



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO.

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

**ANÁLISIS DE LA COMUNICACIÓN INTERMEDIA EN
UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL.**

**Caso específico:
PROGRAMA EDUCATIVO PARA BECARIOS DE
FUNDACIÓN TELMEX.**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.**

**Con especialidad en
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.**

**P R E S E N T A :
CYNTHIA BERENICE GRANADOS COSIO.**

**ASESORA:
ADRIANA REYNAGA MORALES.**



MÉXICO, D.F.

2007



Universidad Nacional
Autónoma de México



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

Primero que todo, Gracias Dios mío por permitirme llegar hasta aquí y por guiarme día a día por el camino del bien. Gracias por todo lo que me has dado, lo cual me exige inmediatamente agradecerte por los dos ángeles que pusiste en mi camino para cuidarme, prepararme y guiarme a través del sendero de la vida con el arma más poderosa, su amor.

Gracias Mamá, Gracias Papá por darme todo y más... de lo necesario. Gracias por darme la vida, por su amor, sus caricias, sonrisas compartidas, por los regaños, desacuerdos o descontentos momentáneos, por las verdades y por el aliento cotidiano.

Este paso ha sido gracias a ustedes. Gracias por iluminar cada uno de mis días con su amor y ejemplo, sin ustedes no sería lo que soy... Gracias por los consejos, así como por estar a mi lado en el momento justo y más anhelado.

Son mi sostén, mi seguridad, inspiración y motivación para ser cada día mejor. Realmente, nunca podré terminar de agradecerles todo lo que recibo de ustedes, ni mucho menos retribuirlo. Sólo me queda decirles una vez más, Te Amo... a cada uno, con el corazón en la mano y prometerles que lo que han sembrado en mí seguirá creciendo para bien. Este logro es por y para ustedes...

Gracias a mi familia hermosa (Mando, Razy, Martha y Diego) por su apoyo, sin duda son lo mejor de mi vida.

Muchas gracias a todos quienes han ayudado de alguna forma a la culminación de esta tesis. Gracias Adriana por acompañarme en este reto. Gracias Nanci, Ana y Fabis por su amistad y soporte, pero en especial por ayudarme cada vez que hacía corto circuito.

Gracias a todos los Profesores que conocí durante la carrera. Profesora Guadalupe, gracias por su enseñanza y por permitirme trabajar con usted.

Asimismo, le agradezco a Fundación Telmex por todo lo que ha sembrado en mí y en miles de estudiantes como yo, gracias por todo lo recibido y por refrendar en mí el valor de ayudar por ayudar...

PENSAMIENTO

“El éxito no es hacer bien o muy bien las cosas para obtener el reconocimiento de los demás. No se trata de una opinión exterior, sino de un estado interior. Es la armonía del alma y de sus emociones que necesita del amor, la familia, la amistad, la autenticidad y la integridad”

Ingeniero. Carlos Slim Helú.

CONTENIDO

Introducción	6
Capítulo I	
Comunicación Intermedia.	
1.1- Definición de Comunicación Organizacional.	14
1.2- Importancia de la comunicación, como parte integral de una organización.	17
1.2.1- Barreras de la comunicación.	19
1.2.2- Uso de medios de comunicación.	25
1.3- Campos de estudio de la Comunicación Organizacional.	28
1.3.1-Comunicación Interna.	29
1.3.1.1- Tipos de comunicación interna.	30
1.3.1.2-Cultura e identidad corporativa.	32
1.3.2- Comunicación Externa.	36
1.3.3- Comunicación Intermedia.	40
1.4- Evaluación teórica de la Comunicación Organizacional.	48
1.4.1 Teoría de Sistemas	49
1.4.1.1- Elementos y características de la Teoría de Sistemas	52
1.4.1.2- Teoría de Sistemas en una Organización	59
1.4.1.3- Teoría de sistemas y comunicación organizacional.	62

Capítulo II

Organismos No Gubernamentales.

2.1- Definición y características de una Organización No Gubernamental.	67
2.1.1- Definición y características de una fundación.	73
2.2- Contexto Internacional y Nacional de las ONG's.	75
2.3- Influencia de las ONG's en la conciencia social.	78
2.4- Afectaciones de las ONG's con la comunicación pública.	83
2.4.1- Política informacional.	84
2.4.2- Planeación estratégica.	84
2.4.3- Inversión en comunicación.	85
2.5- Movimientos Sociales y Comunicación.	86

Capítulo III

Fundación Telmex.

3.1- Antecedentes de la organización. Contexto Internacional y Nacional de la Fundación.	95
3.2- Cultura organizacional de Fundación Telmex.	100
3.2.1- Misión.	100
3.2.2- Visión.	100
3.2.3- Valores.	100
3.3- Qué hace...Programas y acciones que lleva a cabo.	101
3.3.1- Fundación Telmex como un sistema abierto.	110
3.4- Programa de Educación e Investigación.	112
3.4.1- Comunicación Intermedia con los Becarios.	120

3.4.1.1- Medios de Comunicación empleados con los Becarios.	121
3.4.2- Impacto de medios de comunicación en Becarios.	153
3.4.3- Importancia de la comunicación y el uso de medios del Programa Educativo para Becarios.	155
3.5- Análisis FODA del Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex.	156
Conclusiones Y Recomendaciones.	167
Anexos.	178
Bibliografía.	209
Hemerografía.	213
Cibergrafía.	214
Otras fuentes.	215

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las investigaciones y aplicaciones de diagnósticos en comunicación se han enfocado en general a empresas e instituciones pertenecientes al gobierno; por lo cual es necesario realizar un acercamiento a las llamadas ONG's, quienes realizan una labor de suma importancia en nuestra sociedad y debido a ello, se debe impulsar su desarrollo organizacional.

Determinar la importancia de la comunicación como elemento fundamental en las Organizaciones No Gubernamentales, por ejemplo en el caso de Fundación Telmex, permite establecer un criterio de crecimiento, el cual se refleja en el bienestar de ciertos sectores de la población del país; un crecimiento en el ámbito social, ocasionado por la filantropía, que tanto necesitamos.

Por lo tanto, es necesario plantear interrogantes guías, para establecer algunos puntos clave sobre los cuales debe trabajar la Comunicación Organizacional, logrando así una óptima comunicación interna e intermedia¹, las cuales se verán reflejadas al exterior, mediante el desarrollo de la organización.

Tales interrogantes son muy amplias y dependen directamente de la parte de la comunicación organizacional tratada. En la presente tesis, las preguntas guía están enfocadas a ceñir propuestas que contribuyan con el perfecto funcionamiento y desarrollo acerca de la imagen manejada por Fundación Telmex, particularmente en su Programa Educativo para Becarios a través de la comunicación intermedia, con base en la utilización de medios y recursos; para así poder obtener un mayor aprovechamiento de los mismos.

El buen manejo de imagen y la eficaz comunicación a través de los medios debe efectuarse con base en la comunicación organizacional y ésta debe concebirse como un pilar básico y fundamental dentro de la estructura institucional, permitiendo el pleno desarrollo y diligencia de estrategias para así contribuir e impulsar de especial manera el progreso de las organizaciones filantrópicas y sus objetivos.

En este sentido, es fundamental establecer un conocimiento profundo con relación a la comunicación y el uso de medios, en este caso dentro de una Organización No Gubernamental, proporcionando elementos históricos,

¹Comunicación Intermedia: concepto que a través de la tesis propongo como una aportación para valorar y entender las necesidades del campo de estudio de comunicación que se da entre las ONGs y sus beneficiarios.

teóricos y prácticos que sirven de guía en esta búsqueda de una Comunicación Organizacional adecuada.

Actualmente nos desarrollamos en un mundo altamente cambiante, por lo cual, la adaptación y la comunicación resultan dos aspectos complementarios y fundamentales para cualquier tipo de organización.

La comunicación organizacional por su forma y contenido intenta personalizar, distinguir y hacer conocer a una organización. Se desarrolla en el seno de la misma y está destinada a interconectar tanto a los públicos internos, intermedios y externos, así como a estos entre sí. Constituye un proceso permanente que la organización debe asumir y desarrollar, pues de la buena relación con sus públicos depende el éxito de la misma.

Entonces, los medios de comunicación de una organización y el uso de estos son un factor determinante para una comunicación adecuada, en función y beneficio de la misma.

Los medios de comunicación constituyen un poder, debido a la conformación del canal entre el emisor y receptor de la información, el cual a juicio de la organización, debe fluir; es decir, es ella quien a partir de los públicos de interés, crea o determina los medios a través de los cuales emite y recibe información, además de decidir qué es lo que quiere comunicar y a quién.

Por ende, los medios fungen como agentes difusores de una cierta imagen institucional, incluida de manera implícita en la comunicación organizacional.

En la presente tesis, el caso específico está basado en la Organización No Gubernamental, Fundación Telmex, quien se concibe como tal, debido a sus fines sin lucro y la búsqueda por coadyuvar en sus actividades cotidianas a ciertos grupos desprotegidos de nuestro país, proporcionando ayuda económica o en especie, con el propósito de contribuir a la superación de estos.

Fundación Telmex es una organización altruista, trascendental para el desarrollo de los grupos apoyados por ésta, en nuestra sociedad, debido a los objetivos impuestos por ella misma, a las acciones y Programas llevados a cabo en el ámbito nacional. Desarrolla ocho Programas específicos, entre ellos el de Educación e Investigación, con el fin de contribuir en la solución de grandes problemas del país.

Es una organización altamente potencial dentro de su rubro y la comunicación es un elemento que puede ser utilizado como una herramienta para informar y clarificar acerca de las acciones de los diferentes Programas, mediante el uso adecuado de medios informativos.

Al mismo tiempo, debe contribuir al desarrollo de planes y estrategias, permitiendo comunicar a sus públicos (en este caso, los beneficiarios del Programa Educativo, los Becarios) la función, objetivos y logros del Programa, para así dar a conocer de manera más efectiva las acciones, eventos realizados, así como los alcances obtenidos, para lograr una comunicación positiva, certera y práctica que asista, mejore y mantenga una buena imagen de la organización.

La comunicación debe representar para el Programa Educativo de Fundación Telmex un pilar muy importante, pues la información y la difusión estratégica de su identidad, hacia los becarios fomentará una mayor identificación y empatía con la Fundación; lo cual traerá asimismo, mayores adeptos, donantes, donatarios y voluntarios; quienes ayudarán a fortalecer los Programas y sus objetivos en general, creando así oportunidades de desarrollo organizacional.

Entonces, la cuestión radica en ¿Cómo puede una ONG (en este caso FUNDACIÓN TELMEX en su Programa Educativo para Becarios), a través de la Comunicación Intermedia, utilizar y aprovechar al máximo los elementos brindados por la comunicación organizacional?, en términos de imagen y estrategias informativas (uso de medios) para el eficaz cumplimiento de sus objetivos y para su óptimo desarrollo, así como para una mayor identificación y beneficio de sus becarios.

La comunicación organizacional debe coadyuvar la creación y mantenimiento de una imagen positiva de cualquier organización; lo cual responde a que todo programa de comunicación correctamente implementado nos permite conocer la situación prevaleciente en la organización, para poder anticiparnos y planear estratégicamente con base en la información necesaria y así crear oportunidades.

Respecto a la Comunicación Intermedia entre el Programa Educativo y sus Becarios, es importante señalar, con base en mi experiencia como Becaria Telmex, la constancia de ciertas deficiencias en el proceso de la comunicación intermedia y el uso de medios informativos, las cuales propician un distanciamiento de los Becarios, pérdidas económicas para el Programa y falta de identificación por parte de los Becarios, con el Programa y la Fundación. Por esto es indispensable analizar los procesos de comunicación intermedia del Programa Educativo hacia sus Becarios, realizar un análisis FODA y generar propuestas guías enfocadas hacia estrategias oportunas y así perfeccionar el desarrollo, objetivos e imagen del Programa con los Becarios.

Así, el estudio del tema señalado anteriormente responde también a intereses personales, ya que desde el año 2002 pertenezco a Fundación Telmex como becaria del Programa Educativo y debido a esto, siento un

compromiso de correspondencia, no sólo con la Fundación, sino con la sociedad y las organizaciones filantrópicas, quienes cada día adquieren mayor relevancia en nuestro contexto nacional. Por lo tanto, el estudio realizado en esta tesis es acerca del Análisis de la Comunicación Intermedia del Programa Educativo para sus Becarios.

Con esto pretendo aportar algo al Programa y a la Fundación para mejorar la comunicación con sus Becarios y generar una mayor empatía de éstos con la Fundación, lo cual forja una mayor responsabilidad social y apego a las organizaciones filantrópicas. Asimismo, espero que mi contribución sirva a la Fundación para desarrollar de mejor forma el Programa Educativo para becarios y no malgaste recursos, lo cuales no son aprovechados por los Becarios como se planeó en un principio.

Con este Análisis de Comunicación Intermedia del Programa Educativo para Becarios de la Fundación, no sólo deseo coadyuvar al mismo, sino contribuir en la definición del concepto de Comunicación Intermedia, pues en general, los autores dividen los campos de estudio de la comunicación organizacional en: Interna y Externa; prácticamente el término de Comunicación Intermedia no existe como tal entre los autores y por ello es fundamental profundizar en ese campo y citar la importancia del mismo.

El tema está delimitado a la Comunicación Intermedia, como un campo de comunicación no estudiado o tomado en cuenta, el cual cuenta con un canal de información específico, de difusión de imagen e interacción a través del uso de medios de una ONG; en este caso representada por el Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex del área metropolitana, durante el periodo de 2002 (año de mi ingreso) al 2005, en el cual la Fundación publicó el último informe de actividades.

Consiguientemente, el objetivo general es analizar las características e importancia de la Comunicación Intermedia (como campo de estudio de la Comunicación Organizacional de una ONG), Fundación Telmex en su Programa Educativo para Becarios, mediante la definición e inclusión de la Comunicación Intermedia, el análisis de la identidad de la Fundación, análisis de la comunicación y uso de medios del Programa para informar a sus Becarios, la realización de un análisis FODA acerca del Programa Educativo para Becarios, así como la generación de propuestas y recomendaciones para un mejor funcionamiento del mismo.

Durante la investigación y desarrollo del tema, se utilizó un marco teórico basado en la Teoría de Sistemas, debido a la relación entre ésta y la comunicación organizacional, la cual parte del supuesto de que toda organización es un sistema abierto y ésta se compone de subsistemas funcionales (áreas de la organización), de subsistemas sociales y de un

medio ambiente o entorno² en el cual se encuentra inmersa; factores que se interrelacionan de forma dinámica, gracias a la retroalimentación.

Lo anterior sucede de igual manera con las Organizaciones No Gubernamentales, pues responden a las necesidades de su entorno y trata de impactarlo de manera positiva, mediante fines altruistas y de ayuda social en su mayoría.

La teoría de sistemas como parte de la comunicación organizacional brinda la oportunidad de emplear como instrumento, un modelo que permite observar el todo en partes, para aislar objetos de estudio o limitar intereses y así integrar y relacionar nuevamente los elementos estudiados, con el fin de comprender de mejor manera el problema y poder proponer soluciones adecuadas. Además, ofrece la posibilidad de examinar la comunicación en diversas modalidades.

La teoría de sistemas y la comunicación organizacional permitieron analizar, ampliar y enfocar la investigación con base en un sustento histórico de las organizaciones, permitiendo entender y explicar de mejor manera la importancia de la Comunicación Organizacional como una herramienta en las Organizaciones No Gubernamentales que se encuentran dentro de nuestro contexto nacional y metropolitano.

Por ende, la aplicación de la teoría de sistemas al estudio y análisis de la Comunicación Intermedia del Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex, permite dar cuenta de la relación con su entorno, pero además, facilita y clarifica el funcionamiento del Programa, así como su interrelación con los Becarios, de manera más específica.

Mediante la teoría de sistemas se puede ver cómo es una organización en su interior, cómo se da la interacción entre los diversos elementos dentro de su marco rector, cómo se da la retroalimentación entre ellos, y cómo el Programa Educativo para Becarios de la Fundación, visto como un subsistema integrante de un sistema abierto, se comunica e interactúa con su entorno a través del uso de medios de comunicación, para así poder analizar con mayor detenimiento su estructura y detectar posibles entropías o conflictos que puedan amenazar su óptimo desarrollo.

La tesis se basa en el Método Deductivo, porque la presente investigación va de lo general a lo particular, primero se toman elementos esenciales respecto al entorno de las ONG's y del contexto actual mexicano donde se desenvuelven, para así realizar un análisis del Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex y determinar la eficacia de su

² “El **entorno** de una organización está constituido por todos aquellos elementos (personas, grupos, organizaciones, condiciones sociales y técnicas) con las que intercambia sus materiales, sus energías y su información; y que por tanto, ejercen influjo sobre ella y ésta a su vez, lo ejerce sobre ellas”. RUIZ Olabuenaga José Ignacio. Sociología de las organizaciones. P 305.

Comunicación Intermedia; contribuyendo con el desarrollo de la comunicación organizacional en las ONG's.

Se fundamenta mediante una investigación teórica-documental, basada tanto en técnicas documentales, como en seguimiento de medios (masivos e intermedios³), los cuales apoyan la parte práctica llevada a cabo durante el estudio de caso, concerniente a la Comunicación Intermedia del Programa Educativo para Becarios de la Fundación.

Como parte de las técnicas de campo, la tesis se fundamenta en mis vivencias como Becaria desde el año 2002 y es enriquecida con la opinión y experiencias de otros cinco compañeros Becarios, quienes fueron elegidos de forma aleatoria, con base en su lugar de residencia y año de ingreso al Programa, el cual debía oscilar entre 2002 y 2005. Las entrevistas se realizaron durante un curso voluntario impartido por el Programa (ASUME) y durante el último encuentro de "México Siglo XXI"⁴ (2005).

Estos permitieron conocer su opinión acerca del Programa Educativo para Becarios de la Fundación e indagar qué tanto conocen de la misma, como beneficiarios y usuarios, lo cual mostró un referente respecto a la Comunicación Intermedia, el uso de medios y el impacto de los mismos en los Becarios; finalmente, los medios y la información que fluye a través de ellos, como el hecho y la forma de dar a conocer e informar acerca de las funciones, acciones y eventos o actividades llevadas a cabo por el Programa, forma parte de la imagen proyectada por la organización.

Asimismo se incluye una entrevista al Lic. Arturo Elías Ayub, Director de Fundación Telmex, incluida en una publicación interna de la empresa Teléfonos de México, pues a pesar de que en reiteradas ocasiones solicité una entrevista con él, en toda ocasión me fue negada. Y un registro de conversación mediante una llamada telefónica con la Lic. Maria Elena Centés, encargada del Programa Educativo en la Fundación.

Así, la presente investigación es de tipo cualitativa y no cuantitativa debido a que "La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones y su estructura dinámica"⁵. La metodología cualitativa destaca la importancia del contexto, la función y el significado de los actos humanos, "da profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente o entorno, los detalles y las experiencias únicas. También aporta

³ Intermedios (entiéndase por estos, todos los medios que van dirigidos a los Becarios del Programa Educativo).

⁴ Evento magno que realiza Fundación Telmex anualmente en el Auditorio Nacional, donde se congregan todos los Becarios de la República y sus invitados para presenciar conferencias impartidas por personalidades destacadas nacional e internacionalmente.

⁵ www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali.htm Marzo 2006.

un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como la flexibilidad”⁶.

Se caracteriza por ser exploratoria y descriptiva, orientada al proceso y no al resultado, se limita a preguntar y reflexionar; motivo por el cual, la presente tesis se basa en éste tipo de investigación. Además, en esta ocasión, la investigación se enfocó en el análisis de todos los elementos posibles, para así poder generar reflexiones y recomendaciones, las cuales coadyuvan a cumplir de mejor manera los objetivos planteados por el Programa Educativo para Becarios de la Fundación.

La investigación cualitativa contribuyó a esta tesis, porque presenta una propensión a comunicarse con los sujetos del estudio, permite una comunicación más horizontal entre el investigador y los investigados, tiene una mayor naturalidad y habilidad para estudiar factores sociales en un escenario natural.

Así, mediante el primer capítulo, se define y ubica a la Comunicación Intermedia como parte de la organizacional, incluyéndola dentro de sus campos de estudio, para entender de mejor forma su importancia y visualizar a ambas como elementos fundamentales en una Organización (sistema) No Gubernamental.

En el segundo capítulo se trata el tema de Organizaciones No Gubernamentales, quines son definidas y ubicadas en el contexto nacional e internacional, lo cual permite destacar su relevancia y situar a Fundación Telmex dentro de éste ámbito.

A través del tercer capítulo, se lleva a cabo el estudio de caso, exponiendo los antecedentes, contexto y cultura organizacional de Fundación Telmex, para exponer las acciones llevadas a cabo y centrar la investigación en el análisis de la Comunicación Intermedia en el Programa Educativo para Becarios. Todo esto con una visión sistemática, un análisis de medios y un análisis FODA.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones sugeridas para el Programa Educativo de Becarios de Fundación Telmex.

