande, yo la verdad no les había pedido algo tan grande porque sí está exagerado, pero ahorita ya me acostumbré, pero los primeros dos días que lo tuvo hasta me hacía para atrás porque era exagerado realmente lo que tenía.

Entonces si me hacen falta pilas, si me hace falta un flash, si me hace falta un lente, si me hace falta más capacidad para el disco duro para almacenar, como dicen ustedes, todo nos lo acercan para que podamos realizar nuestro trabajo al 100 por ciento y yo creo que nadie puede poner un pretexto de que no tengo esto, no tengo lo otro para realizar el trabajo.

Con respecto a los de las cámaras, bueno, yo los tres años y medio que tengo aquí la cámara que tengo ha sido la misma y con esa cámara he tomado más de 100 mil fotos, entonces obviamente es un equipo que se ocupa todo el tiempo y lo traes de arriba para abajo y el equipo ya está así como chachalacheando, pero en el momento, o sea, yo estoy seguro de que si hoy en la tarde se me descompone la cámara en la noche ya tengo una cámara nueva.

No me gusta poner pretexto de que las cosas medio no funcionan, no funcionan para no hacer mi trabajo, se tiene que hacer el trabajo con lo que tenemos y lo que tenemos es bastante bueno.

Que sí las cámaras ya están viejitas, sí, pero es lo que te digo, se descompuso una de video y las cámaras de video no cuestan cualquier cosa, se descompuso una de video que así de plano un día amaneció y ya no funcionó y en la noche ya teníamos otra cámara de video y te lo repito, no son cosas que me lleve yo a mi casa o las ocupe para cosas personales, son cosas que en algún momento que nos vayamos se van a quedar para las personas que entren y las personas que entren van a contar con muy buen equipo, pero sí las cámaras, las de foto ya están en sus últimas y los lentes, los lentes son nuevos y los flashes son nuevos, realmente lo que nos falta son nuevos cuerpos, pero que digas, hígole realmente con esto no se puede trabajar, no, sí dan lata pero no como para que se detenga y ay no voy a trabajar.

P: ¿Y en la subdirección de Análisis qué tal están?

JMLA: Fíjate que primero quiero compartir una experiencia con ustedes, la semana pasada precisamente estaba yo platicando con mi sobrino Carlos porque se quedó sin trabajo después de un recorte en su empresa, de 12 años, adiós.

Encontró trabajo en una empresa en donde fue todo, me platicó una serie de cosas en donde dices, ¡hígole qué bárbaros! y te hace valorar, a mí me da mucho gusto que el Grupo Parlamentario, desde que yo he entrado aquí, siempre ha mantenido el mismo nivel de expectativas para bien para sus trabajadores, siempre nos han tratado de dar lo mejor y algunas veces nos han quitado, pero yo creo que haciendo un balance en este tiempo que yo he estado siempre el Grupo se ha preocupado por brindarnos las mejores prestaciones.

Además eso es al interior y al exterior de la Cámara con los otros grupos parlamentarios igualmente, siempre se ha mantenido y tienen esa percepción de que el GPPAN está bien tanto económicamente —sobre todo las prestaciones— y por otra parte pues yo realmente requiero muy poco insumos, la computadora trabaja al cien, la acaban de cambiar, nos la acaban de cambiar y si necesito lo que necesite, yo pienso que, algo que nos sobra son las aguas, se acaban y se acaban y nunca nos limitan y esa es una prestación súper buena porque en cualquier lugar que vayas ahí hay garrafones de agua o simplemente no hay nada, entonces pues yo prácticamente diría bien por el Grupo Parlamentario.

Y en cuanto a las personas para hacer el ambiente laboral yo creo que gracias a Dios todos los compañeros que tengo a mi alrededor son maravillosas personas y magníficas personas con las que nunca he tenido ningún problema y el ambiente es buenísimo. Todos los días me levanto con gusto a trabajar.

P: ¿Los procesos de trabajo?

ACG: Mira, en cuanto a los procesos de trabajo yo creo que ahí en el área reaccionamos más que lo que podamos anticipar porque hay veces que aunque tienes planeado ya tu día y tu agenda dices, toca esto, sabes qué urge esto, olvídate de lo que estás haciendo y vete hacer otra cosa.

Entonces al menos en mi subdirección sí es más de reacción que de tener una agenda establecida de trabajo, porque aunque la tengas a veces te brincan otras cosas, que pueda planear yo un día y ese día hacer lo que ese día quedé de hacerlo no.

MALA: Ninguno.

ACG: No, siempre sale algo, hay infinidad de bomberazos a lo largo del día.

P: ¿Entonces creen que un manual no serviría para cada subdirección?

PBV: No creo que sea funcional para una dirección de comunicación.

P: ¿Qué propondrías?

PBV: Lo que pasa es que yo lo que creo que debe ser conveniente es que separemos lo que la coyuntura de lo que es lo estratégico. Creo que no se ha acabado de entender a lo largo de los 14 años que llevo aquí.

Creo que es importante sí reaccionar a la coyuntura, sí establecer trabajo con base en ella, pero creo que sí es importante y creo que a veces al grupo se le olvida y se nos olvida porque dicen que lo urgente no deja tiempo para lo importante porque hay veces que para posicionarte ante el ciudadano sí tienes que hacer un trabajo estratégico de comunicación, creo que no es suficiente con una campaña en radio y televisión porque tiene que ser algo mucho más grande y abanderar temas, por ejemplo, hacer ruedas de prensa regionales, hacer productos alternativos que de veras se distribuyan —porque alguna vez se hicieron y los diputados los tenían allí botados en sus oficinas—entonces tiene que ver con compromisos de legisladores, tiene que ver con hacer coyuntura de a de veras.

Creo que hay que hacer más trabajo estratégico a parte de, por supuesto, la coyuntura es importante y no nos queda otra que reaccionar a ella. El trabajo estratégico.

RGM: Yo quiero comentar lo siguiente y a lo mejor vamos a ahondar un poquito y después te contesto.

Cuando yo hablaba de ambiente laboral yo lo decía porque a lo mejor las expectativas que al menos yo de manera personal tenía cuando me incorporé a la Subdirección de Prensa

Regional eran mucho más amplias de lo que yo me encontré a lo largo de más de un año de trabajo, a ese ambiente laboral me refiero.

Yo creo que la expectativa que se generó, la inquietud, los alcances que podríamos llegar a tener eran como más importantes de lo que en la realidad nos llegamos a enfrentar, desafortunadamente eso para mí creó una desilusión, creo una falta de alguna manera de interés y a ese tipo de ambiente laboral me refiero, por lo que decían los muchachos, creo que todos nos hablamos, nos respetamos, hay respeto y eso nadie lo discute.

Por lo que tiene que ver a la otra pregunta que decía Paty yo creo mucho que podríamos manejar una agenda paralela y que tendría que estar sustentada en la agenda parlamentaria del PAN, precisamente para posicionar los temas que al PAN le interesan y que quedan en el camino y se quedan rezagados porque, como decía Paty, lo que hace el Grupo Parlamentario desde la cúpula, a través de su área de comunicación, es mantenerse en una posición contestataria de que si hablan sobre tal tema el PAN lo que hace es reaccionar y contestar, pero yo creo que a la par de ello podría muy bien explotarse una agenda paralela que no sería más que la agenda parlamentaria que cada periodo de sesiones se va y se trabaja y se afina y los diputados, se supone que los especializados están en ella para que la ciudadanía sepa en qué temas está trabajando el Grupo Parlamentario y que está proponiendo, que está dando, no nada más está haciendo reacción.

Entonces, yo sí me inclinaría por ello y por lo que decía Paty en cuanto a la cuestión regional, creo que quedamos completamente fuera cuando la idea era subir la información a los estados por región y poder hacer un trabajo de comunicación para permear en la población y que además estaba el tema de lo de las fotos del internet y la página, el portal que creo que poco se ha explotado, como tendría que haberse manejado porque alguna vez platicando con Manuel la propuesta en ese sentido era de que organicemos un área de comunicación regional, o sea, una agencia, esa fue mi propuesta:

Sabes qué Manuel yo te propongo y le entregué el proyecto en dos ocasiones, la primera me dio palomazo y luego me pidió que se lo afinara pero nunca se explotó. Yo le pregunté si estaba bien la idea, si le interesaba o no, me dijo que sí, que le sonaba interesante el proyecto y mi propuesta y en abono a lo que tu preguntas ¿qué propondría yo? yo propuse una agencia de los estados con información del Grupo Parlamentario por entidad, por región para que nos, de alguna manera fuéramos con el director a través de la página, con la gente que podría llegar a los propios medios y a aquella ciudadanía que de manera espontánea quisiera saber qué estaban haciendo nuestros diputados.