⁶ HERNÁNDEZ, Sampieri, Roberto, Fernández, Collado, Carlos, et al. Metodología de la investigación. Pág. 18.

Capítulo I

Comunicación Intermedia.

1.1 DEFINICIÓN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Comunicación: Habitualmente suele definirse como un proceso con la finalidad de transmitir ideas o símbolos entre dos o más sujetos, los cuales intervienen en una interacción.

Así, este proceso de comunicación está integrado por:

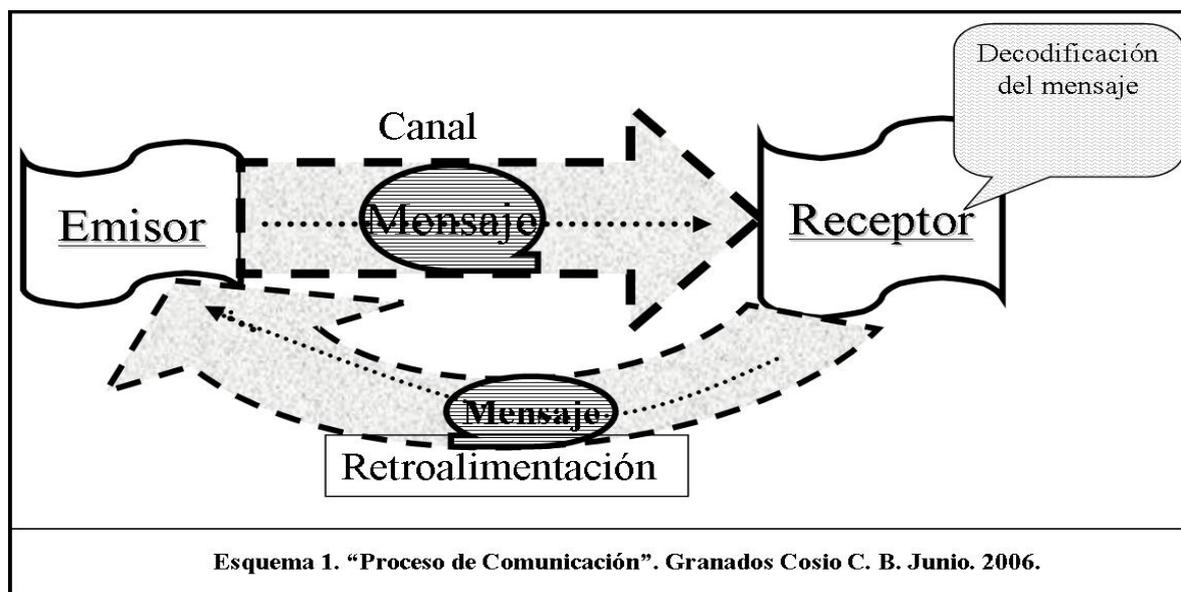
EMISOR: Es la persona con necesidad, deseo y/o propósito para comunicar o informar a una o más personas un determinado mensaje.

MENSAJE: La información total que el emisor ha codificado con el objeto de ser transmitida por medio de un canal.

CANAL: Es el medio de comunicación entre un emisor y un receptor.

DECODIFICAR: Implica la interpretación y comprensión del mensaje enviado por el emisor.

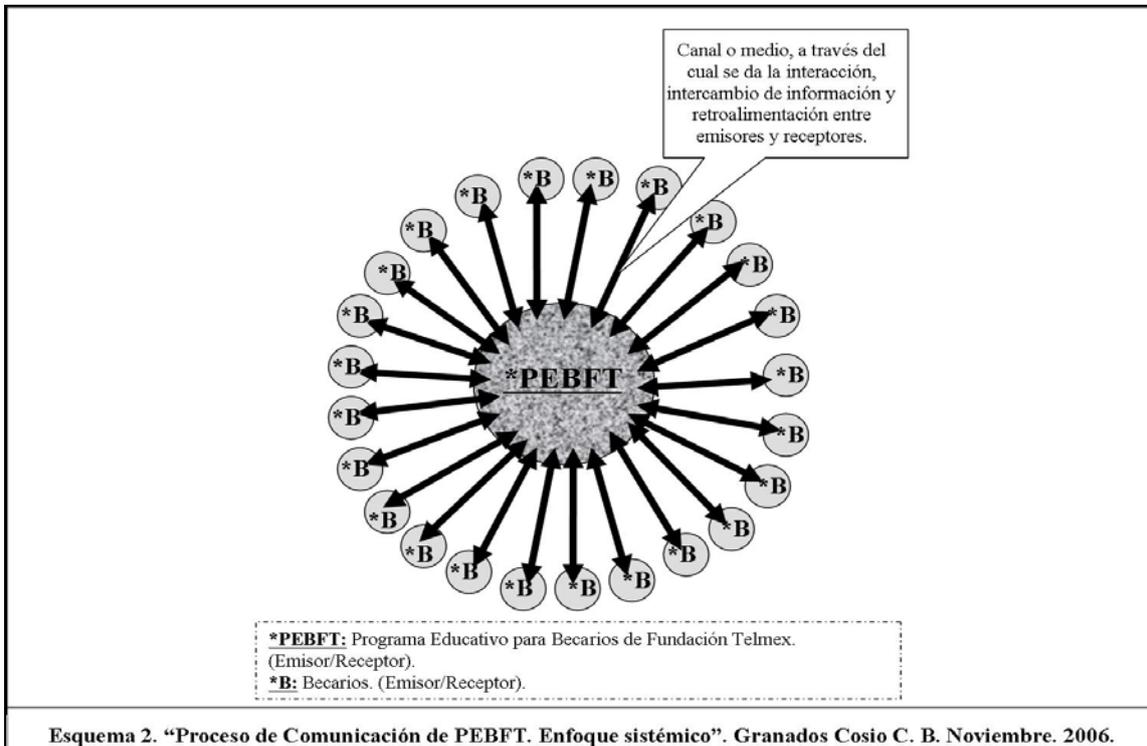
RECEPTOR: Persona a quien va dirigido el mensaje del emisor, con el objetivo de volver a cambio otra información, convirtiéndose así en un emisor; dando origen al proceso denominado *retroalimentación*.



Ahora bien, con base en el enfoque sistémico de ésta tesis, la comunicación se ve como un sistema de interacción, donde el proceso deja de ser meramente lineal y cualquier integrante se convierte en emisor y receptor simultáneamente; es decir, hay un intercambio de información constante entre sus elementos.

Un ejemplo de esto es el caso específico del Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex, donde tanto el Programa como los Becarios se

convierten en emisores y receptores simultáneos, a través de los medios de comunicación establecidos por la organización. Hay una alta interacción entre sus miembros, permitiendo reciprosividad de información y retroalimentación, que a su vez permite y propicia una cierta evolución en el sistema y sus partes.



La comunicación es una necesidad de los seres humanos, somos seres interdependientes y gracias a ello subsistimos y evolucionamos. Desde el nacimiento, tenemos la necesidad de relacionarnos unos con los otros, no sólo como individuos particulares sino con organizaciones en general, facilitando y permitiendo conciliar una cierta estabilidad de vida.

Es un fenómeno en el que intervienen una gran cantidad de variables relacionadas entre sí, la mayoría de las veces de forma simultánea, más aún ante el acelerado crecimiento tecnológico y el aumento rítmico de la actividad humana prevaleciente hoy en día; con lo cual, la intercomunicación se ha visto quebrantada y las relaciones laborales de las organizaciones no han sido la excepción.

Ésta debe entenderse como sinónimo de interacción social, pues a través de ella, las personas logran el entendimiento, la coordinación y la cooperación, posibilitando el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.

A partir de este principio, la Comunicación Organizacional toma su debida importancia dentro de nuestra vida cotidiana; ya que incluso, los seres

humanos en su mayoría, han sido clasificados por William Whyte como “hombres organización”, debido a la relación existente y tan estrecha entre nosotros y las organizaciones, de cualquier tipo.

Así, se pueden encontrar diversas definiciones acerca de la Comunicación Organizacional y entre ellas se puede hacer mención de las siguientes, debido a la importancia de los autores en la materia.

- GOLDHABER la delimita como el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes; lo cual incluye cuatro conceptos clave, como lo son los mensajes, redes, la interdependencia y las relaciones.
- HOMS QUIROGA la explica como un conjunto de programas tendientes a mejorar la comunicación de las organizaciones con sus públicos externos e internos.
- RAMOS PADILLA afirma que la comunicación organizacional es como la ordenación de sistemas de comunicación, referentes al manejo de conocimientos bajo normas racionales y, muy particularmente, a la obtención y logro de los objetivos previstos.
- FERNÁNDEZ DE COLLADO asimismo, señala a la comunicación organizacional como el conjunto total de mensajes, que se intercambian entre los integrantes de una organización, así como entre ésta y su medio.

La definición de Comunicación Organizacional dada por los autores citados anteriormente, comparten ciertos elementos que en esencia dan una idea amplia de la función y utilidad de la comunicación dentro de una organización.

Por ejemplo, coinciden en que la comunicación organizacional radica en el flujo de datos o información, la cual intercomunica a diferentes elementos de la organización. Además, también concuerdan en que éste tipo de comunicación constituye una ordenación de sistemas de comunicación para mejorar la misma.

Con base en lo anterior y en la revisión de diversos autores estudiosos del tema, defino a la Comunicación Organizacional como un complejo proceso de sistemas y teorías, dedicadas al estudio de flujos, procesos y redes de relaciones interdependientes, encaminadas a la creación de diversos programas y estrategias enfocadas a ordenar, coordinar, mejorar e impulsar el desarrollo de la organización y de sus públicos internos, intermedios y externos.

La comunicación organizacional es una parte esencial en el proceso administrativo de la información, gracias a ella podemos conocer los problemas internos, intermedios y externos, a fin de solucionarlos mediante estrategias bien planificadas y así obtener mejores resultados productivos y una imagen positiva.

“La C.O. es una actividad que tiene como objeto la creación y mantenimiento de una imagen positiva a través del trabajo planificado y sistematizado de difusión de información”.¹

Asimismo, tiene la función de transmitir mensajes que logren la ejecución de un trabajo eficaz y la cooperación de los receptores. Debe fomentar la participación recreativa del personal para incrementar los valores de la organización, generar empatía, fundar credibilidad, fidelidad, confianza y mejorar las relaciones con base en estrategias motivacionales.

1.2 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, COMO PARTE INTEGRAL DE UNA ORGANIZACIÓN.

La comunicación permite interactuar y formar grupos sociales (creación de organizaciones) como ya se ha mencionado, por lo cual, éste elemento resulta primordial para la vida, supervivencia y desarrollo de las mismas organizaciones.

Es común pensar en la comunicación como algo natural y espontáneo, de lo cual no hace falta ocuparse especialmente; por lo tanto, la comunicación organizacional ha sido un área poco estudiada y abordada en México. En un gran número de organizaciones, no se cuenta con elementos operativos concretos para resolver problemas vinculados a la comunicación, ni se observa claramente su valoración como una herramienta esencial.

No es posible imaginar una organización sin comunicación. Los procesos organizativos requieren siempre de procesos comunicativos paralelos. “Harry Levinson sostuvo que cerca del 90% de los individuos que trabajan lo hacen dentro de una organización convenientemente establecida, ya sea comercial, de salud pública, bancaria, educativa, religiosa o cívica. Y considera a las organizaciones como sistemas vivos y abiertos en los que fluye constantemente la información interpersonal. En tal contexto, no cabe duda sobre la importancia de los sistemas comunicativos dentro de una

¹ HOMS, Quiroga, Ricardo. la comunicación en la empresa. Pág. 65.

organización para obtener mayores posibilidades de desarrollo personal y grupal.”²

Los procedimientos de la comunicación son muy numerosos. Todos nuestros sentidos están preparados para recibir información, la cual es excesiva hoy en día; por lo que las organizaciones deben contar con un área especializada en comunicación, para realizar una administración de la información recibida y emitida por la misma, siempre de forma ordenada, analítica, con objetivos claros, con motivación para los trabajadores, integración, cooperación, etc., asimismo los programas tienden a evitar conflictos, aunque esto no significa su desaparición, pues hasta cierto punto, éstos son saludables, debido a la conformación de un tipo de retroalimentación.

La comunicación organizacional otorga los elementos claves para definir la razón de ser de la organización; es decir, especifique su misión, visión y objetivos pretendidos; delimite perfectamente las funciones de las diferentes áreas y delegue de manera eficaz las diferentes tareas; facilite la toma de decisiones, posibilite el liderazgo efectivo e instituya normas, procesos y estrategias encaminadas a la mejora continua y el desarrollo organizacional. Lo cual a su vez concede un elemento muy importante de crecimiento.

De la misma forma, la comunicación organizacional coadyuva a la creación y mantenimiento de la imagen positiva de la organización, a la institución de canales o redes de comunicación efectivas para llegar a sus diferentes públicos y a la instauración de un clima de entendimiento y de opinión favorable, así como cooperativo. Lo cual es de suma importancia, pues a fin de cuentas el uso y mantenimiento de los canales de comunicación, así como la imagen percibida por los públicos de una organización, resulta ser un elemento esencial y determinante para la opinión pública y sobre todo para el desarrollo de la misma.

Todo esto es posible, debido a que un programa de comunicación bien implementado o instituido dentro de una organización permite conocer la situación prevaleciente en ésta, para así tomar decisiones acertadas y fundamentadas en el conocimiento e información necesaria; permitiendo prever situaciones de riesgo u oportunidades.

Gracias a la comunicación organizacional las empresas, instituciones y demás organismos pueden contar con una clara ventaja sobre las organizaciones temerosas a la crítica, a la información y con incapacidad o indisposición al

² RAMOS, Padilla, Carlos. La comunicación. Un punto de vista organizacional. P. 15.

cambio; las primeras poseen una mentalidad abierta y por ende, con un programa de comunicación; lo cual además, se refleja en su imagen.

En términos generales, la relevancia de la comunicación organizacional reside en la ventaja competitiva representada en las organizaciones al estructurar y administrar de manera adecuada los procesos y flujos de información para crear y planear los programas y estrategias pertinentes, a fin de impulsar el desarrollo organizacional basado en teorías, sistemas y procesos interdependientes.

En definitiva, a través de una comunicación eficaz se puede construir, transmitir y preservar una clara visión compartida, los valores, la misión, y los objetivos de una organización, dando como resultado una imagen positiva y competitiva.

En la actualidad, es esencial la adaptación y por lo tanto no se puede concebir a una organización sin comunicación, ésta debe ser planeada y enfocada a coadyuvar y facilitar los objetivos y metas de la misma, así como de las personas integrantes, constituyendo una estrategia integral para poder estar preparados, dispuestos al cambio y al crecimiento.

De esta manera, las Organizaciones No Gubernamentales, pertenecientes al también llamado “tercer sector” no son la excepción.

Es fundamental que instituyan de manera permanente un área de comunicación organizacional, porque ésta permitirá establecer un proceso administrativo de los flujos de información, concediéndoles la oportunidad de percibir cualquier problema o deficiencia existente en la organización, para así crear programas y estrategias encaminadas, no sólo a la corrección, sino a la prevención y mantenimiento del óptimo funcionamiento; lo cual a su vez contribuye e impulsa el cumplimiento de sus objetivos y el crecimiento o expansión de sus públicos.

Los temas de comunicación son intangibles, están en todas partes e involucran a todos. Es indispensable situarlos en primer plano para mejorar la eficiencia y eficacia global de las organizaciones, sin importar el rubro.

1.2.1- Barreras de Comunicación.

Una vez que se ha tratado la importancia de la comunicación organizacional, es pertinente señalar la existencia de elementos comúnmente localizables en toda organización, como reflejo de una deficiencia comunicativa, los cuales deben ser combatidos con estrategias planificadas y enfocadas, idealmente a su prevención, más que a su erradicación.

Estos elementos son las barreras de comunicación, quienes pueden degradar ampliamente los flujos de comunicación y por ende, la efectividad de los mismos.

Se pueden visualizar de diversas formas en una organización o en alguna área de ésta; sus consecuencias pueden representar, desde el impedimento para ejecutar tareas, la duplicidad de éstas, atribución de facultades no encomendadas, creación de rumores, incertidumbre en los públicos, falta de motivación, clima laboral tenso, hasta la pérdida de credibilidad y confianza en la organización, lo cual deriva en una mala imagen y detrimento de consumidores o usuarios o beneficiarios.

Estos posibles efectos dependen del tipo de barreras que se presenten, su posible combinación, jerarquías involucradas, el tipo de público, el tiempo que duren sin atención y muchos otros factores. Por ello, es importante hacer mención de cuáles se pueden llegar a presentar y en qué constan, para así prever o detectar con mayor facilidad su presencia y generar acciones pertinentes.

Las barreras de comunicación pueden ser de diversa índole y entre las más comunes se encuentran las siguientes:

- **Deformación:** Es un problema semántico, relacionado con el lenguaje y con los marcos de referencia. Por esto, se debe establecer un marco colectivo para los miembros de la organización.
- **Sobrecarga:** Hay una saturación de datos provocando incertidumbre, al no saber cómo distinguir o priorizar útiles. Existe un principio de la excepción: sólo se debe comunicar lo principal del funcionamiento de la organización o del área correspondiente.
- **Sincronización:** Se refiere a la coordinación entre el tiempo y la información emitida o generada. Una información de alta prioridad a destiempo se vuelve obsoleta.
- **Falta de aceptación:** Esta falta de aceptación por parte del receptor puede ser por inexactitudes en la información del mensaje o por desconfianza hacia el emisor.
- **Mensajes mal expresados o carentes de sentido.**
- **Ausencia total o parcial de atención,** implica deformaciones, distorsiones u omisión del mensaje emitido.
- **Filtración:** se refiere a la manipulación de la información del emisor para adquirir mayor aceptación por parte del receptor. Los intereses

personales y las percepciones de relevancia del emisor, acerca de la información emitida, están presentes en los resultados de los mensajes. Mientras más vertical es la estructura de la organización, más posibilidades de filtración hay.

- **Percepción selectiva:** los receptores ven y escuchan en forma distintiva, de acuerdo a sus necesidades, motivaciones, experiencias y antecedentes, impidiendo percibir la realidad y provocando la interpretación, según el parecer de cada quien.
- **Defensa:** cuando el receptor se siente amenazado, tiende a reaccionar en formas que reducen su habilidad para lograr un entendimiento mutuo, retardando la comunicación efectiva.
- **Evasión de temas:** se pretende evitar posibles cuestiones o causas de conflictos.
- **Estado emotivo del receptor:** este también es un elemento importante, pues impide el buen entendimiento de los mensajes. Merma las capacidades para decodificar y encauzar la información recibida.

De igual manera, *Carlos Ramos Padilla* hace mención de las **barreras de tipo operativo y administrativo:**³

- **Físicas:** Abarcan a los medios de posible origen mecánico, electrónico, magnético, etc., en su totalidad, según el canal que se emplee.
- **Fisiológicas:** Se presentan cuando existe algún mecanismo de deformación del mensaje en el emisor o en el receptor. Esto puede deberse a anomalías en los sentidos...

En las **barreras de tipo administrativo** menciona:

- **Omisión de testimonios o pruebas.** No podemos emitir mensaje alguno sin previa información que respalde nuestros argumentos...
- **Preparación.** El mensaje se debe preparar adecuadamente, estudiar y analizar detalladamente su sentido o intención...
- **Falta de sinceridad.** Si los emisores no presentan una actitud sincera para escuchar, informar y ampliar adecuadamente los medios y sistemas de comunicación, se dará pie a un malentendido en los mensajes expuestos, o bien, se perderá totalmente la confianza y credibilidad del auditorio.

³Ibidem. Pág. 69

- **Aumentar distancias.** Entre más próximos se encuentren los receptores, más se atenderán sus demandas, sugerencias, necesidades y críticas.
- **Complejidad.** Se debe buscar la manera más sencilla y simple de transmitir cualquier tipo de mensaje...
- **Aumentar** los niveles jerárquicos. Es imprescindible la búsqueda de un acercamiento administrativo...
- **Carencia de coordinación.** Se debe fomentar la unión y coordinación de funciones, para evitar la duplicidad de trabajos o la competencia mal entendida.
- **Programas, planes y objetivos sin bases.** Si no se prevén las posibles circunstancias a presentarse, ni se llevan a cabo estudios analíticos de la situación y no se cuenta con programas establecidos en forma adecuada con la información necesaria, en lugar de fomentar la comunicación organizacional, crearemos marginación, envidia y egoísmos.

De acuerdo con las **barreras en el sentido de la comunicación organizacional** o problemas de actitudes, Ramos Padilla menciona:

- Las **barreras de tipo semántico** se refieren a la deformación en el contenido del símbolo, al significado de la palabra...
- Las **barreras de tipo psicológico** se refieren a las diferentes potencialidades o acciones formadoras y conformadoras del temperamento... aquí importa mucho el marco de referencia, ya que el individuo filtra la información según su personalidad y esto trae como consecuencia el agrado o desagrado, juicios de valor, valores de tipo emocional y prejuicios.