Entonces amén de una agenda paralela o de temas de estrategia, como dice Paty, yo creo que podríamos explotar más la página y si me voy a lo regional podríamos armar información y mandarla a través de una agencia de información hacia los estados, o sea, dirigida a nivel regional.

JMLA: Rápidamente, coincido con Rosalía, creo que estamos a la defensiva, estamos para reacción y estamos todo lo que vaya saliendo en medios es dependiendo de lo que se va a responder.

Yo creo que estamos mal porque yo propondría que se hicieran documentos de análisis proactivos, en lugar de estar a la defensiva o viendo qué temas suben los demás grupos parlamentarios, mejor, con base en la agenda del Grupo proponer o hacer propuestas para que nosotros subir los temas, es decir, a conveniencia del Grupo y subir esos temas porque estamos, en Reforma ya salió las declaraciones de tal diputado, ah bueno, pues entonces sale tal diputado a declarar.

Entonces yo pienso que se deben hacer documentos, más que estar a la defensiva, proactivos.

P: En cuanto a los horarios, ¿qué opinión merecen?

ACG: Mira, yo desde que estaba estudiando sabía que a donde fuera a trabajar mi horario iba a tener una hora de entrada pero no una de salida y estoy muy consciente de que aquí en el Grupo hay tantas actividades que sé que tengo que llegar a una hora y me voy cuando el trabajo se acabe y bueno, tan consciente estoy de eso que a mí la verdad nunca me ha pesado irme tarde o no salir de la Cámara cuatro días o estar aquí tres días, no nunca me ha pesado.

RGM: Yo creo que estamos bien Miriam porque finalmente quienes hemos tenido otras experiencias laborales fuera de aquí vemos las bondades del lugar donde nos encontramos.

Yo muchos años, la mitad de mi vida profesional me estuve desempeñando en medios de comunicación y –como dice Ariel—allá la dinámica es de empezar y no saben cuándo vas a acabar y los días festivos no existen ni fines de semanas, entonces creo que medio últimamente en algunos medios ya se ha dado por tener dos días de descanso pero te los rotan, no son a veces ni días fijos o tus días de descanso caen entre semana, no tienes la semana inglesa y entre las cualidades que tiene el área y como parte de una empresa es que manejas un horario establecido de alguna manera mientras no haya situaciones de coyuntura o temporadas de trabajo que ya sabes que son las de Presupuesto de Egresos y en algunos temas excepcionales, fuera de ello creo que aquí los tiempos de que tú sabes que los tienes que disponer y es obvio para tu trabajo pues los manejas y puedes disfrutar de los beneficios de contar con descansos de fin de semana y en cierto horario sabes que ya estás libre, cuando no tienes trabajo que ya sabemos que te retienen más tiempo aquí en Cámara.

Entonces yo creo que el horario está perfectamente normal y es como cualquier otro trabajo que tiene un horario establecido.

YMJ: Pues creo que también, nosotros tenemos un horario de entrada, pero finalmente de salida no y creo que a ninguno nos pesa. Creo que estamos conscientes realmente del trabajo y sabemos que hay fechas que podrías, incluso, no salir de la Cámara, quedarnos dos o tres días encerrados, pero finalmente no pesan esos días porque, por ejemplo, creo que en algunas ocasiones hasta se compensan de que si dos días te quedaste aquí, bueno el viernes salen todos a las cuatro o todos a las dos.

Entonces yo creo que por esa parte los horarios no nos ha pesado, sí de repente en la Subdirección de Prensa sí tenemos que quedarnos a comisiones, venir a trabajar en fines de semana, pero finalmente es parte del show y como que de cierta manera podríamos

adivinar hasta qué fechas podríamos, hasta como lo dije hace rato, no salir de Cámara por las épocas tan pesadas que hay pero creo que nos pesan por las condiciones de trabajo, está bien el ambiente.