Por último, Ramos Padilla nos cita a las **barreras en la forma de conducción** que son:

- **Barreras en la comunicación ascendente.** Implican no emitir bien los mensajes por un deseo de agradar o por un temor al castigo.
- **Barreras en la comunicación descendente.** La mala emisión de órdenes a los subordinados ocasiona el mal entendimiento del mensaje y la realización de actividades distintas a las propuestas en la intención.
- **Barreras en la comunicación horizontal:** al tratar de imponer ideas o criterios cuando no hay bases justificables, aún cuando la mayoría disienta al respecto, la necedad puede ser origen deformador de la

comunicación organizacional y se deberá al propósito de sobresalir o tan sólo por ganar una discusión.

Como se puede ver, saber expresarse bien es una herramienta fundamental para el desempeño de los integrantes de toda organización. Implica poder transmitir efectivamente conceptos e ideas, órdenes y directivas. Cuando la información no se comunica bien, se observa una falta de incentivos y carencia de objetivos claros o precisos. Esto puede ocasionar pérdida de autoridad, inseguridad y frustración, derivando en tareas mal llevadas a cabo, resultados no deseados y merma de diversos recursos.

El capital esencial de las personas es la información. Se debe tener en cuenta el manejo del tiempo y la claridad del mensaje.

En el caso específico del Programa Educativo de Fundación Telmex y sus Becarios, es esencial que los mensajes enviados a los Becarios sean claros y precisos para crear incentivos y cumplir con los resultados esperados por el Programa, por ejemplo: en relación a la participación de los Becarios en los diversos cursos y actividades planeadas y diseñadas por el mismo, no siempre cumplen con las expectativas de asistencia y esto representa una pérdida de tiempo y recursos económicos.

Para la Comunicación Organizacional, la mejor forma de combatir las barreras de índole comunicativa, es el clima de opinión. Por lo tanto, este tipo de comunicación debe crear y mantener una imagen positiva a través del trabajo planificado y sistematizado de difusión de los flujos de información. Se deben crear canales adecuados para estos flujos y contribuir al establecimiento de un clima de confianza y respeto, armónico.

En este sentido, es fundamental para el Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex (PEBFT)⁴ contar con los medios de comunicación o canales adecuados y hacer uso de ellos, para lograr una correcta difusión de información, contribuyendo no sólo con el éxito de sus objetivos, sino favoreciendo la imagen del Programa y de la Fundación.

Al mismo tiempo, cabe hacer mención de un aspecto, que si bien no constituye una barrera de comunicación como tal, si afecta el curso de la comunicación y la intención de ésta. Este elemento es el “Rumor”, el cual se relaciona directamente con la deformación o falta de información.

⁴ Las siglas **PEBFT** serán utilizadas en adelante para referirse al **Programa Educativo de Becarios de Fundación Telmex**, por motivos de practicidad y para agilizar la lectura. Asimismo, las siglas **PEFT** se referirá al **Programa Educativo de Fundación Telmex**.

El punto de partida del rumor es el anonimato de quien emite una información, fundando dudas y propiciando la creación del rumor.

“El rumor surge cuando existe duda de la veracidad de la información, pues cuando se comprueba que es verídica deja de ser rumor”⁵

Los rumores hacen circular información cierta o falsa, lo cual se comprueba con el tiempo. Si no hay un manejo adecuado del rumor, este se transforma en verdadero, sin importar su origen.

Para evitar la creación y propagación del rumor, tanto al interior como al exterior de la organización, se deben crear los medios de comunicación necesarios para la gestión de la información; pues si la organización no informa de manera correcta a sus públicos, la omisión o vacilación es reemplazada con creencias y prejuicios propagados como rumores.

Se deben establecer vías fáciles y accesibles de comunicación con los públicos, para escuchar y atender peticiones o aclaraciones, lo cual le sirve además a la organización como retroalimentación continua y por consiguiente, le brinda una oportunidad de crecimiento. Se deben establecer soportes y medios comunicativos auxiliares de lo anterior, como por ejemplo: houseorgans, buzones, reuniones, áreas de atención, etc.

La retroalimentación con los públicos en general facilita el intercambio de perspectivas, intereses y aportes. Si se cuenta con canales de comunicación y se estimulan, se fomentan actitudes con disposición hacia estrategias trazadas por la organización y al buen funcionamiento de ésta.

En el caso específico del PEBFT, el rumor se da entre los Becarios por falta de información, los mensajes son específicos únicamente cuando informan acerca de invitaciones a eventos, cursos u otras actividades que consideran de suma importancia, pero respecto a la información concerniente a los principios y razón de ser de Fundación Telmex, del Programa Educativo, así como de los derechos, prestaciones y obligaciones de los Becarios dentro del Programa y de la Fundación, la información es prácticamente nula; por esto, el rumor surge de manera anónima entre Becarios, al tratar de disipar dudas al respecto entre ellos.

La única información clara y concreta recibida por los Becarios, con relación a su beca, es la cantidad de la ayuda económica recibida mensualmente, la ubicación de la Casa del Becario, donde pueden acudir para realizar los refrendos de la misma cada seis meses, y el derecho a asistir a cursos y eventos organizados por la Fundación.

⁵ HOMS Quiroga, Ricardo. La comunicación en la empresa. Pág.99

Por lo tanto, los Becarios ignoran muchos aspectos, como las modalidades de beca otorgadas través del Programa Educativo, las acciones que éste lleva a cabo, las condiciones, duración y extensiones de becas. Incluso, se crean rumores respecto a las especificaciones o características de asistencia a eventos relacionadas con cuestiones como: flexibilidad de horario, ponentes invitados, vestimenta permitida, si la invitación es extensiva a un acompañante, etc.

1.2.2-Uso de Medios de Comunicación.

Como se ha visto, los medios de comunicación y su uso representan una herramienta fundamental para la comunicación organizacional y el buen entendimiento entre todos y cada uno de los elementos de la organización. Por esto, es de suma importancia referir la relevancia de su presencia en el proceso y administración de flujos informativos, para asegurar que los mensajes lleguen a sus destinatarios en tiempo y forma adecuada.

Las relaciones entre los integrantes de una organización constituyen un proceso de comunicación. A través del mismo se emite y se obtiene información, además de transmitir modelos de conducta, formas de pensamiento e imagen.

El desarrollo de contextos favorables para un mejor entendimiento repercute sobre los integrantes de una organización, genera motivación y compromiso, así como resultados positivos.

Por lo tanto, son de suma importancia las redes planeadas o utilizadas por la organización, pues mediante ellas, la comunicación debe fluir adecuadamente y en favor de ella misma. Si se tiene en cuenta y da prioridad a la comunicación, se pueden evitar problemas, incertidumbre, rumores, desmotivación, pérdida de confianza e incluso una imagen deficiente o equivocada.

Se puede asegurar que una comunicación es exitosa cuando el mensaje es emitido con claridad y comprendido correctamente por los receptores o destinatarios.

Una adecuada política en comunicación, favorece la integración de distintos niveles en la organización, debido a la instauración de un código común, el cual motiva y contribuye con la participación de los públicos (internos, intermedios y externos). Una política bien implementada favorece además, la proyección y percepción de una buena imagen, fomentando una mayor identificación. “...La comunicación efectiva requiere de canales clara y cuidadosamente definidos y de contenido de significación, y este deberá estar

acorde con las metas de la organización. Todo el mundo debe conocer los canales...”⁶

Los medios de comunicación están conformados por todos aquellos medios informativos empleados dentro y fuera de la organización, como avisos, mensajes, memorandas, circulares, boletines, órdenes de trabajo, posters, pizarrones, trípticos, e-mails, anuncios televisivos y radiofónicos, videos, etc.

Es conveniente diferenciar dentro del empleo de medios, el uso de los mismos al interior de la organización, como comunicación interna e intermedia, conformada por medios informativos más cercanos y con menores requerimientos económicos; no así, la comunicación externa utiliza generalmente los llamados medios masivos, como lo son la televisión, radio, prensa, espectaculares y demás, implicando una mayor inversión de capital, debido a su alcance.

Los medios y sistemas de comunicación en una organización son fundamentales para la ejecución de una orden, tarea o acción, representan un apoyo, un refuerzo para informar, fijar y clarificar mensajes.

De acuerdo con la clasificación de **Ramos Padilla**, los medios de comunicación de una organización son:

SISTEMA	MEDIO
Publicaciones destinadas a los empleados	Boletines y/o periódicos
Avisos periódicos	Tableros y/o pizarrones
Contacto personal	Palabra oral, escrita o simbolizada
Informes anuales	Reportes escritos
Reuniones	Palabra oral, escrita, audiovisual o simbolizada
Asamblea de grupo	Palabra oral, escrita o simbolizada. Material visual (transparencias), acetatos, fotografías, etc.) Material escrito (carta, reportes, circulares, etc.)
Guías y manuales	Material escrito y gráfico
Recomendaciones, sugerencias	Cartas y memorandos
Contactos con prensa	Comunicados escritos
Imagen corporativa	Películas y/o audiovisuales
Campañas internas de información	Carteles
Comité de sugerencias	Buzones
Presentaciones	Palabra oral y/o folletos

⁶ C.SMITH y H. Wakeley citados en Ramos Padilla, Carlos. La comunicación. Un punto de vista organizacional. Pág. 19.

Comunicados oficiales	Televisión (circuito cerrado)
Distribución de datos de localización, centrales de información	Palabra oral y escrita (personal de recepción)
Programas educativos	Televisión (videocasetes)
Comunicación interdepartamental	Palabra oral (teléfonos)
Recordatorios	Memorandos
Exposiciones y exhibiciones	Fotomurales o presentación directa de los equipos
Mediciones por correo	Palabra escrita (carta y/o cupones)
Mediciones personales	Palabra escrita (cuestionarios) palabras oral (entrevistas)
Telegramas urgentes	Palabra escrita (télex)
Mantenimiento de imagen o promoción de productos	Revistas comerciales
Avisos de atención o llamados	Luces indicadoras colocadas en las instalaciones

Cuadro 1 “Medios de Comunicación en una organización”. Ramos Padilla.⁷

Además, en cuanto a las **Condiciones básicas de los sistemas de comunicación eficaces**, Padilla menciona dos normas elementales para obtener las condiciones básicas de eficiencia, en lo tocante a sistemas de comunicación:

- a) Es imprescindible conocer lo más profundo y completamente posible a las personas con quienes nos vamos a comunicar.
- b) Es necesario adecuar el lenguaje a la realidad, al nivel cultural, etc., del receptor tanto en nuestra intención como en el contenido de los mensajes. Se debe considerar a través de cuál canal o medio tendrá un mejor impacto la información.

La elección del medio más efectivo depende de la intención, de quién lo emite, del receptor, de los recursos existentes, creatividad y habilidad para expresar el mensaje.

Es imprescindible contar con una planeación estratégica de los medios con que debe contar una organización y sobre todo de su uso, para así gozar de los todos los beneficios otorgados por una comunicación eficiente.

Asimismo, hoy en día es trascendental para las Organizaciones No Gubernamentales contar con los medios de comunicación precisos y hacer un uso adecuado y efectivo de ellos, pues son las ONG's quienes requieren más de éstos al requerir del apoyo económico y la empatía del público externo, de

⁷RAMOS Padilla, Carlos. La comunicación. Un punto de vista organizacional. Pág. 41

la integración y motivación del interno, así como de la integración, participación, compromiso y empatía del público intermedio.

En el caso de Fundación Telmex, podemos ver que ésta cuenta con recursos, permitiéndole crear o utilizar diversos medios al interior y al exterior para informar a sus públicos. En lo interno, cuenta con medios principalmente tecnológicos, por así decirlo; a través de los cuales se comunica directamente con sus y colaboradores. En lo externo, la Fundación se apoya primordialmente en medios masivos o de mayor alcance, con lo cuales llega a toda la República, con el objetivo de darse a conocer y de informar la función y acciones llevadas a cabo. Esto podemos verlo en spots de televisión y radio, en donde informa acerca de algunos programas llevados a cabo y de sus logros en cifras.

En el PEBFT los medios empleados para informar y mantener contacto con su público intermedio (Becarios) también son tecnológicos en su mayoría, entre ellos: correo electrónico, revista (Intersecciones-becarios Telmex), comunicación telefónica, por medio de su página web (www.interactuando.org), mediante reuniones, cursos y conferencias, así como otras publicaciones y trípticos. Los medios masivos son utilizados muy rara vez, debido a principios y políticas altruistas del Programa, así como a limitaciones presupuestales.

Como se puede observar, Fundación Telmex, específicamente el Programa Educativo para Becarios tiene ya una infraestructura de medios, a través de los cuales informa a su público directo (Becarios), la cual es cuestionada en esta tesis, en relación a su efectividad, planificación, uso e implementación. Pues como se ha mencionado anteriormente, no basta con tener los medios, pues la planeación, dirección y estrategia de la información es aún más importante y determinante.

El análisis del uso de los medios llevado a cabo por el PEBFT se analizará y estudiará con mayor detalle en el capítulo III, apartado 3.4.1.1.

1.3 CAMPOS DE ESTUDIO DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

Una vez definido el concepto de comunicación organizacional, su importancia y algunos elementos fundamentales, se señalan los campos de estudio de la comunicación para conocer y ubicar sus diferentes funciones.

El campo de estudio de la Comunicación Organizacional en una organización abarca primordialmente dos grandes divisiones: Comunicación Interna y

Externa, cada una con especificaciones en cuanto a los niveles y formas de comunicación dadas en una organización. A pesar de que la mayoría de los autores quienes tratan el tema de C.O⁸, dividen los campos de ésta, tan sólo en dos vertientes, la comunicación intermedia es un campo prácticamente no estudiado ni tomado en cuenta. Por lo cual, una de las aportaciones más importantes de esta tesis es contribuir a la definición de este término y ampliar la visión de los campos de estudio de la comunicación.

1.3.1 Comunicación Interna:

La comunicación interna permite y facilita la construcción de la identidad de una organización, en un clima de confianza y motivación.

Fomenta el cocimiento de la organización como unidad entre sus elementos, integra al empleado a los objetivos de la organización, crea una empatía, fomenta la participación de los miembros, crea los conductos adecuados para informar a los integrantes de organización, estructura, organiza y delimita de manera eficiente las áreas integrantes de la organización, así como los puestos ocupados dentro de ellas, con la finalidad de evitar bloqueos entre sí o conflictos; igualmente, el objetivo de la comunicación interna es promover una comunicación efectiva entre sus miembros en todos sus niveles.

“Conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales”⁹

En ocasiones, suele definirse a la Comunicación Interna como un simple flujo de mensajes en la organización. Por ejemplo, de acuerdo con Flores de Gortari, ésta se refiere a todos los mensajes que cursan dentro de la vasta red de la estructura de la institución, con el fin de ayudar a realizar las funciones normales del organismo o asumir tareas relacionadas directa o indirectamente con las mismas.¹⁰, pero como ya lo he expresado, este tipo de comunicación va más allá de los meros mensajes, los cuales sin duda alguna, conforman una de las partes más importantes.

La comunicación interna va dirigida a los miembros integrantes de una organización y está determinada por la interrelación desarrollada entre el personal de la institución. Debe estar basada en la acertividad y la eficiencia,

⁸ Las siglas C.O serán utilizadas en adelante para referirse a la Comunicación Organizacional, por motivos de practicidad y para agilizar la lectura.

⁹ FERNÁNDEZ Collado, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Pág. 32.

¹⁰ FLORES de Gortari, Sergio. Hacia una comunicación administrativa integral. Pág. 62.

para fomentar una respuesta orientada hacia la sinergia. Razón por la cual, debe existir una planeación estratégica de medios, permitiendo así una difusión correcta y óptima de mensajes, no sólo informativos, sino también con un propósito o fin motivacional

La comunicación es, además, un instrumento de cambio. El pensamiento estratégico lleva implícito un mensaje de cambio: la necesidad de adaptación al entorno cambiante en el que se desarrolla la organización. En este contexto, la comunicación interna permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión, las cuales acompañan el desarrollo organizacional.

1.3.1.1 Tipos de Comunicación Interna:

En una organización coexisten diferentes niveles de comunicación, como lo son:

- Comunicación Vertical, entre diferentes niveles de jerarquías. Se da de manera ascendente y descendente.
- Comunicación Horizontal, en el mismo nivel, entre pares.

Niveles que se desarrollan a su vez siguiendo canales formales (como organigramas) a través de encuentros, reuniones o entrevistas; y mediante canales informales, como encuentros casuales, o evadiendo las vías jerárquicas formales.

Asimismo, cabe señalar que los tipos y niveles de comunicación mencionados en este apartado son considerados como básicos, más no únicos, debido a posibles combinaciones e interacciones entre los diferentes niveles y miembros de una organización, dando origen a diferentes tipos de redes por donde fluyen infinidad de mensajes.

La comunicación vertical tiene la función de comunicar un mensaje de manera directa, por lo general en forma de órdenes e instrucciones de tareas a realizar.

Así, la comunicación vertical descendente se da de los niveles jerárquicos más altos hacia los subordinados y permite mantener informados a los miembros de una organización de todos aquellos aspectos necesarios para un buen desenvolvimiento. Proporciona a los empleados información sobre lo que se debe hacer, cómo y qué se espera de ellos. Aunque se puede caer en estilos autoritarios de dirección.

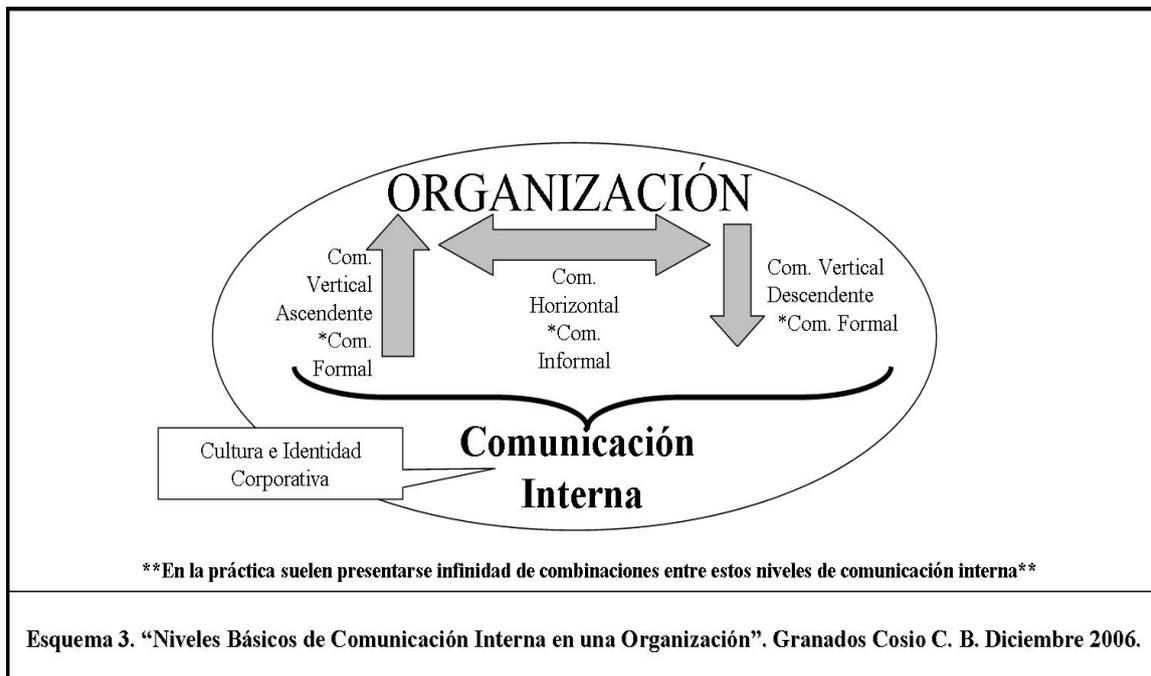
La comunicación vertical ascendente, se da de los subordinados hacia los niveles jerárquicos superiores. Permite mantener contacto directo con los colaboradores, conocer las opiniones y necesidades de los empleados. Es una

herramienta muy útil para la toma de decisiones, permite conocer el estado de ánimo y motivación, así como percibir la magnitud de los problemas, además de promover la participación y el aporte de ideas. En general es una de las formas más importantes de retroalimentación, pues permite conocer una parte del clima de opinión.

La comunicación horizontal se da entre el personal del mismo nivel jerárquico, entre iguales. Conforman un espíritu de cuerpo y clima de trabajo. Genera confianza y compañerismo; aunque en ocasiones puede crear alta competitividad entre diversas áreas o secciones, así como facilitar la disipación de los rumores, creación y fomento de los mismos.

Dentro de estos niveles, se dan dos tipos de canales, que son:

- **Comunicación formal, ordinaria u oficial:** Responde y mantiene a la organización, en referente a sus proyecciones laborales, quienes rigen el comportamiento, objetivos y responsabilidades de los colaboradores en la organización. Favorecen la coordinación de las actividades que corresponden a las distintas unidades de la entidad.
- **Comunicación informal, extraordinaria o extraoficial.** También denominada humana. Nutren a la organización informal y existe entre personas de un grupo determinado, fuera de las actividades del marco de su autoridad, responsabilidades y deberes. No siguen procedimientos formales de la organización y son muy comunes dentro del nivel horizontal.



Esquema 3. “Niveles Básicos de Comunicación Interna en una Organización”. Granados Cosio C. B. Diciembre 2006.

1.3.1.2 Cultura e Identidad Corporativa.

Como parte esencial de la comunicación interna, se tratan ahora ambos términos debido a su importancia, pues son quienes determinan la personalidad y razón de ser de la organización, así como de sus elementos integrantes; los cuales son difundidos a través de los medios de comunicación internos e intermedios a los integrantes de la organización, con el objetivo de crear una identificación o empatía entre ambos, para que los integrantes de la institución asimilen los objetivos, triunfos y fracasos de la organización como propios.

Cultura e Identidad: En realidad estos dos conceptos son muy difíciles de definir, ya que sus significados pueden ser tan amplios como queramos, de acuerdo con *Ricci Bitti* y *Zani Bruna*, todas las sociedades tienen modos culturales distintos, bien definidos, modelos de vida, cultura, ideología, costumbres y normas que son transmitidas.

La comunicación y la cultura van de la mano, ambas se determinan mutuamente, una forma parte de la otra y viceversa.

La cultura tiene un significado más amplio del que se le da comúnmente o convencionalmente, ésta constituye una forma de vida, un modo de pensar, actuar y sentir, incluye los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra existencia, creencias, valores, ética, la moral, costumbres y demás hábitos adquiridos o heredados por la sociedad o grupo a la que cada individuo pertenece.

Mientras tanto, la identidad engloba el conjunto de rasgos o características propias de un sujeto o colectividad, las cuales definen y distinguen a éste o ésta de las demás. Conforman una personalidad, una individualidad integrada por diversas aptitudes y cualidades. Asimismo, la identidad es influenciada en gran medida por la cultura en que se ha desenvuelto el individuo o sociedad.

Paul Capriotti, analiza la identidad de una organización desde dos perspectivas: la filosofía corporativa y la cultura corporativa. Define a la primera como la concepción global de la organización establecida para alcanzar sus metas y objetivos, es decir lo que la institución quiere ser; la filosofía corporativa debe ser desarrollada, discutida, consensuada y compartida por todos los miembros de la entidad.

Acerca de la cultura corporativa, el Licenciado en Comunicación Social, refiere que se trata de los principios básicos integrantes de las personas de una organización, quienes comparten y aceptan las pautas generales, orientadoras de los comportamientos personales y grupales.

En una organización, cada individuo perteneciente a ésta, posee una cultura personal, adquirida a través de los años por sus círculos familiares y en general por la sociedad. Tanto la cultura como los valores, elementos complementarios, pueden ser compartidos por muchos de los integrantes; pero es la organización quien decide tomar ciertos componentes como los valores de la cultura general, incluida la de sus creadores, para así instituirlos como parte de la identidad organizacional. Éstos se toman con base en la filosofía, misión, visión e imagen deseada.

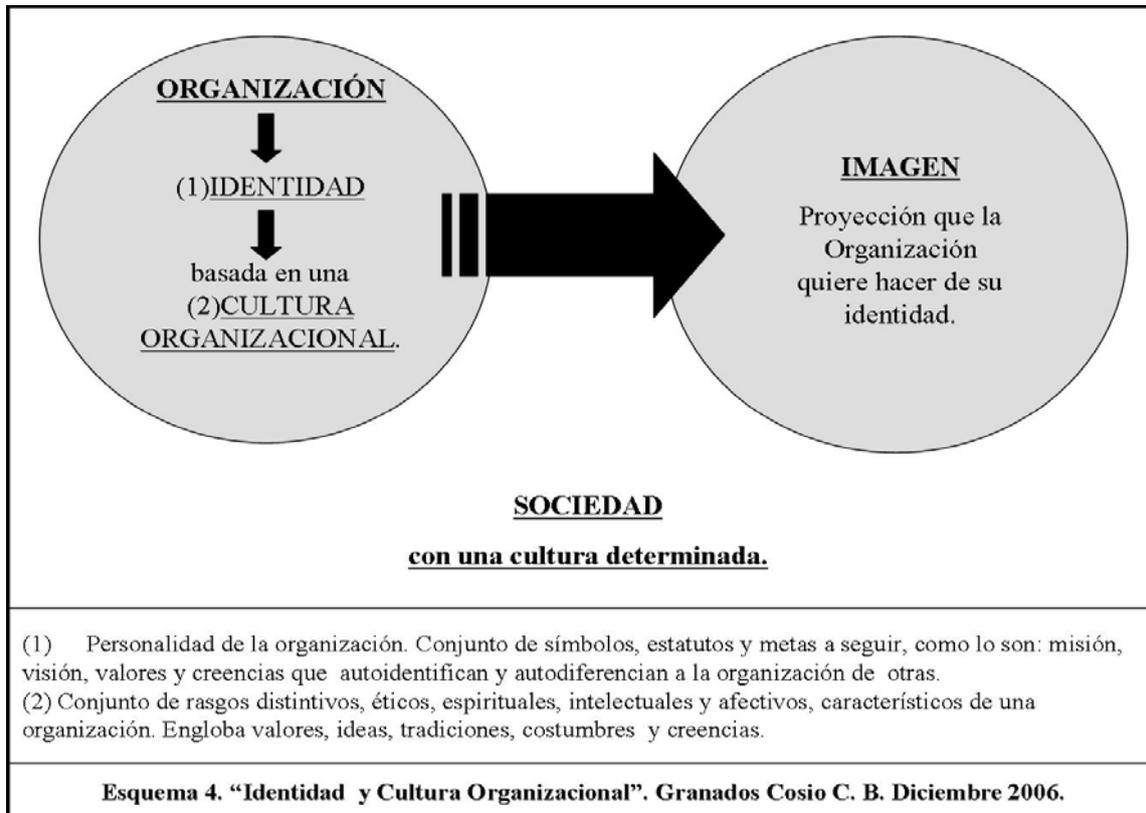
La cultura organizacional es uno de los pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones quienes desean incrementar su competitividad, pues sirve de marco de referencia a los miembros de la organización y da las pautas acerca de cómo las personas deben conducirse en ésta.

En términos generales, la cultura corporativa u organizacional se puede definir como un conjunto de rasgos distintivos, éticos, espirituales, intelectuales y afectivos, característicos de una sociedad, grupo social u organización; el cual engloba modelos de vida o de acciones, valores, ideas, tradiciones y creencias, con la finalidad de tomar lo más sobresaliente y benéfico para contribuir al éxito de las metas impuestas.

Las organizaciones son micro sociedades con historia, personalidad, necesidades, cualidades y problemas, las cuales deben establecer una estructura definida, normas y disposiciones para evitar o reducir dificultades y por el contrario, cumplir con sus objetivos de supervivencia o superación.

En cuanto a la identidad corporativa, ésta se puede definir como la personalidad de la organización. Es el conjunto de símbolos, estatutos y metas a seguir, como lo son: la misión, visión, valores y creencias de la misma, con las que se autoidentifica y se autodiferencia de las demás organizaciones.

Entonces, la identidad y la cultura organizacional se interrelacionan e interactúan para darle carácter a una organización. La Identidad y la Cultura Corporativa representan la personalidad y el alma de la organización. Establecen los principios y valores de la organización, los cuales al mismo tiempo otorgan un punto de referencia alineador y comisionado a dar consistencia a las decisiones y acciones organizacionales.



Una vez definidos e integrados ambos conceptos, se puede ver como la cultura forma parte de la identidad corporativa, por lo cual me limito a tratar y ampliar únicamente ésta última.

“La identidad corporativa se entiende como a una representación ideológica que, a partir de un sistema paradigmático de signos, genera sinergismo en la comunicación... La indiferenciación incluida en el concepto de identidad, nos remarca la necesidad de ser subsecuentes, teniendo en cuenta que una empresa, a través de su actividad regular. Genera formas de autorepresentación.”¹¹

En una organización, la autonomía se resguarda gracias al conjunto de relaciones y regulaciones internas, las cuales permiten su subsistencia, pero es la identidad quien proporciona la cohesión y afinidad entre los elementos internos, generando así una entidad única.

La identidad en una organización es constituida por los elementos o cualidades que distinguen a la organización de las demás. Se materializa a

¹¹ SCHEINSON, Daniel, A. Comunicación estratégica, management y fundamentos de la Imagen Corporativa. Pág. 53

través de una estructura, se define por los recursos disponibles y el uso de los mismos, por las relaciones entre sus integrantes y con el entorno, por los modos de dichas relaciones, por los propósitos orientadores de las acciones y los programas existentes para su implementación y control.

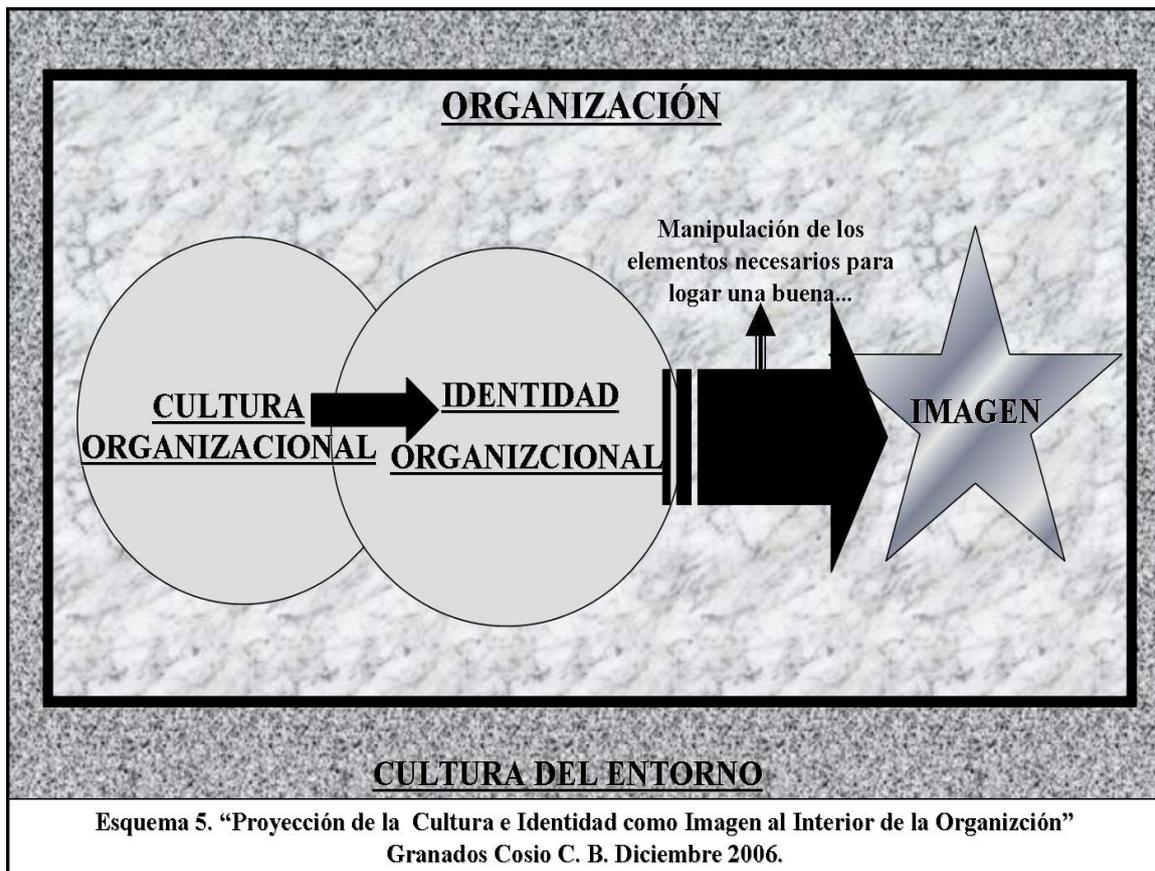
Con base en lo anterior, la identidad, es el conjunto de atributos que una organización quiere proyectar (imagen)¹² para ser reconocida únicamente de esa manera por los públicos de la organización.

Se deben fomentar programas de sensibilización en la organización con respecto a la cultura e identidad corporativa, la cual debe introyectarse al interior, para poder ser utilizada como ventaja competitiva en la gestión gerencial, ayudando así a crear una mayor empatía entre los integrantes de los públicos internos e intermedios, quienes deben ponerse la camiseta y asimilar los objetivos de la organización como suyos para un mejor desarrollo de la organización.

En el caso de las Organizaciones No gubernamentales, es aún más importante el fomento de la introyección de la cultura e identidad corporativa con los públicos internos e intermedios, para lograr una mejor identificación y empatía, que les brindará mayores oportunidades de crecimiento y desarrollo. Es por ello que la imagen juega un papel muy importante y no debe dejarse de lado, subestimando su relevancia al interior; pues comúnmente, el manejo de una buena imagen se procura al exterior.

En el caso de Fundación Telmex, se cuenta con una cultura e identidad única que le provee de una legitimidad dentro del rubro altruista al que pertenece y además le otorga los elementos indispensables para crear fomentar una imagen deseada entre sus públicos internos e intermedios, quienes deben asimilar las metas de la Fundación como propias, lo cual, contribuye o provoca una mayor participación y trabajo en conjunto.

¹² Respecto a la imagen, cabe hacer mención de tres conceptos, los cuales ayudarán a comprender mejor el tema tratado. La identidad da los elementos necesarios para crear la *auto imagen* de la organización, la cual es constituida con base en la exaltación de sus cualidades; los elementos integrantes deben asimilarla como propia, para tener un mejor desempeño y contribuir al cumplimiento de los objetivos generales. Por su parte, la *imagen intencional* es la que se da a conocer a través de cualquier medio, tanto al interior como al exterior de la organización y su finalidad es engrandecer a la misma, resaltando logros y cualidades. Asimismo, en la comunicación externa busca atraer la atención pública e incrementar sus adeptos, consumidores o usuarios. Por último, la *imagen pública* es precisamente, la imagen que el público externo (sociedad) percibe de la organización, la cual no siempre se puede controlar, pues influyen muchos otros elementos.



1.3.2 Comunicación Externa:

Se origina entre la organización y personas o grupos ajenos a ella. Es recíproca y permite informar acerca de ella misma y de sus acciones, así como detectar necesidades, grado de aceptación, etc. Su finalidad es informar, mantener y perfeccionar las relaciones públicas¹³ con su entorno (público externo) y proyectar una buena imagen de la organización.

“Tiene lugar hacia fuera de la organización, en su doble sentido de salida y recepción. Se origina con motivo de las operaciones normales de la misma (intercambio de correspondencia, documentación, especificaciones, cotizaciones). Pueden responder también a requerimientos indirectos que favorecen las operaciones ordinarias como conocer los gustos, exigencias y necesidades del público, usuario y consumidor, adelantos técnicos, legislación, el mercado de materias primas, el grado de aceptación y la actitud en relación con ciertos bienes o servicios, el mantenimiento de la imagen corporativa de las instituciones, de las políticas, sus planes, su desarrollo, sus realizaciones, la

¹³ Relaciones Públicas: se refiere a las diversas actividades y programas de comunicación creados para generar y mantener buenas relaciones con el público externo.

forma en que se cumplen sus objetivos sociales. Todo esto da lugar a encuestas de opinión o actitudes, investigaciones de mercado...”¹⁴

La reciprocidad comunicativa es una acción importante, pues envía información de la organización a otros integrantes del entorno relevante y busca información pertinente de éste, la cual contribuirá con una retroalimentación indispensable para todo sistema, permitiéndole una adaptación al medio, lo cual a su vez deriva no sólo en la supervivencia, sino en el desarrollo y crecimiento continuo de la misma.

Asimismo Kreps indica: “La comunicación externa se utiliza para proporcionar información persuasiva a los representantes del entorno acerca de las actividades, productos o servicios de la organización. La información enviada por medio de canales externos puede utilizarse para influir sobre las actividades de los individuos y de los grupos en el entorno relevante.”¹⁵

Por lo general, las organizaciones definen como partes de comunicación externa formal a las Relaciones Públicas, Marketing, Opinión Pública e Investigación de Mercados. Estos términos se emplean comúnmente en el sector privado, pero para las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, el Marketing, la Opinión Pública y la Investigación de Mercados, se encuentran integrados en el de Comunicación Social a través de la difusión de su Imagen Corporativa.

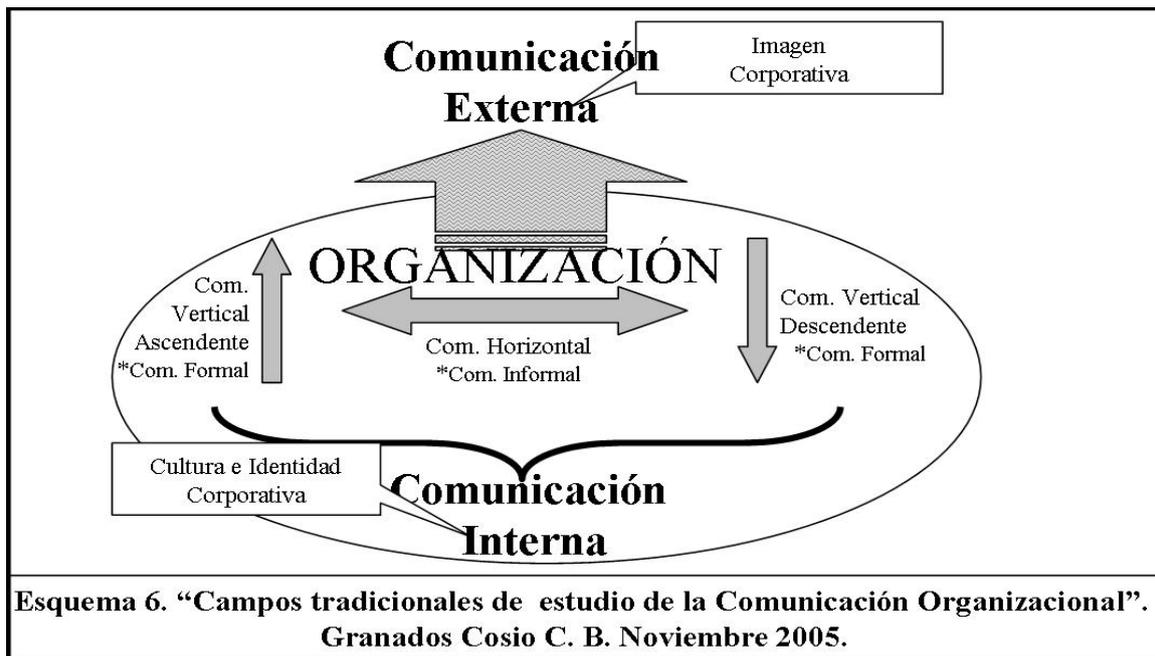
La Imagen Corporativa¹⁶ también forma parte de la comunicación externa, ésta representa un elemento de suma importancia para la misma, pues la Comunicación Corporativa es el conjunto de mensajes proyectados por la organización a un público determinado, mediante una imagen, a fin de dar a conocer su identidad y lograr establecer una empatía entre la organización y el público externo.

Asimismo, la efectividad de la comunicación y difusión de imagen corporativa al exterior depende en medida de la comunicación y relaciones internas, pues es a partir de la cultura e identidad corporativa que se crea una imagen, la cual es reflejada al exterior y comunicada a los públicos externos mediante la interrelación existente entre ambas partes.

¹⁴ FERNÁNDEZ Collado, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Pág. 63.

¹⁵ GARY L. Kreps. La comunicación en las Organizaciones. Pág. 304

¹⁶ La Imagen Corporativa u organizacional no sólo forma parte de la comunicación externa, ya que ésta también es proyectada a través de la Comunicación Interna e Intermedia. Vid. Apartado de Comunicación Interna e Intermedia.



La relevancia de la difusión de la Imagen Corporativa al exterior consta del elemento definitivo de diferenciación y posicionamiento, debido a que constituye un medio por el cual una organización trasmite, quién es, qué es, qué hace y cómo lo hace.

De la misma forma, el diseño coordinado de los diferentes agentes de comunicación, concebirá una exitosa transmisión al auditorio deseado, el cual reside en la captación del mensaje y la grabación de éste en la mente de los receptores, contribuyendo así a la formación mental de una buena imagen acerca de la organización.

La Imagen Corporativa representa la personalidad de una organización y lo que ésta simboliza frente al público externo, ajeno a cualquier contacto directo. Dicha imagen debe estar impresa en todas partes involucradas con el organismo, para darle cuerpo posicionarla por medio de la repetición.

La Imagen tiene una gran influencia en el éxito global de una organización y ésta abarca desde el logotipo, hasta el diseño y decoración del inmueble o estructura física empleada como sede, uniformes o código de vestir de los empleados, colores empleados en el logo y oficinas, etc.



De acuerdo a los intereses y objetivos de esta tesis, el tema de Imagen Corporativa se asume en su función institucional o de imagen pública y no en la función comercial, la cual implicaría un estudio más técnico de sus elementos gráficos y auditivos.