JMLG: Pues mira, qué bueno que hubo la oportunidad de que en mi puesto se abrieran dos plazas, una para la mañana y una para la tarde porque con Humberto –te acordarás Paty—había hora de entrada, a las ocho de la mañana, pero no había de salida y a veces nos daban aquí las 11, 12 y al otro día otra vez a las ocho, eso sí, entonces ahora la verdad es que estamos, a parte de lo que ya se comentó del buen ambiente y de las prestaciones, en la cuestión horario yo creo que estamos en mi subdirección, en mi puesto estoy súper bien porque me la llevo más relax.

Hay dos turnos para la plaza y yo entro a las seis de la mañana, me voy a las cuatro de la tarde, la chica de la tarde entra a la una de la tarde y se va a las nueve, entonces está prácticamente cubierta el área que es a final de cuentas el tiempo que requiere atención para los diputados.

Y digo, si Lorna dice oye sabes qué tenemos trabajito, nos quedamos, con gusto, nos hemos pasado aquí fines de año aquí cenando y no pasa nada.

ACG: Pero fíjate que aún así, son las menos, realmente que digas hójole, no llego a mi casa en cuatro días y todo el año es una friega no, son pocas las veces y aún así siendo épocas pesadas, meses –como cuando tiene que salir el presupuesto—aún así son uno, dos días los que es trabajo de a lo mejor no salir, no es mucho.

P: Entramos a un tema medio escabroso, el de los salarios.

ACG: Podrían estar mejor, es todo lo que voy a comentar al respecto.

RGM: Yo creo que dentro de lo que cabe creo que son salarios dignos, podrían estar mejor, --siempre podrían estar mejor Ariel—eso no lo vamos a poner en tela de juicio, pero creo que también en ese tenor, platicando con compañeros de otras direcciones de comunicación, con los mismos reporteros yo creo que varios de alguna manera nos hemos percatado de que también en ese sentido tenemos privilegios, al menos yo en lo personal no creo que la institución, el GPPAN para conmigo tenga una situación de que me tenga en la ignominia –bueno, no sé si sea la palabra—yo siento que son dignos y realmente sobre las demás personas que trabajan en otras áreas de comunicación y en medios yo creo que estamos de alguna manera a la vanguardia.

MELJ: No, pues yo creo que al igual que ellos creo que sí es un salario bastante decente comparado con otras personas, creo que tendría que hacerse como una aumentito anual –no el que se tiene que hacer—sino un poco más, porque al final, por ejemplo, en esta Legislatura que llegó Manuel nos niveló el sueldo a todos, faltan personas por hacerlo, creo que se tiene que hacer eso, nivelar los sueldos primeramente y después hacer un aumento anual para que se vaya viendo un avance porque si lo ves de alguna manera nosotros esta Legislatura nos nivelaron el sueldo y mejoramos las condiciones pero ya se va a terminar la Legislatura y seguimos con el mismo sueldo con el que empezamos, entonces creo que eso es como la desventaja.

RGM: Creo que ahí donde comentó esta Marisol está el detalle, aquí el pero que le pondríamos a todas las bondades que acabamos de dar al Grupo Parlamentario es que con cada administración la situación de alguna manera mínimamente o en algunos aspectos cambia, entonces es donde podría darse el detalle de que no hay un seguimiento total a los beneficios que nosotros tenemos.

Ahorita que decía Marisol de un aumento yo recuerdo que en anteriores administraciones —aquí está Paty— muchas veces no se manejaba el porcentaje anual de aumento con base en la inflación, era arribita de la inflación y si tu director de área lo consideraba conveniente —como fue el caso, no sé si excepcional porque ahorita no tengo muy bien a la memoria con Yordi— generó al margen del aumento que se dio general —con base en la inflación anual— él solicitó para el área un aumento de un porcentaje que incluso duplicaba el otorgado de manera general.

Entonces aquí las administraciones cada tres años son importantes porque depende de cómo lo manejen, de la percepción (...).

MALA: Yo siento que es bajo, es bajo en cuestión de lo que estoy hablando de nuestro puesto de fotógrafos, hay un fotógrafo del PRI, gana 26 mil pesos y ya se lo había comentado a Ariel.