Debido al carácter del tema estudiado, Organizaciones No Gubernamentales y en este caso, el PEFT¹⁷, donde los aspectos simbólicos de la imagen, ya han sido establecidos y posicionados por la organización; además, resulta trascendental la percepción de la imagen del Programa Educativo y de Fundación Telmex por los becarios a través de los medios de comunicación destinados a ellos.

La opinión del público es muy significativa, pues representa la percepción, forma de pensar e ideas de un determinado conjunto de personas acerca de un tema específico, en este caso, de la imagen de una organización, la cual permite una retroalimentación elemental.

Una imagen se forma como resultado de una serie de estímulos absorbidos por el receptor y aunque su interpretación o evaluación pueden estar influenciadas por muchos factores psico/sociales, es conveniente llevar a cabo una

¹⁷ Vid. Nota al pie (4). Pág. 25.

investigación del público/target para conocer la orientación de su opinión acerca de la imagen y del posicionamiento de la organización.

Para lograr una imagen exitosa es necesario instituir una comunicación dinámica, planificada y concreta, constituyendo una herramienta de dirección u orientación sinérgica, basada en una retroalimentación constante.

Toda organización debe contar con una imagen corporativa bien fundamentada y planificada, pues representa una posible ventaja competitiva muy importante, porque una imagen fuerte atrae más públicos, crea mayor credibilidad en la organización y la correcta implementación de las herramientas de comunicación para generar una imagen bien articulada, construye un soporte para la estrategia de crecimiento.

La organización debe lograr una estrecha relación entre la comunicación interna y externa, para crear una imagen positiva ante sus públicos internos, externos e intermedios.

1.3.3- Comunicación Intermedia.

Actualmente, este término no ha sido considerado dentro de los campos de estudio de la Comunicación Organizacional por la mayoría de los autores, quienes han centrado su estudio en esta materia. En general, los campos se reducen a dos: Comunicación Interna y Externa, las cuales encasillan a todos los públicos, de acuerdo a sus características, como ya se vio en apartados anteriores. La simple definición de este concepto, hecha por algún autor estudioso de la materia resulta difícil de encontrar, debido a esta gran clasificación de campos y públicos.

Sin embargo, considero necesario definir el campo de la Comunicación Intermedia, pues en ciertos casos u organizaciones existen públicos, los cuales por sus características no corresponden plenamente a ninguna de las dos vertientes, como es el caso de los Becarios del PEFT.

La única definición de Comunicación Intermedia como tal, que se puede localizar es la de Reed H. Blake y Edwin O. Harodsen, quienes textualmente precisan lo siguiente:

“Tradicionalmente se ha dividido el proceso de comunicación en dos amplias categorías: comunicación interpersonal y masiva. Pero luego, a medida que el interés por la comunicación y la investigación en este ámbito aumentaban, los panoramas de todo el espectro de la actividad de comunicación revelaron que la dicotomía tradicional no incluía todos sus tipos, y que mucha de la actividad actual no podía clasificarse dentro de las categorías comunes. Surgió así un tercer ámbito de estudio, la comunicación intermedia, que se ocupa de la esfera de la actividad de comunicación

que queda en el interfaz entre la comunicación cara a cara y la comunicación masiva. Se distingue por la presencia de un Instrumento técnico que las más de las veces se emplea en condiciones restringidas en que intervienen participantes identificables. Es, por lo tanto, un nivel intermedio de comunicación cuyas características lo asemejan tanto a la comunicación interpersonal como a la masiva. Al igual que en la primera, en la comunicación intermedia el grupo que recibe el mensaje es, por lo común, poco numeroso - a menudo, consiste en una sola persona – y conocido por el comunicador. Por lo general, el mensaje se transmite bajo condiciones restringidas (por lo tanto no es público) y los participantes gozan de una reciprocidad intelectual que es frecuente asociar con la comunicación interpersonal. Por último, el esquema de interacción es en buena medida no estructurado. En cambio, al igual que en las situaciones de comunicación masiva, los miembros de un auditorio de comunicación intermedia pueden ser heterogéneos y estar muy separados en el espacio, es decir, reciben el mismo mensaje en diferentes ubicaciones físicas. El mensaje se transmite con rapidez y llega a la mayor parte de los miembros del auditorio en forma simultánea. El comunicador puede operar dentro de una organización compleja, o tal vez no sea éste el caso, pero el canal que utiliza es, las más de las veces, caro. Por último, al igual que en la comunicación masiva, una característica distintiva de la comunicación intermedia es la presencia de un instrumento técnico para la transmisión de mensajes. La comunicación intermedia incluye entre otros, telecomunicaciones entre dos puntos fijos (teléfono, teletipo, estación radiotelegráfica móvil, radiofonía de aire a tierra, etc.); telecomunicaciones de vigilancia (radar, control de la comunicación atmosférica, satélite meteorológico, etc.) y películas familiares.”¹⁸

Analizando lo anterior, se pueden observar términos distintos a los definidos en esta tesis como parte de los campos de estudio de la C.O, por lo cuál, es conveniente primero, tomar en cuenta de publicación del documento, así como el avance o desarrollo científico que se ha tenido en materia de comunicación desde ese entonces; aunque, también es importante destacar la definición e inclusión de la comunicación intermedia en los campos de estudio de la C.O, quien ha quedado de lado y subestimada.

Como ya se ha señalado, al contar únicamente con ésta definición como base teórica, se puede hacer una interpretación de los términos e intenciones manejadas por los autores, para tomar los elementos fundamentales, permitiendo así generar una definición propia de Comunicación Intermedia como Campo de Estudio de la C.O.

Cuando los autores hacen mención de la “comunicación cara a cara o interpersonal”, se refieren a lo que en esta tesis y en comunicación organizacional se conoce como Comunicación Interna¹⁹, por tanto, el término

¹⁸ REED H. Blake, Edwin O. Haroldsen. Una taxonomía de conceptos de la comunicación. Págs. 36-37.

¹⁹ Vid. Apartado de Comunicación Interpersonal en: REED H. Blake, Edwin O. Haroldsen. Una taxonomía de conceptos de la comunicación. Pág. 30-31.

de “comunicación masiva” corresponde a la Comunicación Externa²⁰, siendo así, el interfaz entre ambas, la comunicación intermedia.

El “instrumento técnico” hace clara referencia a los medios de comunicación de una organización, mediante los cuales informa a sus públicos y se retroalimenta de ellos. Este uso de medios se hace con públicos plenamente identificados y más aún, determinados o establecidos por la organización, pues estos suelen estar integrados por un grupo pequeño, en comparación al tamaño de lo que podría ser un público externo, los cuales suelen estar compuestos, dependiendo del tipo de la organización, por masas.

De acuerdo con las necesidades y características de la presente tesis, se pretende definir a la Comunicación Intermedia como un campo de estudio de la C.O, el cual representa un modelo ubicado en el interfaz de la comunicación interna y externa.

Entre sus principales cualidades, posee características propias de la comunicación horizontal y participativa, donde se presenta el mayor grado de retroalimentación, ya que la organización y el público intermedio no sólo se enriquecen mutuamente, compartiendo intereses, conocimientos y experiencias concretas, sino también, suelen compartir en determinadas situaciones y aspectos, la toma de decisiones, todo esto, a través de medios de comunicación estratégicamente diseñados o planeados por la organización.

De esta manera, se definen elementos relevantes integrantes y característicos de la Comunicación Intermedia:

- Emisor: Este rol, en el caso especial de la comunicación intermedia, es llevado a cabo de igual manera, tanto por la organización como por el público intermedio, dando lugar a una plena participación, lo cual a su vez coadyuva la coordinación de esfuerzos y logro exitoso de los objetivos de la organización. “Se constituye en un verdadero promotor, dando oportunidad además a todos los miembros del grupo de ser emisor, que no sólo reciben, sino que reproducen mensajes... La división entre informado e informante tiende a desaparecer para dar lugar a un fenómeno de plena participación. El emisor cede el paso al emisor-receptor.”²¹
- Código: Conjunto de normas reguladoras de los medios de comunicación. Es establecido por la organización y puesto a consideración, opinión, críticas y propuestas por parte del público

²⁰ Vid. Apartado de Comunicación de Masas en: Íbidem. Pág. 38-39.

²¹ www.somece.org.mx/virtual2003/ponencias/comunidades/comunicacion_ava/comunicacion_ava.pdf. Pág. 7. Noviembre 2005.

intermedio, quien a través de este, percibe, evalúa y genera información. “Las reglas concretas de elaboración de un mensaje... son también un patrimonio del grupo, el cual decide sobre la validez o no de los mensajes. La tarea grupal no sólo consiste en la creación del código, sino también la defensa ante los ajenos. El grupo se convierte en este caso en preceptor (activo y crítico) para obtener el análisis compartido que debe incidir en una forma de percibir y evaluar la realidad... el código consiste en el conjunto de reglas de comunicación que el mismo grupo elabora y acepta.”²²

- Mensaje: Dependen del origen del grupo (organización-público intermedio), lo cual determina la temática. “El contenido y los temas dominantes en el proceso de comunicación intermedia dependerá del grupo. A medida que avanza la integración del grupo se agiliza la expresión y la espontaneidad gana espacio.”²³
- Canal: En el caso de la comunicación intermedia, los medios a través de los cuales fluye la información y se da la retroalimentación son electrónicos, debido a la lejanía física que suelen tener el público con la organización, a la utilidad, eficiencia y rapidez de respuesta presentada por éstos.

Ahora bien, es pertinente señalar y clasificar a los públicos²⁴ de una organización, para así poder diferenciarlos claramente y ubicarlos en su entorno de acción.

Públicos de una Organización.	
<i>Tipo de Público</i>	<i>Grado de dependencia de la Organización</i>
<p><u>Público Externo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sociedad. • Clientes, Consumidores o Usuarios. 	<u>Total</u>
<i>Características:</i>	
<p>➤ Personas ajenas a la organización.</p> <p>➤ No se ven afectadas de manera inmediata por los acontecimientos producidos en la organización.</p> <p>La posible relación o contacto entre este público y la organización siempre es</p>	

²² Ídem.

²³ Ídem.

²⁴ Público: Término colectivo para designar a un conjunto de personas relacionadas entre sí, con afinidades y determinados intereses en común.

indirecta.	
➤ Únicamente tienen acceso a la información transmitida a través de los medios de comunicación masiva.	
<i>Tipo de Público</i>	<i>Grado de dependencia de la Organización</i>
<u>Público Interno:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Directivos y Gerencia. • Empleados y Trabajadores. <ul style="list-style-type: none"> • Accionistas. • Proveedores. 	<u>Total</u>
<i>Características:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personas integrantes de la organización. ➤ Ocupan y desempeñan un rol establecido en la estructura interna de la organización. ➤ Deben seguir y acatar innegablemente las normas establecidas por la misma. ➤ Son asalariados o remunerados a cambio de su trabajo. ➤ Presentan derechos y obligaciones laborales. ➤ Poseen responsabilidades, de acuerdo al puesto desempeñado. ➤ Tienen un horario establecido y obligatorio. ➤ Su presencia física es obligada e indispensable en la mayoría de los casos. ➤ Obtienen acceso a información confidencial y a los medios de comunicación interna. (intranet, revistas internas, reuniones, pizarrones de avisos, buzones de sugerencias, boletines, memorandos, etc.) ➤ Este público comparte y forma parte de la cultura organizacional. ➤ Debe asimilar la identidad (ponerse la camiseta) y pugnar por los objetivos de la organización. 	
<i>Tipo de Público</i>	<i>Grado de dependencia de la Organización</i>
<u>Público Intermedio:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios de ONG's. (Becarios del Programa Educativo de Fundación Telmex)	<u>Básico</u>
<i>Características:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Es un público elegido por la organización, con base en estatutos y concursos, para ser favorecidos por algún programa, plan o actividad, sin fines de lucro. ➤ Está conformado por un grupo pequeño en comparación con el externo. El número de integrantes depende de los fines y capacidad altruista de la organización. ➤ Forma parte de la organización, pero no contrae obligaciones laborales. ➤ Reciben estímulos económicos o en especie, como ayuda o motivación por 	

logros académicos.

- No reciben pago a cambio de su trabajo o participación en alguna actividad.
- Las actividades o trabajos realizados para la organización o sus fines son totalmente voluntarias.
- Las obligaciones del público intermedio son mínimas y se encuentran establecidas dentro de los estatutos o bases por las cuales fueron seleccionados.
- Gozan de beneficios culturales o educativos y de esparcimiento, así como de superación. (cursos, reuniones, conferencias, etc.)
- Hay una relación estrecha entre el público intermedio y la organización.
- Tienen acceso a medios de comunicación creados especialmente para los beneficiarios, los cuales se encuentran restringidos para el público externo.
- Los mensajes, comunicación e interacción entre los beneficiarios y la organización e completamente privada.
- Asimismo, la temática correspondiente a la información intercambiada entre los miembros de este público, varía de acuerdo a la organización y a su campo de acción.
- Existe una reciprocidad intelectual entre el público intermedio y la organización, aunque ésta es mayor entre los mismos beneficiarios.
- Entre los integrantes del público intermedio se presenta una comunicación interpersonal, dinámica y espontánea, con el único fin de entablar relaciones intelectuales y de cooperación.
- El público intermedio deja de ser parte de la sociedad para ser parte de la organización, ahora es un público interactivo y participativo.

Cuadro 2. “Públicos de una Organización”.
Granados Cosio Cynthia Berenice. Diciembre 2006.

Como se puede ver, el Público Intermedio se diferencia totalmente del Interno y Externo. Por sus características, no corresponde a ninguno de los anteriores, lo cual hace necesario delimitarlo y ubicarlo dentro de los campos de estudio de la comunicación.

De este modo e igualmente, de acuerdo a las características del Público Intermedio, se sitúa exclusivamente dentro del ámbito de las Organizaciones No Gubernamentales, Civiles, Filantrópicas o también llamadas del Tercer Sector. La comunicación Intermedia no se presenta en el caso de las empresas u organizaciones privadas ni gubernamentales.

Así, se puede definir a la Comunicación Intermedia como la relación establecida entre una ONG, por medio de programas, planes o acciones altruistas o sin fines de lucro, con uno o más grupos de personas, quienes corresponden a ciertas características establecidas por la organización, para brindarles ayuda o apoyo económico o en especie.

Éste tipo de comunicación es directa, pero debido a la distancia física entre la organización y los beneficiarios, se da a través de medios de comunicación creados especialmente para el público intermedio.

Éstos son seleccionados con base en el público al que se dirigen, por sus cualidades y funcionalidad prestada; siendo los medios electrónicos quienes contribuyen, facilitan, y favorecen en mayor grado una comunicación altamente dinámica, con una gran reciprocidad intelectual o cultural, no sólo entre la ONG y los beneficiarios, sino entre éstos últimos también, generando un medio de acercamiento (cara a cara), aunque sea virtual.

Los medios de comunicación empleados en el nivel Intermedio cobran especial relevancia, sobre todo en la actualidad, donde la tecnología facilita la comunicación y reduce distancias en segundos. Para contribuir a la comunicación participativa entre el público o grupo intermedio, los medios más utilizados o puestos a disposición son: Internet (con portales o sitios Web con acceso exclusivo a beneficiarios, mediante el uso de claves), correo electrónico, teléfono, videoconferencias, comunicación satelital, etc.

Los medios electrónicos han desplazado a otros, los cuales han dejado de ser funcionales, tal es el caso de la revista impresa, boletines, pizarrones, reuniones cara a cara, etc. No obstante, algunos de éstos han cambiado únicamente de formato, pues ahora son bases de datos o documentos virtuales integrados a sitios Web, también enviados a correos electrónicos o distribuidos en CD's o DVD's.²⁵

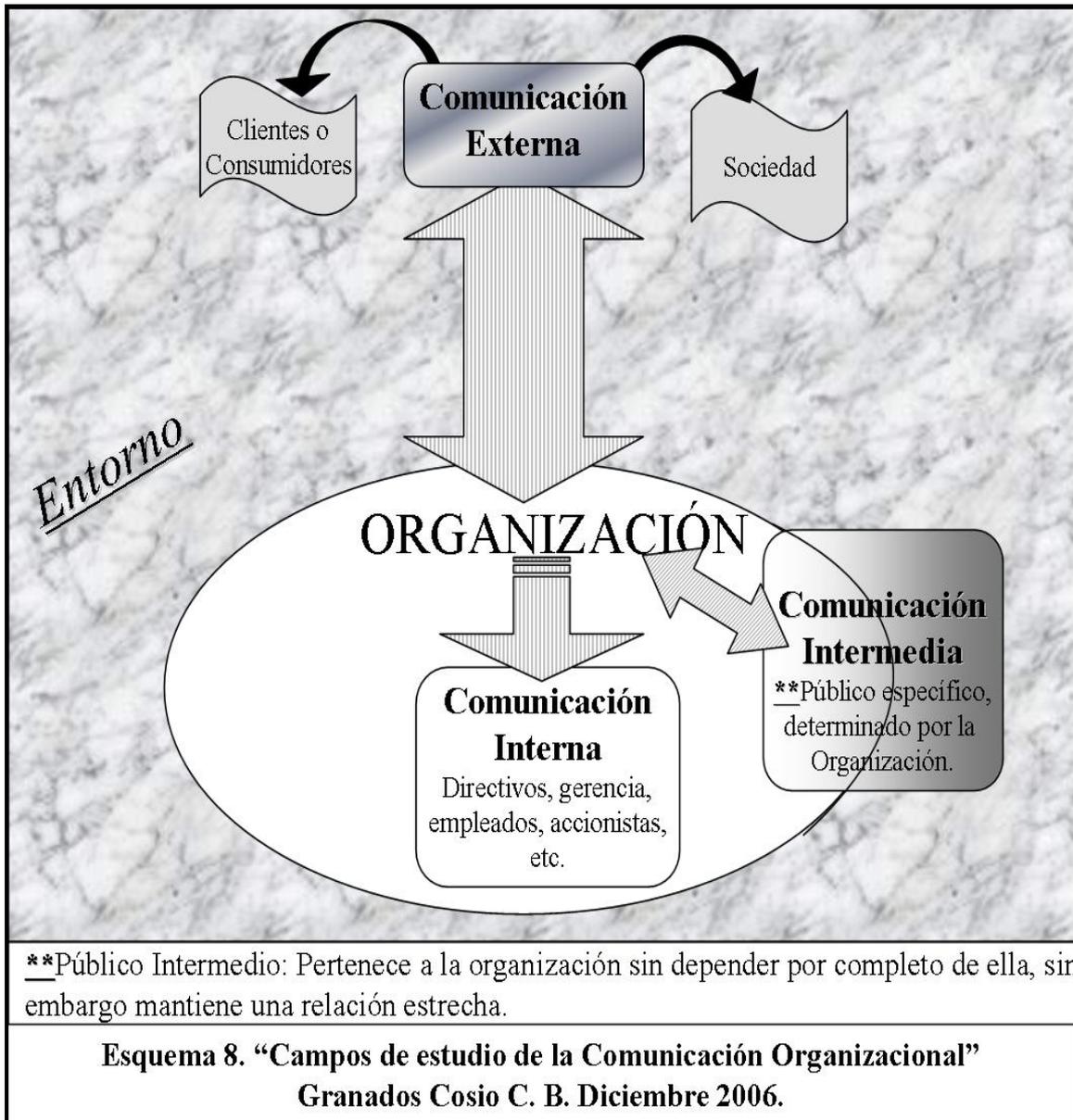
Ahora bien, el concepto de Imagen Corporativa es importante dentro de la Comunicación Intermedia, porque así como en la comunicación externa, la imagen de la organización es proyectada y percibida por el público intermedio.

Éste público no comparte la cultura de la organización, pero ésta debe difundir su imagen para dar a conocer su identidad y facilitar la empatía entre la ésta y el público intermedio.

Finalmente, la imagen puede ser percibida de forma positiva o negativa, debido a las características de los flujos de comunicación e interacción mantenidos por los integrantes del público intermedio, siendo el Rumor un

²⁵ Este fenómeno de reemplazo de medios no es exclusivo de la Comunicación Intermedia. Debido a las características y necesidades del mundo actual, todas las organizaciones, sin importar el sector al que pertenezcan se han visto en la necesidad de utilizar la tecnología en todos los ámbitos posibles, por lo que los medios de Comunicación Interna han tenido que revolucionarse al igual que lo hicieron los medios masivos desde décadas anteriores.

posible factor constante y determinante en la percepción de ésta, si la organización no interviene a través de mensajes que diluciden los mismos.



1.4- EVALUACIÓN TEÓRICA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

En este apartado se evalúa a la comunicación organizacional con base en la teoría de sistemas, elegida como parte del marco teórico, el cual sustenta el presente trabajo.

La evaluación de la implementación y uso de la comunicación organizacional puede llevarse a cabo de diversas formas, de acuerdo al criterio e intereses de quien lo realiza o desarrolla.