Ahí en el Senado yo estaba en 15 mil, aquí estoy en menos de diez mil y la carga de trabajo a veces, sí, te lo digo por el día de ayer, tres de la mañana, hoy ya estás aquí a las nueve, igual hoy nos vamos temprano.

Las dos semanas que nos aventamos aquí dos, tres de la mañana diario con los videos, diario, diario, vente en sábado a trabajar, bueno, la carga de trabajo creo que sí amerita, yo hasta pondría el doble, así, por la carga de trabajo porque no exigimos ni horas extras, estamos disponibles a la hora que nos solicitan.

El viernes pasado ¿verdad Ariel? ya estaba yo cenando en mi casa, suena el teléfono y veo Manuel d'Argence dije chíngale, algo, algo pasó, pero no me imaginé que fuera para ese momento, yo dije, es el sábado, no, oye Marquito fotos, ¿dónde? pues que en el Churchill otra vez, le digo cuándo, ahorita, no, no manches estoy cenando en mi casa, no pues te lanzas o dime, si dices no hay bronca.

Es normal tú lo sabes que si dices tienes que estar dispuesto, mi esposa ¿a poco te vas a ir ahorita? así como que ¿hay a poco tienes trabajo? es la verdad, dejas familia por trabajo, los que tenemos hijos lo sabemos.

Creo que a veces dedicamos mucho más tiempo al trabajo que a la familia y en algún momento te lo van a reclamar.

El sueldo para mí está bajo aquí, en cuestión de espacios, de ambiente, todo eso, bueno, el espacio para mí es chico, es chiquito si me pongo a comparar, aquí los jefes son los que tienen una oficina relativamente grande, sí, también están chicas, pero lo pongo en consideración porque aquí son 207 diputados, allá eran 52 senadores, es lo más que han tenido y el espacio era un edificio entero para ellos solos y cada quien tenía su oficina, pero sí está de metan uno, metan dos.

Eso yo es lo que digo del salario, para mí está bajo, yo sí le he comentado a Manuel y así como que déjame ver y al Güero, vamos a ver qué se puede hacer y no se ha podido hacer nada. Entonces esperemos que haya alguna solución.

Sí digo, 26 mil a menos de diez mil que ganamos nosotros, o sea, es desproporcional pero tremendo, bueno pero no tengo contrato, creo que nosotros tenemos un contrato pero de seis meses y cada seis meses te lo renuevan, a los seis meses te pueden correr y no causaste antigüedad, ese es el problema, dice yo no tengo contrato, pero tienes seguro y te dan aguinaldo, sí, firmas un recibo, ya con eso te amparaste, es como si tuvieras un contrato y nosotros sí firmamos un contrato por seis meses.

PBV: Pero déjame decirte que tengo entendido que en el caso del PAN aunque firmes contrato cada seis meses sí estás generando una antigüedad, en el caso del PAN sí.

MALA: ¿Sí? yo sé que cuando tú firmas un contrato por seis meses es por seis meses.

PBV: No, pero en el PAN sí estás generando antigüedad.

JMLA: Sí, son buena onda en el PAN.

P: También eso deberíamos de preguntar cuando entramos, informarnos de todo lo que nos concierne.

JMLA: Yo coincido con Marisol, pienso que debería de haber un aumento anual de no sé, sería cuestión de valorarlo y que lo consideraran porque en mi caso yo he pedido dos aumentos y están en veremos y pienso que sí debería de haber un aumento general para el área.

RGM: Yo nada más he tenido un aumento en los 12 años que tengo aquí y avalando lo que están diciendo porque finalmente solamente en una ocasión a mí se me retabuló y de ahí en fuera eso fue hace años, fue hace muchos años ya.

JMLA: Sí, muchos años, estaba Rafael Pérez Cuellar, Yordi.

RGM: Con Humberto es la única vez que a mí se me ha retabulado y de ahí en fuera yo me quedé con el mismo sueldo hace ya varios años.

P: ¿Qué opinamos de nuestros líderes, de nuestros subdirectores, de nuestro jefe en general?

PBV: No, ahí sí.

JMLA: Venga Paty expláyate.

PBV: Yo pensé que ahora sí iban a hablar mal de mí.

MELJ: ¿Ya se tiene que ir Paty acaso?

PBV: Bueno, es que no evitas comparar o hacer comparaciones con todos los jefes o directores de comunicación que han pasado por aquí, que ya hemos visto varios ¿verdad Rosy?

La verdad es que, por ejemplo, si comparamos, Alicia tenía cosas muy raras, era muy tonta, tenía poco oficio, creía mucho en las relaciones públicas y era muy lambiscona, ese era su plus porque la verdad era que se llevaba muy bien y de a cuartos con todo el mundo, no importaba el nivel, pero de comunicación no sabía gran cosa.

Creo que la ventaja aquí de Manuel, por ejemplo, es que es un hombre accesible, por lo menos en mi caso, me ha dado mucho más libertad que otros jefes que hemos tenido, para trabajar.

Lo que le debo reconocer también es que ha respetado muchísimo mi posición, cuando me fui a tener a Carolina y demás, creo que ha sido muy respetuoso y eso se lo agradezco y la verdad es que en general, en general, me da mucha libertad para hacer la chamba como se me dé la gana, es raro que se meta en la Subdirección de Prensa y me diga oye Paty esto así y esto así, obviamente consulta las cosas porque finalmente, aunque tú sabes hacer las cosas porque ya son muchos años aquí, finalmente tienes que trabajar con el estilo de cada jefe que llega, entonces obviamente hay cosas que yo consulto con él, habrá cosas que no me parecen y se lo he dicho.

Yo he tenido la libertad de decirle a Manuel no, esto no me parece correcto por esto por esto y por esto ya si lo convengo si no lo convengo me aguanto y hago lo que él dice, pero creo que en general me ha dado para trabajar en mi subdirección mucha libertad y eso está padre, no me puedo quejar, digo, hemos pasado por tipos como “El Negro” Guzmán que era –perdón por la expresión—pero era una basura humana el tipo, no prendió su computadora en seis meses, ese fue otro igual de nefasto que “El Negro” Guzmán...

RGM: ¿Cuál?

PBV: No sé si te acuerdas, uno que estuvo aquí, que no prendía la computadora.

RGM: ¿Benjamín?

PBV: Benjamín. Causalmente dos tipos del PRI que mandan a comunicación por influencia de alguien y ahí sí te dan ganas de golpearlos porque me acuerdo que uno de ellos hizo una reunión y nos trató como estúpidos porque estábamos a punto de tener un informe de gobierno, no me acuerdo de quién ¡ay, no me acuerdo! y su reunión para organizarnos para trabajar en el informe de gobierno fue: ¿tienen pilas sus grabadoras?, entonces pues prácticamente nos estaba insultando el imbécil porque no estaba trabajando con niños ni con chamaquitos salidos de la primaria, estaba trabajando con profesionales.

Creo que pocos han sido los que no han respetado eso y son los que han durado muy poquito afortunadamente.

MALA: Yo a Manuel lo conozco como amigo cuando no era ni subdirector ni director de área, ahora, lo conocí desde que inició la Legislatura cuando llegó Larrios como senador, llegó como asistente de su oficina, después se fue hacer otros proyectos y se salió del

Senado, cuando tomó Larios la coordinación de los senadores lo trajo como subdirector porque no quisieron mover a Ismael Romero que estaba como director, y ahora como director.

Yo lo único que puedo decir de Manuel al respecto es que es muy voluble, es muy voluble, o sea, está bien y de repente te puede decir no pero enojado ya. Y tengo una experiencia fuerte con él pero aún así creo que el trato sigue siendo bueno.

Estábamos trabajando en Querétaro, mi trabajo era hacer las fotografías que iban llegando, mandárselas por correo para que ellos hicieran un librito de todos los diputados y senadores juntos.

Manuel me dice ¿oye ya me mandaste las fotos? sí, ok, entonces yo ya le dije, hoy nosotros nos vamos quedar aquí con la diseñadora. Como a las tres de la mañana suena el teléfono de mi habitación ¿qué pasó? oye pinche Marco que no se qué, ay cabrón, espérame, a ver qué hice, no que estás pendejo y que no se qué tanto, las pinches fotos no sirven, están a muy baja resolución, espérame wey yo, digo perdón, pero no me equivoco, llevo tantos años haciéndolo que no me equivoco, no, no, no, vuélvemelas a mandar, pasan unos minutos, me voy por la computadora y comienzo a mandarlas otra vez y me habla Edgar, sabes qué discúlpame, abrí los (...) es culpa mía que te hayan gritado.