En este caso, el objetivo es: analizar las características e importancia de la Comunicación Intermedia (como campo de estudio de la Comunicación en las Organizaciones No Gubernamentales) de Fundación Telmex en su Programa Educativo para Becarios.

Por lo tanto, es de suma importancia analizar a la organización (Fundación Telmex) como un referente importante²⁶, para así estudiar su Programa Educativo para Becarios, el cual es analizado como un subsistema, integrado por diversos elementos, los cuales permiten obtener una visión más amplia y concisa de la importancia del uso de medios de comunicación y del manejo de la imagen como parte de la Comunicación Intermedia; lo cual a su vez, permite generar propuestas y recomendaciones, con el fin de contribuir al desempeño, desarrollo y cumplimiento de objetivos del PEBFT.

La teoría de sistemas y la comunicación organizacional permiten analizar, ampliar y enfocar la investigación con base en un sustento histórico de las organizaciones, lo cual facilita el entendimiento y explicación de la importancia de la Comunicación Intermedia como campo de estudio de la Comunicación Organizacional en una ONG, en este caso Fundación Telmex a través del PEBFT.

Debido a lo antepuesto, la teoría de sistemas ha sido elegida para evaluar a la comunicación intermedia en el PEBFT. El enfoque sistémico aplicado a las organizaciones permite ver a la organización como un sistema abierto, integrado por partes o subsistemas que se complementan, comunican y responden a las necesidades del entorno, creando así un impacto sobre la organización y una retroalimentación generadora de cambios como parte de la adaptación al medio circundante.

²⁶ Únicamente se toman en cuenta algunos elementos de suma importancia, como parte integrante del sistema (Fundación Telmex), debido a que éste forma parte del contexto del tema central que es el Programa Educativo para Becarios. Por lo que este subsistema será analizado con mayor profundidad.

La teoría de sistemas como parte de la comunicación organizacional brinda la oportunidad de emplear como instrumento, un modelo generador de una visión del todo en partes, posibilitando el aislamiento de objetos de estudio o la limitación de intereses, para así integrar y relacionar nuevamente los elementos estudiados, con el fin de comprender de mejor manera el problema y proponer soluciones adecuadas. Además, ofrece la posibilidad de examinar la comunicación en diversas modalidades.

La importancia de la teoría de sistemas radica en la visión de una organización como un sistema social abierto, constituido por subsistemas. Este sistema, rodeado por un entorno, interactúa con los elementos de éste, influyendo y siendo influido por él; pues la organización dispone de circuitos de retroalimentación, los cuales le ayudan a corregir su proceso y objetivos.

En el caso concreto del PEBFT y del manejo de imagen y uso de medios, la teoría de sistemas aplicada a la comunicación organizacional permite por medio del modelo sistémico, estudiar y analizar de forma más detallada los medios y elementos que la Fundación utiliza para su manejo de imagen a través del Programa Educativo para Becarios.

Todo esto con el propósito de conocer su estructura y funcionamiento, lo cual a su vez dejará ver entropías²⁷ existentes, las cuales podrían estar dificultando la comunicación efectiva entre la Fundación y sus públicos, específicamente con los Becarios del Programa Educativo. De esta forma será posible tener una mejor perspectiva de la situación, generar propuestas y recomendaciones fundamentadas en la teoría de sistemas y comunicación organizacional, encaminadas al mejoramiento del Programa y la Fundación.

Nosnik afirma que en la medida en que se explica la comunicación organizacional como un sistema, se puede estudiar como un proceso y así ser analizada de manera más completa "...como dinámica organizacional y como formadora de estructuras organizacionales"²⁸. También otorga la cualidad de estudiar a la organización como una serie de sistemas sobrepuestos y examinar a la comunicación en diferentes modalidades.

1.4.1 Teoría de Sistemas:

Una vez justificada la relevancia, funcionalidad y relación de ésta teoría con la Comunicación Organizacional, así como su aplicación al caso de estudio, se profundiza a continuación en la teoría de sistemas, para definir su función e

²⁷ Proceso de degradación del sistema. Desorganización de procesos o estructuras. Problemas.

²⁸ NOSNIK, Abraham. El desarrollo de la comunicación social. 1991. Pág. 180

importancia de los elementos integradores, los cuales fundamentan y permiten un mayor entendimiento de los siguientes apartados.

Una teoría se puede definir como un conocimiento especulativo, considerado con independencia de toda aplicación, como una ley o estatuto para relacionar u ordenar determinados fenómenos o hipótesis cuyas consecuencias se aplican a toda una ciencia o a una parte muy importante de ella.

Ahora bien, un sistema, puede ser definido como un conjunto de elementos interdependientes, dinámicamente relacionados entre sí, formando un todo organizado, regido bajo una serie de reglas, normas o principios, las cuales contribuyen a su ordenamiento y estructuración, favoreciendo el cumplimiento de determinados objetivos, para los cuales se hace uso de insumos,²⁹ que son transformados.

Según Bertalanffy, sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas, de donde se deducen dos conceptos: propósito u objetivo, el cual se encuentra siempre presente en todo sistema y además representa un motor o motivo; y globalismo o totalidad, referente al efecto global producido por cualquier cambio en algún elemento integrante del sistemas, al producirse una modificación, ésta repercute en los demás elementos y genera ajustes; hay una relación causa-efecto.³⁰

De acuerdo con Arthur D. Hall, un sistema es un complejo de elementos o componentes directa o indirectamente relacionados en una red caudal, cada componente está relacionado con otros, de modo más o menos estable, en un lapso dado.³¹ Asimismo, Buckley menciona que los componentes pueden ser relativamente simples y estables, o complejos y cambiantes; pueden variar una o dos propiedades, o adoptar muchos estados distintos. Sus interrelaciones pueden ser mutuas o unidireccionales; lineales, no lineales o intermitentes y exhibir distintos grados de eficacia o prioridad causal.

El principio de cualquier sistema se basa en una entrada³², un procesamiento y un resultado final; para lo cual, las partes interdependientes integrantes del sistema, deben trabajar de manera conjunta y ordenada para lograr una meta u objetivo deseado.

²⁹ Recursos selectos tomados del medio ambiente para producir un bien o servicio. Materia prima.

³⁰ www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/teodesistemas.htm 22/03/04

³¹ Hall D., Arthur y R. E. Fagen. *Definition of systems, General Systems*. 1956, en BUCKLEY, Walter. *La sociología y la teoría de los sistemas*. Pág. 70.

³² Vid apartado 1.4.1.1 para su definición.

Un sistema posee una identidad propia, independientemente de los elementos individuales integrantes y son éstos quienes adoptan la identidad global del sistema.

Por lo tanto, la teoría de sistemas permite y facilita el estudio y explicación del funcionamiento de los sistemas, así como de sus elementos organizados.

En la presente tesis, la teoría de sistemas en conjunto con la comunicación organizacional, puede aplicarse a Fundación Telmex para entender de mejor manera el funcionamiento de sus elementos (entre ellos, el objeto de estudio de esta tesis, el PEB³³), y de ella misma, la cual permitirá realizar un análisis FODA, mostrando las fortalezas y debilidades, para así formular recomendaciones encaminadas al mejoramiento y desarrollo del Programa y de la Fundación.

La teoría de sistemas es un ramo específico de la teoría general de sistemas, la cual surgió con los trabajos del alemán Ludwig Von Bertalanffy, publicados entre 1950 y 1968 a partir del intento por lograr una metodología integradora para el tratamiento de problemas científicos.

“La Teoría general de sistemas no busca solucionar problemas o intentar soluciones prácticas, pero sí producir teorías y formulaciones conceptuales que pueden crear condiciones de aplicación en la realidad empírica”.³⁴

Las propiedades de los sistemas no pueden ser descritos en términos de sus elementos separados, su comprensión se presenta cuando se estudian globalmente.

“Las tres premisas básicas de La Teoría General de Sistemas: 1-Los sistemas existen dentro de sistemas. (Cada sistema existe dentro de otro más grande), 2-Los sistemas son abiertos. (Todo sistema recibe y descarga algo en otros sistemas, además de caracterizarse por un proceso de cambio infinito con su entorno. Es importante señalar la existencia de sistemas cerrados, descritos posteriormente), 3- Las funciones de un sistema dependen de su estructura.”³⁵

El interés de la Teoría General de Sistemas, son las características y parámetros establecidos para todos los sistemas: aplicada a la comunicación organizacional, la teoría de sistemas en la organización, se refleja como una estructura donde hay interacción entre todos sus elementos, así como toma de decisiones, ya sea de forma individual o en grupo.

³³ PEB: Programa Educativo para Becarios.

³⁴ BERTALANFFY, Ludwig, Von. Teoría General de Sistemas. en BUCKLEY, Walter. La sociología y la teoría de los sistemas. Pág. 72.

³⁵ www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml#ORIG Diciembre 2006.

En las teorías tradicionales la organización era vista como un sistema cerrado, por lo que no se tenía en cuenta el medio ambiente o entorno, así como otros aspectos fundamentales y característicos de los sistemas abiertos, lo cual provocaba un desarrollo muy limitado, impidiendo la existencia y comprensión de la retroalimentación (feedback) fundamental para la supervivencia del sistema.

Un sistema siempre estará relacionado con el entorno, o sea, el conjunto de elementos exteriores al sistema quienes influyen directa e indirectamente en él, en donde el sistema a su vez influye en el contexto, medio ambiente o entorno, aunque en una menor proporción. Se trata de una relación mutua entre entorno-sistema. En el caso de los sistemas abiertos, el entorno o medio ambiente cobra gran relevancia, ya que prácticamente, el sistema depende de él.

En esta relación, sólo se toman en cuenta aspectos relevantes, pues las relaciones entre el sistema y entorno pueden ser muy grandes, de esta manera se delimitan y se toman elementos de interés con aportes de utilidad a la investigación. En el presente caso del PEBFT, la única relación importante es la que se da entre el Programa Educativo de la Fundación y los Becarios, por lo cual se dejan de lado las demás relaciones o interacciones dadas entre otros programas de la Fundación y sus públicos, así como la relación con sus proveedores, en este caso donadores.

Un sistema, para su estudio, puede ser dividido en partes e integrado nuevamente, posibilitando el estudio y análisis de las relaciones entre esas partes.

1.4.1.1 Elementos y características de la Teoría de Sistemas:

Para obtener un total entendimiento de lo anterior, se definen a continuación los tipos de sistemas existentes, así como sus componentes.

La teoría de sistemas marca dos grandes divisiones o tipos de sistemas, de acuerdo a su naturaleza:

1. **SISTEMA CERRADO:** Se caracteriza por su nula interacción e intercambio con el medio ambiente o entorno circundante, son herméticos a cualquier influencia ambiental. Por lo general no son impactados por el medio ambiente y cuando llegan a serlo no producen nada hacia fuera, ya que no crea una reacción o respuesta para tratar de equilibrar al sistema, por lo cual no cambia su función y no tiene la capacidad de crecimiento o cambio alguno. Sus funciones siempre son las mismas y su estado actual, futuro y final será siempre el original o inicial.

Se da el nombre de sistema cerrado a aquellos sistemas cuyo comportamiento es predecible y programado, opera con un pequeño intercambio de energía y materia con el ambiente. Se le puede denominar como cerrado a los sistemas completamente estructurados, donde los elementos y relaciones se combinan de una manera peculiar y rígida produciendo una salida invariable, como las máquinas.

2. **SISTEMA ABIERTO:** Su principal característica son los intercambios e interacciones con el entorno y ese elemento representa un factor esencial en la viabilidad del sistema, pues le permite crear una capacidad reproductiva o de continuidad y de transformación.

La relación con el medio ambiente a través de entradas y salidas, permite el intercambio de energía y materia, hay una retroalimentación con el entorno y esto les permite tener la cualidad de ser adaptativos para sobrevivir, ya que a pesar de ser impactados por el entorno, el sistema no se desorganiza.

La estructura de un sistema abierto es óptima cuando el conjunto de elementos de éste se organiza y realiza operaciones adaptativas. La adaptabilidad es un proceso continuo de aprendizaje y de auto-organización, permitiendo alcanzar un nivel superior o más complejo de desempeño.

En la actualidad, los sistemas son cada vez más abiertos, pues se comprometen en un intercambio más amplio con una mayor variedad de aspectos del entorno. Un sistema abierto no puede vivir aislado.

El sistema abierto es un conjunto de partes en interacción constituyendo un todo sinérgico, orientado hacia determinados propósitos y en permanente relación de interdependencia con el ambiente externo. Los sistemas abiertos son los más comunes y se clasifican en dos tipos:

- a) **SISTEMA ORGÁNICO:** Es un sistema abierto, adaptativo y complejo, quien trata de mantener su estado de equilibrio mediante el factor “homeostasis”³⁶, buscando preservar las estructuras del sistema y mediante el factor “morfostasis” que se encarga de preservar las estructuras permitivas de la interacción con el medio ambiente.
- b) **SISTEMA SOCIOCULTURAL:** Es un sistema abierto, adaptativo, complejo y la estructura es determinada por el medio ambiente. La interacción entre sus elementos y subsistemas es muy importante y la evolución o desarrollo de los sistemas socioculturales no es tan

³⁶ Vid. Pág. 60-61.

rápida, por lo cual cuentan con el proceso de morfogénesis, permitiéndole desarrollo y evolución.

Es importante señalar además, los mecanismos de defensa contra el medio ambiente y el marco regulador que posee y hace funcionar al sistema, le da una razón de ser y evita entropías.

Asimismo, dentro de un sistema sociocultural se dan las rutinas y roles dentro de los elementos integrantes del sistema, pues las rutinas cumplen con la función de reducir incertidumbre y los roles le permiten a cada elemento, tener y cumplir con una función determinada y estable para la estructura del sistema; lo cual a su vez genera un óptimo funcionamiento y equilibrio en él.

Cuando el sistema crece, se modifican las estructuras, procedimientos, rutinas, roles y el mismo marco regulador como parte de la retroalimentación presentada en este tipo de sistemas.

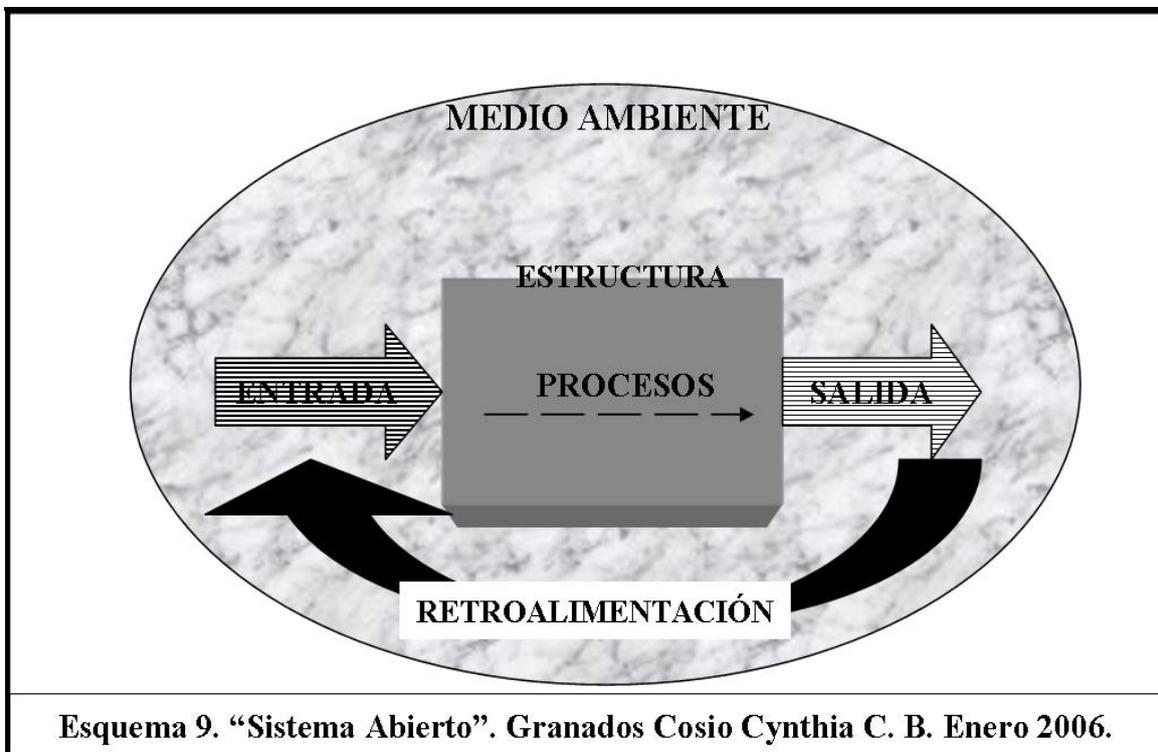
Para poder comprender de mejor forma lo anterior, detallaré en forma breve los elementos que caracterizan a los sistemas abiertos en general.³⁷

- **Entrada (input):** Insumos y recursos selectos tomados del medio ambiente, los cuales sirven para producir un bien o servicio, en términos simples, es conocida como la materia prima. Es la fuerza de arranque del sistema, la cual provee el material o la energía para la operación del mismo.
- **Procesos (throughput):** Acciones llevadas a cabo por el sistema, a través de los cuales se modifica y transforma el input, incluso, determinan la variación de las estructuras, de tal forma que se adecuen, modifiquen y adapten a partir de los impactos del medio ambiente. Es el fenómeno generador de cambios, es el mecanismo de conversión de las entradas en salidas o resultados.
- **Estructura:** Es el esqueleto del sistema o de la organización, quien se mantiene con base en los insumos, inputs o materia prima, personal y financiamiento.
- **Salida (output):** También conocida como producto o resultado. Es la finalidad para la cual trabajan elementos a través de las relaciones del sistema; los resultados de un proceso son las salidas, las cuales deben ser coherentes con el objetivo del mismo. Los resultados de los sistemas

³⁷ Estos elementos son expuestos en el tercer capítulo, en el punto 3.3.1, donde son relacionados con el caso específico estudiado, proporcionando así una clara perspectiva de la importancia de los mismos.

son finales, mientras que los resultados de los subsistemas con intermedios. Las salidas pueden ser de dos tipos:

- Físicos, como productos o servicios, satisfactores de necesidades básicas.
 - Conceptos o ideas, las cuales son más impactantes en el medio ambiente a través de la ideología.
- **Medio Ambiente:** Es el medio o entorno que rodea y envuelve externamente al sistema. Ejerce constante interacción con el sistema, pues éste proporciona las entradas y recibe las salidas. Determina los propósitos y estructuras conformando diferentes escenarios, donde existen reglas estrictas determinantes de un comportamiento. El medio ambiente puede ser un recurso para el sistema, aunque también puede representar una amenaza.
- **Retroalimentación (feedback):** Es la respuesta del sistema a los impactos del medio ambiente, permitiéndole adaptar sus procesos y estructuras. Es un transcurso de aprendizaje, lo cual permite analizar su funcionamiento en relación con el medio ambiente y detectar fallas para así modificar los procesos y estructuras, permite la adaptación al medio. Es un mecanismo de defensa y supervivencia.



Un sistema abierto y sus procesos incluyen más conceptos característicos, como:

- **Entropía:** Es el proceso de degradación del sistema, ésta se puede presentar a causa de los impactos del medio ambiente y en general, la entropía significa la desorganización de los procesos o estructura, quienes propician problemas, los cuales pueden ser resueltos mediante el proceso de homeostasis y morfogénesis o pueden culminar con la desintegración del sistema.
- **Homeostasis:** Proceso de búsqueda del equilibrio interno y autorregulación del sistema, conducente al mantenimiento de la constancia en la composición y propiedades del sistema. Para que se lleve a cabo este proceso, el sistema se cierra momentáneamente y se separa del medio ambiente como mecanismo de defensa para así generar los cambios necesarios, ayudado a su vez por el proceso de morfogénesis.
- **Morfogénesis:** Proceso de evolución, generador de cambios mediante la interacción con el medio ambiente. También busca preservar ciertas estructuras del sistema.
- **Rutinas:** Establecen los procedimientos y acciones dentro del sistema, lo cual permite realizar actividades de forma organizada. En los sistemas socioculturales permiten la eliminación de incertidumbre, pues crean un cierto equilibrio. La evolución o cambio de las rutinas no es drástico y por lo contrario, el proceso del cambio de una rutina tarda mucho tiempo.
- **Roles:** Papel que juegan las estructuras con base en las reglas y al marco de referencia establecido institucionalmente. Los roles son muy importantes, pues cada elemento tiene establecida su función, brinda un equilibrio y una fluidez en los procesos de interacción.
- **Institución o marco de referencia:** Mecanismo ordenador y regulador, limita la interacción entre los elementos del sistema. Establece las normas explícitas e implícitas que rigen la conducta de los integrantes del sistema. Reducen incertidumbre entre los miembros del sistema u organización.
- **Constricción:** Relación entre alternativas posibles de acción entre los elementos, señala pautas específicas de los elementos con relación a los demás. Es el elemento cohesionador del sistema, funge como la identidad del sistema.