Me acuerdo que me dijo Edgar le dije a Manuel que le tenías que pedir una disculpa a Marco porque no fue su error y Manuel dijo no y apenas se lo comenté y le dije: sigo esperando una disculpa y dijo no.

JMLA: Mira, es cierto, hemos tenido muchos jefes, he tenido jefes de los que he crecido, he aprendido mucho y hay otros que de plano no aportan nada.

¿Qué te puedo decir? con Manuel d'Argence es cierto, es difícil, cuando está de buenas es un tipazo y obviamente con las presiones que ejercen sobre él anda estresadón y dependiendo el momento.

Hace no mucho tiempo ustedes escucharon me gritó muy feo, aún así siento y hablé con él y le dije, oye ya que estás más tranquilo pasó esto y esto pero no fue posible convencerlo y bueno, a final de cuentas es eso, hay buenos jefes, malos jefes de los que siempre se toma lo mejor y listo.

ACG: Mira yo te puedo decir que ahora sí que a las personas a las que les respondo que son a Fernando y a Manuel, Manuel sabe mucho de lo que hace, nunca he tenido un conflicto con él, creo que le parece bien mi forma de trabajar y con Fernando igual, Fernando respeta mucho el trabajo que hago, nunca le ha puesto ningún pero a mi trabajo, entonces pues yo al menos, sí hay una gran diferencia —como dice Paty con Alicia—Alicia yo no tenía mucho contacto con ella y la sentía muy pasiva, Manuel es más movido y busca otro tipo de cosas.

A lo mejor Alicia dejaba que las cosas pasaban, no lo sé, pero sí hay una gran diferencia en cuanto a lo profesional creo que he crecido más bajo la dirección de Manuel que bajo la de Alicia que era hacer el trabajo de todos los días y Manuel te pide otro tipo de cosas, te exige otro tipo de cosas que a la vez te hacen crecer, pero fuera de eso, yo estoy a gusto con las dos personas que les tengo que responder.

P: En cuanto a actitudes, que creo que ya habíamos hablado un poco de ello en cuanto al trabajo pero me gustaría que ahondáramos más, ¿cómo ven las actitudes?

ACG: Yo quiero aclarar que la vez que no saludé a Viri (risas) no estuve consciente de lo que hice.

VTP: Lo tengo muy presente, es la peor grosería.

ACG: No estuve consciente y que alguien haya tenido una mala actitud conmigo jamás.

JMLA: De igual manera, yo no tengo ningún inconveniente con nadie.

PBV: Hay un buen ambiente de trabajo porque en general la gente se lleva bien.

RGM: Quisiera, la cuestión en que insisto, mucho tiene que ver con tu desempeño o tu forma de ser, tu personalidad va muy vinculada con la cuestión de tu desempeño profesional y por lo que a mí respecta para contestarte la anterior y la presente es que yo esperaba mucho más de este proyecto y desgraciadamente las expectativas no llegaron ni a la décima parte, entonces con eso te respondería de qué opino de dónde estoy de la subdirección a donde fui asignada y de las actitudes, yo esperaba algo que nunca se dio.

MELJ: Coincido exactamente lo mismo que opina Rosy, yo estaba muy ilusionada, creo que la final me gustan los cambios, me arriesgo independientemente de si va a funcionar o no y no estoy arrepentida, jamás, pero sí esperaba que esto funcionara de una manera diferente, que hubiera mucho más impulso, que hubiera mucho más impulso y al final digamos que tenemos libertad pero no como la quisiéramos porque quisiéramos hacer más cosas y no lo podemos —empezando por la cabeza inmediata y después por—yo he trato también de hablar con Manuel y proponerle cosas y yo las he hecho por mi cuenta y ahí están de repente un par de cosas pero no lo que yo esperararía, yo quisiera que fuera mucho más productivo para que no hubiera malos comentarios porque al final yo, por ejemplo, si no me siento útil ahí trato de hacer otras cosas, a veces les ayudo a las chicas, demás, no me gusta que se me vea como una persona floja porque no lo soy y al final cuando empezamos ese proyecto estábamos muy ilusionados pensando que iba a ser de una manera muy diferente y no lo es.