- **Grado de libertad:** Posibilidades de acción de las estructuras a través de la institucionalización.
- **Autorreferencia:** Se refiere al hecho de entender que el sistema forma parte de otro sistema más amplio, lo cual le permite en ocasiones encontrar salida a ciertos procesos aparentemente aislados.
- **Tensión:** Es una forma de estrés presentada en el sistema y se manifiesta de manera positiva o negativa dentro de él; se puede mostrar como procesos aglutinados y apenas estructurados de carácter multitudinario cuasi-grupal, normativamente constructivos o destructivos y a veces como formas socioculturalmente estructuradas de creatividad y producción, conflicto y competencia, o trastorno y destrucción.

La tensión se manifiesta sólo de manera ocasional o residual como factor perturbador. Cierta nivel de tensión es característico de un sistema y es vital para el mismo. Puede aparecer como factor destructivo en ciertas ocasiones y constructivo en otras.

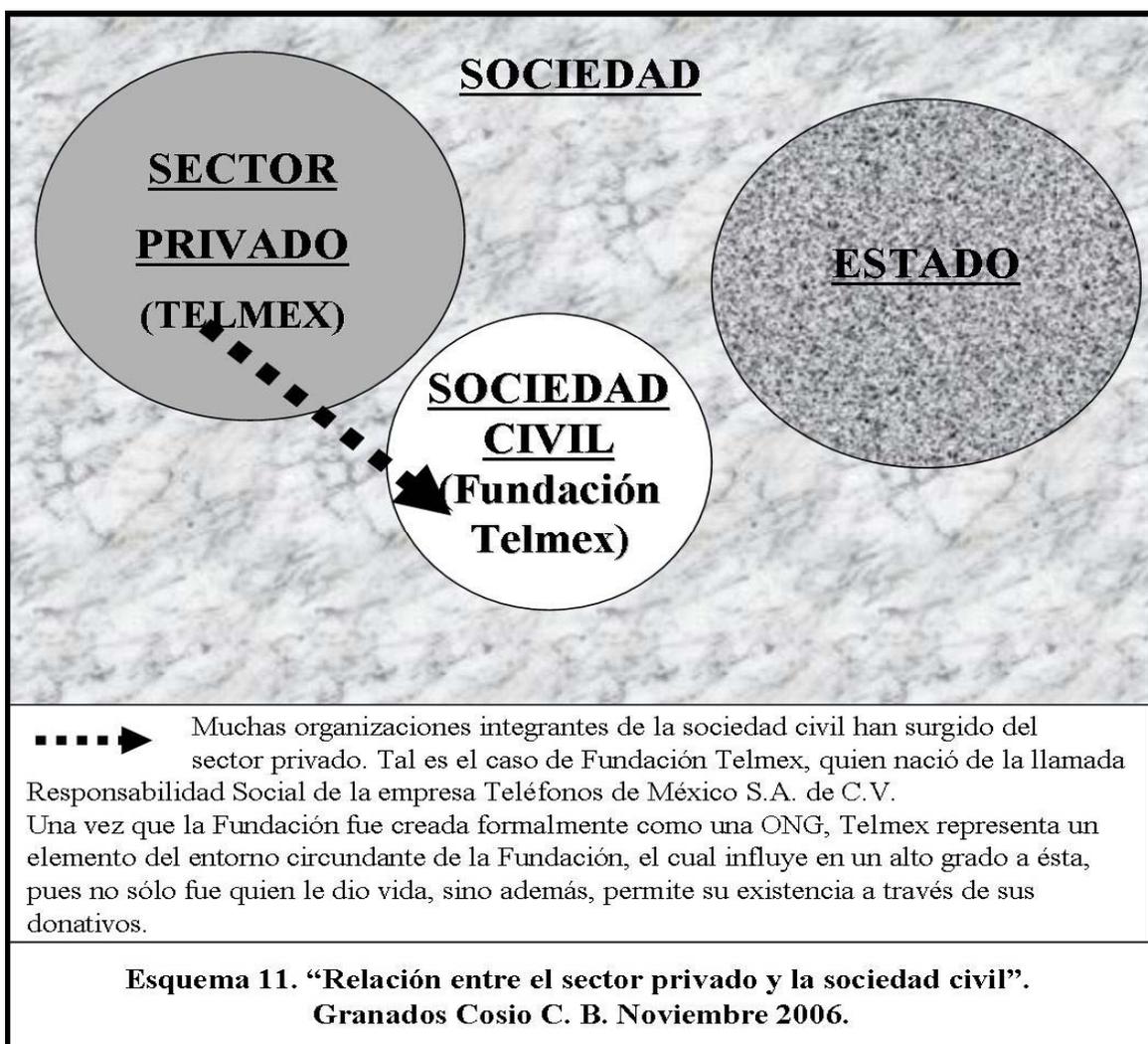
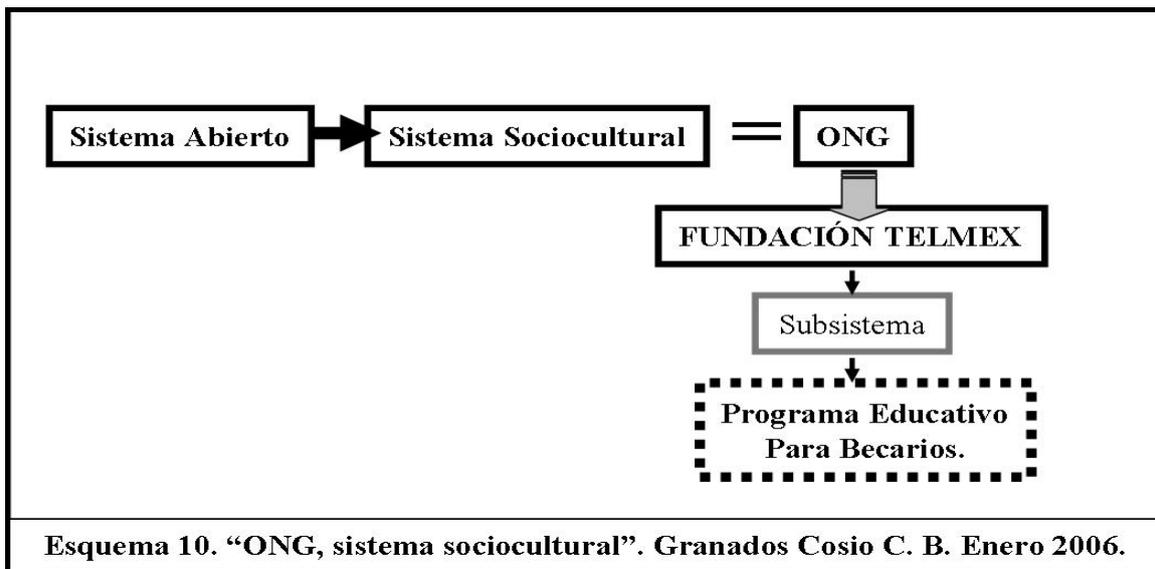
- **Dinámica de Roles:** Es la interacción dada entre los elementos del sistema a través de los roles desempeñados en él.
- **Interacción:** Relación establecida entre los diferentes elementos del sistema, llevada a cabo mediante la comunicación.

Dentro de la teoría de sistemas, también existen los sistemas socioculturales, los cuales incluyen a las Organizaciones No Gubernamentales, porque son sistemas abiertos, adaptativos y complejos con una estructura determinada por el medio ambiente.

En el caso específico de este trabajo, el medio ambiente es el contexto nacional y la tendencia global de la llamada “responsabilidad social”³⁸ quien propició la creación de Fundación Telmex. Así, la Fundación, vista como un sistema, responde al contexto y a las necesidades nacionales de la sociedad mexicana, a quien asiste.

Su estructura, procesos, roles y rutinas están diseñados para cumplir con los objetivos que le da razón de ser a la organización, los cuales impactan al entorno de manera positiva; en este caso, mediante la ayuda, prestación de diversos servicios y recursos a los sectores de la sociedad incluidos en los Programas desarrollados por Fundación Telmex.

³⁸ Vid. Apartado 2.3.



1.4.1.2 Teoría de Sistemas en una Organización

Taylor, Fayol y Weber, autores de la teoría clásica en administración, utilizaron un enfoque donde las organizaciones eran vistas como un sistema cerrado, los cuales están aislados de variables externas y son determinísticos; es decir, requieren un conocimiento, control o previsión plena de todas sus variables.

Con base en la teoría de sistemas, podemos ver a las organizaciones como un sistema vivo o abierto, con capacidad de adaptación y sobrevivencia. Una organización no puede aislarse de las variables externas ni controlarlas, por ello, ésta teoría permite reconceptualizar los fenómenos de todo sistema dentro de un enfoque global.

Herbert Spencer afirmó a principios del siglo XX que un organismo social se asemeja a un organismo individual en el crecimiento y aumento de complejidad, pues sus partes requieren y demandan mayor interdependencia, porque la vida de las unidades integrantes de la organización es muy corta en comparación a la vida del sistema en sí.

Las organizaciones son organismos vivos e inteligentes, recipientes de señales, información, mensajes y en general de insumos provenientes del medio ambiente. Crean una estructura capaz de procesar y transformar los insumos en productos o servicios finales, los cuales son enviados al entorno como respuesta.

Para esto, las organizaciones representan un espacio de interacción y aprendizaje, cualidades proporcionadas por la comunicación, quien a su vez, permite contar con una retroalimentación, la cual contribuye al desarrollo de la organización.

Una organización, como sistema abierto, presenta todas y cada una de las características de este tipo de sistema, las cuales ya han sido descritas anteriormente.

Toda organización presenta un comportamiento probabilístico y no-determinístico, pues es afectada por el ambiente y éste incluye variables desconocidas e incontroladas; lo mismo sucede con las consecuencias de los sistemas sociales, por la simple razón de que el comportamiento humano nunca es totalmente previsible, porque las personas son complejas y responden a diferentes variables.

La estructura de la organización incluye todos los recursos humanos, económicos y culturales. Ésta tiene una entrada o input, por donde se reciben los insumos necesarios y se procesan para convertirlos en productos o

servicios, de acuerdo al tipo de organización y al o los objetivos de la misma; estos resultados salen al medio ambiente y lo impactan, así la organización recibe una respuesta de cómo ella impacto al entorno y éste a su vez le manda señales, las cuales pueden determinar modificaciones en la organización, debido a posibles entropías causadas por el medio ambiente.

De aquí la importancia del entorno, pues no se debe olvidar que cualquier organización forma parte de un todo e incluso podría definirse como un subsistema integrante de un gran sistema (entorno). Por cual, ésta debe cambiar con relación a las exigencias de los elementos circundantes y estar consiente de la autorreferencia.

Las organizaciones forman parte de una sociedad mayor y a su vez están constituidas de partes menores o subsistemas, por lo cual deben ser vistas como sistemas dentro de sistemas.

Las entropías suceden cuando surge un problema al interior de la organización, y en esencia se trata de un desorden en el proceso. El cambio en cualquiera de las partes del sistema, afecta a las demás y propicia problemas o desorden en el proceso, pues la interacción interna se ve afectada por la externa. Por ejemplo, cuando una organización no recibe los insumos necesarios, ésta puede sufrir una entropía, porque el proceso no recibe los elementos para los cuales su estructura estaba diseñada, generándose así un desorden transitorio.

Una entropía implica el debilitamiento de los mecanismos de control y la aparición de incertidumbre en el comportamiento de algunas unidades constitutivas del proceso o estructura del sistema.

Una vez presente la entropía, automáticamente, el sistema tiende a cerrarse momentáneamente para que entre en acción el proceso de homeostasis, el cual se encarga de buscar la solución al problema mediante la modificación de ciertos procesos o pequeñas estructuras y así reorganizar el sistema y restablecer el equilibrio, aunque también influye el proceso de morfogénesis, mediante los cuales, la organización se adapta al medio y logra subsistir.

Por supuesto, para el óptimo funcionamiento de una organización, debe establecerse además, un marco de referencia o institución para darle orden y regular los procesos, limitando la interacción entre los elementos del sistema, así como sus roles. De igual forma, es fundamental contar con el dispositivo de constricción, pues es el encargado de cohesionar a la organización, forjando una identidad.

Toda organización cuenta con una cultura organizacional, constituida por creencias, valores y costumbres, lo cual se refleja en las normas del sistema formal. Estos elementos integran parte de la identidad, la cual a su vez conforma la imagen corporativa transmitida a sus públicos.

Por ende, la organización debe ser considerada como un sistema abierto, concebida con objetivos o funciones múltiples, integrada por diversos subsistemas en constante interacción, y visualizada como parte de otro sistema, pues la organización existe en un entorno cambiante.

De acuerdo con los autores Katz y Kahn, los sistemas sociales, no tienen limitación de amplitud, están vinculadas a un mundo concreto de seres humanos, recursos materiales y económicos. El sistema social, es independiente de cualquier parte física determinada, pudiendo aligerarla o sustituirla, ya que representa la estructuración de eventos o acontecimientos y no la estructuración de partes físicas.

Los sistemas sociales necesitan entradas de producción y mantenimiento, siendo las entradas de mantenimiento e importaciones de energía quienes sustentan al sistema; las entradas de producción son las adquisiciones de energía procesadas para proporcionar un resultado productivo. Los sistemas sociales tienen su naturaleza planeada, pues son sistemas esencialmente inventados y creados por el hombre. Los sistemas sociales presentan mayor variabilidad en comparación a los biológicos y necesitan fuerzas de control para reducir la variabilidad e inestabilidad de las acciones humanas.

Las funciones, normas y valores son los principales componentes del sistema social, las funciones describen formas específicas de comportamiento asociado a determinadas tareas y se desarrollan a partir de los requisitos de la tarea, las normas son expectativas con carácter de exigencia y alcanzan a todos los implicados en el desempeño de una función; mientras que los valores son las justificaciones y aspiraciones ideológicas más generalizadas. Así, las organizaciones constituyen un sistema formalizado de funciones y hacen uso de la inclusión parcial.³⁹

Como la organización es un sistema social y siempre se encuentra en plena interacción con su medio ambiente, su funcionamiento organizativo debe ser estudiado en relación con las transacciones continuas realizadas con el entorno circundante.

³⁹ www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/teodesistemas.htm 22/03/04

1.4.1.3 Teoría de sistemas y comunicación organizacional.

El reflejo de ésta teoría y la comunicación organizacional se observa claramente, ya que una organización es un sistema social abierto, en donde su estructura efectúa diversos procesos para lograr un objetivo, mismo que le da razón de ser. Al interior, los elementos (humanos) integrantes desempeñan diversos roles e interactúan uno con los otros por medio de la comunicación para llevar a cabo sus tareas.

La comunicación es un elemento fundamental para la organización y se da en tres niveles: individual, grupal y organizacional.

En la organización, la comunicación se da mediante un flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes y de ahí surge el concepto de comunicación organizacional (conjunto total de mensajes intercambiados entre los integrantes de la organización, así como entre ésta y su entorno).

Gracias a la comunicación organizacional, el sistema social desarrolla y formaliza la interacción entre sus unidades, así como la dinámica de roles, los cuales a su vez contribuyen al logro de resultados esperados.

La comunicación organizacional en un sistema crea las condiciones adecuadas, no sólo para alcanzar una óptima comunicación al interior, sino además, permite la interacción del sistema u organización con su entorno por medio de los canales adecuados, a través de los cuales, la organización emite mensajes al exterior y trata de impactar al medio ambiente.

Cuando no se contempla en la estructura y procesos a la comunicación organizacional, se presentan problemas tanto internos como externos, se genera una desorganización en los procesos. La implementación correcta de la comunicación organizacional coadyuva al mantenimiento del equilibrio y al desarrollo de los procesos internos, los cuales se reflejan al exterior mediante los mensajes y canales apropiados, logrando el efecto deseado en el entorno. La comunicación organizacional es un elemento estratégico en situaciones de entropía.

Los mensajes cumplen con la función de informar, persuadir, regular e integrar, fungen como estímulos a un determinado receptor. Por su parte, los canales son los medios por los cuales se emite el mensaje y muchas veces, el éxito del mensaje, depende de la correcta elección del canal y de su efectividad.

Las redes de comunicación, representan el flujo de mensajes entre las personas y roles, las redes formales se dan en diferentes direcciones, ascendente, descendiente y horizontal, aunque entre estas tres, también se dan

combinaciones, mientras que en las redes informales, se da una ramificación, porque la comunicación combina los tres tipos de direcciones anteriores a la vez.

La comunicación de la organización tanto al interior como al exterior, constituye un diálogo entre dos partes, el cual exige canales y reglas, de las cuales deben ser partícipes ambas partes, para así reducir ruido e interferencias.

La comunicación organizacional en un sistema, por su forma y contenido intenta personalizar, distinguir y hacer conocer a una institución; se desarrolla en el seno de la organización y cumple con la función de interconectar a los públicos internos, intermedios y externos con la organización.

Debe constituir un proceso permanente en el sistema y éste debe asumirlo y desarrollarlo, pues de la buena relación con sus públicos, depende el éxito de la organización misma. Una organización incomunicada atenta contra sí misma.

De acuerdo con Norbert Wiener “...la comunicación es el cemento que forma las organizaciones. Sólo la comunicación permite a un grupo que piense unido, que sea unido y actúe unido”.⁴⁰

El análisis profundo de la comunicación en las organizaciones permite comprender y facilitar los procesos de cambio y crecimiento en la organización, ya que en el espacio que se crea entre la interacción y el aprendizaje, se encuentra la comunicación.

En realidad, la relación entre comunicación organizacional y sistema (organización) es bastante compleja y al respecto, Nosnik propuso una teoría de los sistemas de comunicación en las organizaciones, en la que procura conservar los aspectos funcionales y estructurales que son típicos de las explicaciones sistémicas. La propuesta de Nosnik está constituida por tres niveles de abstracción⁴¹:

a) La organización como sistema:

Un sistema está integrado por dos aspectos fundamentales:

Estructura: conformada por un número finito de partes y por un número potencialmente infinito de relaciones entre éstas. La estructura de una

⁴⁰ WIENER Norbert, en Bisquert, Alfredo. "La comunicación Organizacional en Situaciones de Crisis". www.razónypalabra.org.mx/anteriores/n32/abisquert.html 22/03/04.

⁴¹ NOSNIK, Abraham. "El análisis de sistemas de comunicación en las organizaciones" en FERNÁNDEZ, Collado. La comunicación en las organizaciones. 1995. Pág. 165-194.

organización puede analizarse a partir del organigrama, historia y situación actual.

Funcionalidad: se refiere a la orientación general de la organización hacia cierta clase de actividades. Está determinada por dos factores: *el giro*, se refiere al tipo de producto o servicio ofrecido a sus públicos, el cual no es determinante en el desarrollo organizacional y *la misión*, referente al objetivo o meta planteado por la propia organización. La misión no puede evaluarse de manera total, sino a partir de su misión y valores establecidos, los cuales rigen y orientan las actividades de la organización en su conjunto.

Lo anterior constituye un principio heurístico, es decir, un conjunto de valores, supuestos o creencias, los cuales especifican los objetivos asumidos por la organización como válidos y deseables. La misión de la organización como principio heurístico reside en identificar su papel orientador a partir del cual se derivan estrategias, modelos, definiciones y consecuencias prácticas de productividad, constituyendo la funcionalidad de la organización.

b) Aspectos estructurales y funcionales de la organización.

La estructura de un sistema se define por sus partes y las relaciones entre éstas. Las partes pueden ser las personas y los elementos impersonales.

Las personas cumplen una función organizacional, rol desempeñado o lugar ocupado en el organigrama. Dentro de los roles se encuentran otros elementos importantes como las conductas desarrolladas en términos de comunicación y los tipos de liderazgo.

Los elementos impersonales están constituidos por los medios o canales físicos de transmisión y recepción de mensajes en la organización. Cuando se hace uso de éstos, se le conoce como comunicación formal, y cuando el mensaje se transmite de manera personal, se habla de una comunicación informal.

En este segundo nivel de abstracción, la funcionalidad del sistema se puede definir de acuerdo a dos variables: Permanencia (se refiere a existencia, estabilidad y duración a lo largo del tiempo), y Orientación (representa el conjunto de actividades realizadas por la organización para cumplir su misión).

Es en este nivel donde se generan las estrategias, modelos y definiciones subministrando un contexto conceptual y analítico a partir del cual se evalúan las prácticas organizacionales. La variable de orientación se evalúa en función del grado de alineación entre la función de ésta y su misión, entre su operación y sus propósitos.

c) Características de un sistema de comunicación en la organización:

Nosnik concibe tres funciones de los sistemas de comunicación en la organización:

- a) La función descriptiva de un sistema de comunicación organizacional, persigue exponer lo sucedido, el estado de cosas o la concepción de las situaciones en los diferentes ámbitos de la organización.
- b) La función evaluadora de un sistema de comunicación organizacional explica las razones por las cuales los diferentes ámbitos organizacionales dan cuenta de lo acontecido y la manera cómo sucedió. Es decir, la ponderación o evaluación de la descripción de cada ámbito organizacional.
- c) La función de desarrollo efectúa un análisis de cómo reforzar lo evaluado como acertado, y mejorar lo considerado erróneo en las actividades estudiadas del ámbito organizacional. Puede relacionarse con el concepto de retroalimentación.