Creo que hace falta pues sí, impulso y coordinación para que esas cosas puedan funcionar, libertad.

YMJ: Pues yo tengo muchas cosas buenas (risas), o sea, yo tengo dos jefes inmediatos, yo dependo principalmente de Paty que es mi jefa directa y obviamente también de Manuel, yo creo que con ninguno de los dos creo que he tenido conflictos fuertes.

A mí de repente me estresa mucho cuando Manuel está estresado porque yo lo tengo muy cerca y de repente me estresa que esté con gritos y demás, eso sí me estresa mucho, conmigo jamás me ha faltado el respeto, a mí Manuel jamás me ha dicho ninguna mala palabra, nunca se ha dirigido a mí de mala manera.

Jamás he tenido un conflicto con él, creo que es muy accesible, cuando yo he tenido que hablar con él de cosas que no me gustan en el área, de cosas que realmente me molestan,

no de Paty no, cuando me molestan las cosas se las digo a Paty directamente y creo que con los dos hay confianza de decir eso, cosa que no pasaba antes con Alicia, yo sí me estresaba muchísimo con ella, no era una relación muy buena con ella la que yo tenía pero con Manuel cambiaron mucho las cosas.

Finalmente en cuestión laboral también, creo que yo no tenía todas las prestaciones, entonces inmediatamente que Manuel llegó creo que arregló mi situación y la de muchos y la verdad eso es algo que yo he dicho y se lo he agradecido directamente a Manuel que gracias a Manuel yo tengo todas mis prestaciones, que mejoraron mi calidad económica dentro del grupo porque no tenía yo ni seguro ni nada.

Obviamente también y, se lo he dicho a Paty, que gracias a que ella estuvo ahí diciéndole a Manuel, luchando finalmente por las niñas de prensa, creo que a todas se nos igualó pues el salario, las mismas prestaciones porque ni Viri ni yo contábamos con las prestaciones que todos los demás contaban y creo que Paty ahí se preocupó por nosotras y creo que también, independientemente de que a lo mejor y somos mujeres, cuando en algunas ocasiones nos tenemos que quedar muy tarde, están al pendiente de nosotras de que nos vayamos en taxi, están al pendiente de que lleguemos con bien a casa, tanto Paty como Manuel.

También con Paty la relación creo que es bastante accesible, --no, no es nada de barbería—(risas) y yo se lo he dicho a Paty de las cosas que nos molestan se las decimos directamente y también cuando se acelera y nos grita y nos dice cosas también se lo decimos, le decimos las cosas que no nos gustan y las cosas que sí nos gustan.

Creo que también tenemos la posibilidad de decirle y de proponerle cosas y Paty las comenta con Manuel y adelante, yo por ese lado no tengo ninguna queja por ninguno de los dos y no me gusta que nos griten de escritorio a escritorio pero es algo que Paty lo sabe y a veces se lo olvida, pero se lo hemos dicho y creo que no hay ningún problema.

Yo creo que también si a Paty le molesta algo de nosotras nos lo dice y creo que las cosas se dicen en el momento, creo que también entre nosotras nos llevamos bien y yo no tengo queja, yo me siento bien dentro de mi área, me gusta y yo estoy agradecida con mis dos jefes porque sí han sido abiertos conmigo y han mejorado mucho mi calidad ahí dentro del Grupo.

RGM: Yo siento que es una situación muy subjetiva el hecho de decir si nos ha llegado un buen director, yo creo que manejamos mucho la relación personal y para mí tendría que ver mucho la cuestión de que se profesionalizara el área en todos los sentidos, que todos fuéramos sometidos a pruebas para optimizar recursos, producción, todo, para mí yo creo que tendría que ver con que la cabeza de área, la dirección y de ahí en escalafón se profesionalizara a través de un concurso de selección y que quien esté ahí no esté cambiando cada tres años porque finalmente...

PBV: Eso no sucede Rosalí.

RGM: Yo sé que no pero sería lo ideal.

P.- Y lo podemos hilar porque el último punto es qué expectativas tienen acerca del cambio de Legislatura.