En el nivel de abstracción es necesario reconocer si las organizaciones realizan un esfuerzo constante por planear, aplicar y evaluar su gestión comunicativa, si ésta es una dinámica constante o momentánea en situaciones de crisis; así como conocer, cómo se desarrolla la comunicación organizacional de manera interna y externa, cómo se da la relación con sus públicos y cuál es el grado de apertura a la retroalimentación.

"Haber caracterizado el sistema de comunicación organizacional como se ha hecho, nos lleva a pensar que, por lo menos en el contexto de la presente teoría, la comunicación es un medio importante que tiene la organización para adaptarse a los cambios que experimenta como sistema, tanto desde dentro, como desde fuera de ella, y tratar de sobrevivir de manera exitosa"⁴²

⁴² Ibid. Pág. 189.

Capítulo II

Organismos

No

Gubernamentales.

Después de haber analizado la comunicación organizacional, su importancia, elementos integrantes, campos de estudio (en donde se incluye a la comunicación intermedia), y su relación con la teoría de sistemas, empleada como teórico, se profundiza a continuación en el tema de las Organizaciones No Gubernamentales, debido a las características de la organización estudiada en el caso práctico (Fundación Telmex), lo cual permite definir y ubicar las propiedades, así como el campo de acción de las ONG's, contribuyendo con la contextualización del tercer capítulo.

2.1 – DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL.

Todas las Organizaciones No Gubernamentales nacen en algún momento a partir de una necesidad demandada por la sociedad, la cual no ha sido satisfecha por el Estado o sector privado, debido a diversas razones.

Las ONG's surgen como una alternativa para los grupos más desprotegidos o marginados, quienes requieren de atención, recursos y servicios, los cuales no les son otorgados. Debido a esto las organizaciones pertenecientes al llamado tercer sector juegan un papel fundamental como protectores de varios grupos sociales, quienes tratan de dar solución a diversos problemas que los aquejan.

Durante la década pasada, las Organizaciones No Gubernamentales tomaron una creciente importancia, debido a los motivos mencionados brevemente en el párrafo anterior. Hoy en día se han logrado avances significativos en su definición, aunque las divergencias sobre el papel y efectos de su acción todavía son muy amplias.

Las definiciones de una *Organización No Gubernamental* pueden ser muchas y muy amplias, debido a las diferencias de opinión aún prevalecientes, así como a la gran variedad mostrada por las mismas ONG's, en lo referente a su origen, tamaño, recursos, áreas de interés, estrategias, métodos de acción, capacidad de influencia, etc.

En términos generales, defino a una ONG como una organización sin fines de lucro, con un propósito filantrópico, es decir, orientado al desarrollo social, mediante la distribución de recursos o bienes y acciones, las cuales impulsan el desarrollo de un determinado grupo de individuos, además de estimular la participación voluntaria; la cual depende de las donaciones privadas hechas por personas físicas o morales.

De acuerdo con el Banco Mundial, las ONG's son Organizaciones privadas, quienes realizan actividades con el fin de aliviar el sufrimiento y promover los

intereses de los pobres, brindando servicios básicos o realizando actividades de desarrollo para la comunidad, así como para proteger el medio ambiente.¹

Por su parte, la OCDE², señala a una ONG como una organización fundada y gobernada por un grupo de ciudadanos privados con un propósito filantrópico y sostenida por contribuciones individuales privadas.³

Sin embargo, es importante señalar una definición más completa, hecha por Leopoldo Zavala Matulic, quien recoge el carácter y los objetivos de las ONG's.

"Las ONG's son organizaciones de carácter social, independientes y autónomas, jurídicamente fundadas y que actúan sin finalidad de lucro. Su acción se orienta hacia la Cooperación al Desarrollo y hacia la búsqueda de acuerdos de ayudas entre Gobiernos con el objetivo de provocar la solidaridad y promover el desarrollo en los pueblos y sociedades del Tercer Mundo", "Su acción busca la canalización de recursos públicos y privados para llevar a cabo proyectos de desarrollo autónomos en los países subdesarrollados ... Esta acción sobre el terreno se complementa con las actividades de sensibilización y educación para el desarrollo..., y con las actividades de lobby o presión política ante los gobiernos y los organismos"⁴

Se hace mención de las definiciones anteriores, con el propósito de complementar la enunciada por mí en un principio, además de incluir la interpretación hecha por dos organismos significativos y de un estudioso de la materia, lo cual permite tener una visión más amplia respecto al tema.

Características de una ONG.

Una vez revisadas las definiciones anteriores, se pueden destacar como características generales y de suma importancia:

- Su carácter social.
- La independencia del ámbito gubernamental.
- La ausencia de finalidad lucrativa.
- La promoción del desarrollo como objetivo a través de diferentes estrategias, como proyectos de desarrollo, sensibilización hacia múltiples temas, educación para el desarrollo y la presión política.

¹ Tomado de Williams, A. 1990 en ORTEGA CARPIO, M.L. *Las ONGD y la Crisis del Desarrollo*. 1994. pág. 41.

² Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

³ OCDE, 1988 en ORTEGA CARPIO, M.L. pág. 40.

⁴ Zabala Matulic I (1994) en MARTÍNEZ GONZÁLEZ. *TABLAS*, 1995, pág. 353-54.

- Su existencia depende de donaciones hechas por el sector privado.
- Debido a los recursos limitados con que cuentan, sus acciones dependen de la participación voluntaria.

No obstante, de acuerdo con el “Código de conducta de la coordinadora de ONG’s de Desarrollo, aprobado por la Asamblea General Extraordinaria del 25 de octubre de 1997 y modificado en la Asamblea General Ordinaria del 28 de marzo de 1998, en España”, una ONG puede poseer las siguientes características:

1. Ser una organización estable y disponer de un grado mínimo de estructura. No se trata de campañas, ni de simples actividades espontáneas. Deben poseer personalidad jurídica y capacidad legal de acuerdo con la normativa vigente.
2. No poseer ánimo de lucro. La totalidad de los ingresos obtenidos deben beneficiar a la población sujeto de los programas de desarrollo, ser utilizados en actividades de educación y sensibilización y, en último lugar, ser destinados al funcionamiento de la propia organización.
3. Trabajar activamente en el campo de la cooperación para el desarrollo y la solidaridad internacional, ya sea en el ámbito del desarrollo, la respuesta ante situaciones de emergencia o la educación para el desarrollo.
4. Tener una voluntad de cambio o de transformación social, participando activamente en la mejora de la sociedad mediante propuestas favorecedoras de unas relaciones Norte-Sur más justas y equitativas que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres como parte inherente e indispensable del proceso de desarrollo.
5. Poseer respaldo y presencia social. Deben gozar de un comprobado apoyo en la sociedad, así como de una presencia activa en medio de ella. Este respaldo social se manifiesta de diversas formas: el apoyo económico mediante donaciones o cuotas; la capacidad de movilizar trabajo voluntario; la participación activa en redes con presencia social, el contacto con otras organizaciones locales, etcétera.
6. Tener independencia. Las ONGD (Organizaciones No Gubernamentales de Desarrollo) deben tener autonomía institucional y decisoria respecto de cualquier instancia gubernamental, intergubernamental o cualquier otra ajena a la institución. Esto implica que las organizaciones no deben estar sujetas a ningún control o dependencia orgánica u organizativa de entidades públicas o grupos empresariales; deben poseer capacidad de fijar libremente sus objetivos, estrategias, elección de contrapartes, etcétera.

Si han sido creadas por otra institución deben estar legalmente diferenciadas y mantener una capacidad de decisión propia sin interferencias. Las ONGD con algún tipo de relación de dependencia con otras instituciones (tales como partidos políticos, instituciones religiosas, sindicatos, empresas,...) deberán hacer pública dicha relación. Si son parte de una organización internacional deben acreditar, al menos, una autonomía suficiente en las decisiones con relación a las oficinas centrales.⁵

7. Poseer recursos, tanto humanos como económicos, provenientes de la solidaridad, donaciones privadas, trabajo voluntario o semejantes.

8. Actuar con mecanismos transparentes y participativos de elección o nombramiento de sus cargos, promoviendo la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. En particular los miembros del Patronato (para las fundaciones) o juntas directivas o equivalentes serán voluntarios, sin perjuicio de las compensaciones oportunas originadas por los gastos derivados de su cargo.

9. Ser transparentes en su política, en sus prácticas y presupuestos. Esto supone la obligación de publicar documentación cuantitativa y cualitativa, así como facilitar el control externo de sus actividades y recursos.

10. Estar basadas y articuladas en torno a los fines de solidaridad internacional y cooperación. Esto implica la necesidad de que entre los principales objetivos de las ONGD figuren la cooperación para el desarrollo, la lucha contra las desigualdades y la pobreza. Además de exigir coherencia y consecuencia en la práctica.

Con base en lo anterior, una Organización No Gubernamental es una organización sin fines de lucro, legalmente constituida, la cual obtiene un reconocimiento e interacción con el gobierno, pero sobretudo con el sector privado, pues depende de sus donaciones para poder distribuir recursos o bienes, así como brindar diversos servicios a los beneficiarios; cumpliendo

⁵ Cabe señalar con respecto al caso específico, Fundación Telmex, y este punto, que ante toda regla existe una excepción, sobre todo actualmente, debido a la llamada Responsabilidad Social, la cual involucra directamente a las empresas con las ONG's, quienes son creadas y sostenidas por las primeras, gracias a sus donativos; por lo cual, el sector privado-empresarial tiene un estrecho lazo con las organizaciones que funda, pues al desprenderse de ella, como en el caso de Fundación Telmex y Teléfonos de México, hay una clara influencia filosófica e incluso de otros tipos. Sin embargo, estas fundaciones cuentan con una clara diferenciación legal, por el simple hecho de estar constituidas como Asociaciones Civiles o Sociedades Civiles y no como Sociedades Anónimas. La influencia o dependencia establecida con la empresa es informal y se da de forma confidencial, aunque pueden existir elementos denotativos, como por ejemplo el logo, nombre, identidad corporativa, etc. No obstante, la fundación u organización civil se constituye jurídica y formalmente como autónoma e independiente, dejando su interrelación con el sector privado como parte de su herencia y personalidad.

con sus objetivos y contribuyendo al desarrollo social del grupo amparado y de la sociedad en general.

Clasificaciones de ONG's

Las ONG's tienen varias clasificaciones, algunas son muy simples y otras atienden a diversos criterios, como la evolución, área de interés y demás características poseídas por la organización.

Debido a la gran diversidad de categorías, se han tomado únicamente las que en mi opinión resultan más completas y específicas; por lo cual, las tipificaciones citadas responden a la naturaleza legal, motivacional, generacional y de cooperación de una ONG.

Es importante aclarar que acorde con su *clasificación legal*, todas las AC (Asociaciones Civiles) y SC (Sociedades Civiles) pertenecen a la categoría general de Organizaciones No Gubernamentales.

Conforme la “*clasificación motivacional*”⁶ de las organizaciones, se puede hacer mención de las siguientes:

- **Religiosas**, creadas por iglesias e instituciones religiosas.
- **Político-sindicales**, vinculadas a los partidos políticos y sindicatos.
- **Solidarias**, provenientes de los movimientos y comités de solidaridad de los setenta, en los ochenta se transformaron en organizaciones de cooperación al desarrollo.
- **Internacionales**, se encuentran vinculadas a instituciones internacionales.
- **Universitarias**, nacidas en el seno de la Universidad.

La subsiguiente clasificación de ONG's, está basada en las “*teorías de Korten*”⁷ quien distingue cuatro *generaciones* de ONG's:

- **Las de primera generación o asistencialistas**. Nacen tras la Segunda Guerra Mundial con el objetivo de remediar una situación de escasez de bienes y servicios. Las acciones realizadas son de emergencia y asistencia, siendo los únicos actores involucrados en el proceso.
- **Las de segunda generación o desarrollistas**. Surgen durante los años 60's siguiendo los postulados desarrollistas. Su objetivo es la

⁶ Clasificación tomada de ORTEGA CARPIO, 1994, M.L. Las ONGD y la Crisis del Desarrollo. 1994, pág. 164-168.

⁷ KORTEN 1988 en SENILLOSA, Y. *El Papel de las ONGS en el Norte* en Conferencia SUR-NORTE: "Juntos para la Erradicación de la Pobreza", INTERMÓN. Mayo 1996.

transferencia de recursos económicos y tecnológicos a las ONG's del Sur y los grupos de base. Incorporan las acciones de sensibilización ciudadana sobre las condiciones de vida de los pueblos del Sur.

- **Las de tercera generación o de partenariado y denuncia social.** Corresponden a los años 70's y entienden el desarrollo como un proceso auto sostenido de carácter político, por lo cual concentran todos sus esfuerzos en aumentar la participación política y fortalecer la sociedad civil, así como a denunciar las políticas e instituciones, quienes impiden el desarrollo local auto sostenido.
- **Las de cuarta generación o de empoderamiento (empowerment)** nacidas en los 80's, obedecen a un desarrollo equilibrado en lo social y sustentable en lo ecológico. Entienden que la falta de desarrollo en el Sur origina un mal desarrollo en el Norte. Las acciones se realizan a través de redes formales e informales de personas y organizaciones. En la Educación para el Desarrollo se incide en la interdependencia social, económica, política y ecológica. Se añade una nueva estrategia consistente en la denuncia y en la presión política.

Anexas a estas categorías, se incluyen dos más, las cuales se dan principalmente en países de Centroamérica y son:

“Aquellas **ONG's** que son **creadas por empresarios**, con recursos propios, para canalizar recursos externos oficiales y privados.”⁸

Y por último, “Las ONG's. Cooperación No Gubernamental versus Cooperación Oficial”⁹, las cuales pueden ser:

- **De acción directa:** Están insertas en las bases sociales con las que trabajan, colaborando directamente con las Organizaciones de Base (asociaciones de pobladores, talleres artesanales, comunidades campesinas, etc.) desarrollando su actividad en programas relacionados íntimamente con la asistencia social.
- **Intermediarias:** Se encargan de solicitar recursos y ayudas, establecer relaciones, asesorar en aspectos técnicos, organizativos y financieros, etc.
- **De estudio:** Están formadas por profesionales, quienes realizan análisis de coyuntura sobre el país o los sectores en crisis, sirviendo a veces de

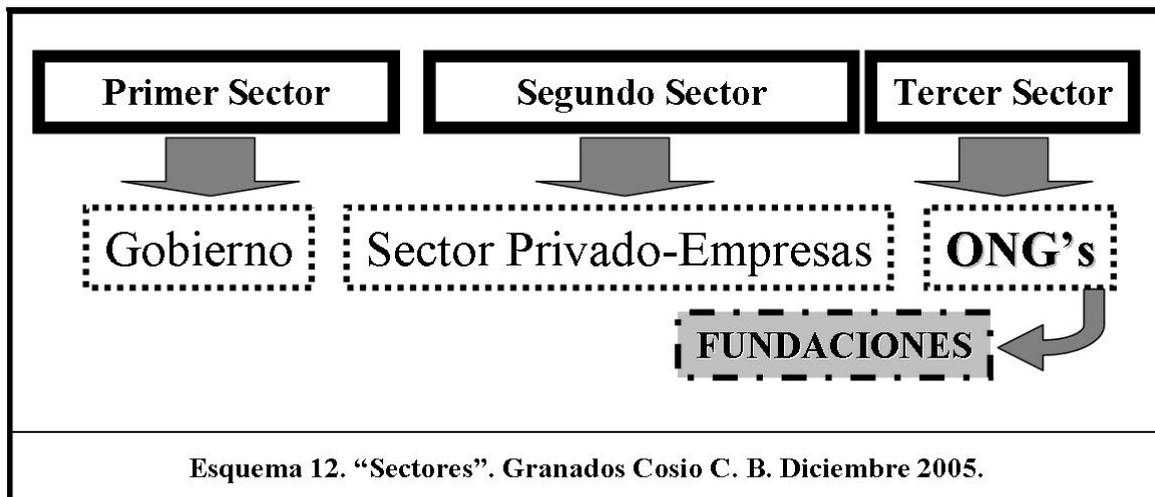
⁸ZABLAH cuadra, D. y otros *Análisis Jurídico de los Organismos No Gubernamentales de Desarrollo: Categorización y Normativa*. 1996, pág. 35.

⁹ "Las ONGS: Cooperación No Gubernamental versus Cooperación Oficial", IEPALA, Revista ICE, n° 702, Febrero 1992, pág. 111.

asesoría a los gobiernos. Es una mezcla de Centros de Estudio, Equipos de Análisis y Consultoría.

- **Y de defensa de los derechos humanos:** Constituyen una red importante en casi todos los países, fundamentalmente en aquellos donde su violación ha sido más sistemática.

Asimismo, cabe mencionar a **Thompson (1988)** quien formuló una tipología de las ONG's en la cual incluye: 1. Las fundaciones, las cuales son las más tradicionales en nuestro país, básicamente trabajan en educación, salud, arte, cultura y temas sociales; 2. Las cooperativas, 3. Las organizaciones reivindicativas de cuestiones específicas, por ejemplo las dedicadas a juventud, muchas de las cuales surgieron durante el período del último régimen militar, fruto de la desactivación de los canales tradicionales de participación y organización; 4. Los centros académicos, y finalmente 5. Las ONG's para el desarrollo, orientadas hacia la prestación de servicios directos o indirectos de promoción, capacitación, investigación y asistencia técnica en apoyo de grupos, comunidades y organizaciones sociales de escasos recursos.



2.1.1- Definición y características de una Fundación.

Como se ha citado anteriormente, una fundación es una subclasificación de una ONG, la cual responde a sus características básicas y de acuerdo a su naturaleza incluye otros puntos señalados posteriormente.

Una Fundación es una organización sin fines de lucro, dedicada a la beneficencia, la cual surge a partir de ideales o de la responsabilidad social de un grupo determinado.

De acuerdo con el capítulo segundo (concepto) de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones, de España, una Fundación es una organización constituida sin fines de lucro, por voluntad de sus creadores, quienes tienen afectado de modo duradero su patrimonio a la realización de objetivos de interés general. Sin embargo, también señala que las fundaciones se rigen por la voluntad del fundador, por sus estatutos y por la Ley.

Lo anterior, deja ver cómo es la relación entre el creador de una fundación, sin importar a cuál sector pertenece (gubernamental o privado); es decir, anteriormente se tocó el punto de la autonomía que supuestamente debe tener una ONG, aunque ahora es visible cómo una fundación pierde parte de ella, al estar sujeta a la influencia del grupo o empresa, quién le dio vida, debido a su responsabilidad social, y ha invertido un gran capital para contribuir con determinadas necesidades de ciertos sectores de la sociedad.

Tal es el caso de Fundación Telmex, quien fue creada por la empresa Teléfonos de México, la cual mantiene una influencia filosófica, cultural, de identidad, de imagen, y muy posiblemente intervenga en otros ámbitos, aunque esto no significa una ausencia de autonomía, pues legalmente goza de ésta e incluso está obligada a conformar un patronato.¹⁰

Así, las principales **características de una Fundación** son:

- Tienen su origen en la donación de recursos por parte de individuos, grupos o empresas.
- Es la unión de esfuerzos de diversos sectores para propiciar mayor bienestar a otro sector determinado.
- Cuenta con un Consejo Directivo (patronato), integrado por representantes de los diversos sectores que en ella intervienen.
- Promueven y motivan la participación ciudadana, como el voluntariado.
- Son facilitadoras, catalizadoras y vinculadoras de recursos en función de un concepto de cambio y desarrollo social.
- Fomentan iniciativas y movilizan recursos.

¹⁰En toda fundación debe existir, con la denominación de Patronato, un órgano de gobierno y representación de la misma, quien adopta sus acuerdos por mayoría en los términos establecidos en los Estatutos. Asimismo, le corresponde cumplir los fines fundacionales y administrar con diligencia los bienes y derechos que integran el patrimonio de la fundación, manteniendo el rendimiento y utilidad de los mismos.

Tomado de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.
http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/150-2002.html#a14 20/01/07.

2.2- CONTEXTO INTERNACIONAL Y NACIONAL DE LAS ONG'S

En las últimas tres décadas la importancia de las Organizaciones No Gubernamentales en el ámbito del desarrollo y la cooperación se ha incrementado notablemente. En todo el mundo han ganado visibilidad, reconocimiento y legitimidad ante gobiernos, organismos y agencias internacionales, medios de comunicación y la opinión pública en general, gracias a su protagonismo en el desarrollo y regulación social en términos parecidos al del Estado y sector privado.

El desarrollo del sector no gubernamental y en especial el de aquellas organizaciones comprometidas en la lucha contra la pobreza, la defensa de los desprotegidos, en la ecología y muchos otros temas no son exclusivos de nuestro país, sino un fenómeno mundial relacionado con las grandes transformaciones económicas y la crisis del Estado-Bienestar, lo cual significó la creación de miles de Organizaciones con fines filantrópicos, quienes tienen el objetivo de subsanar las problemáticas ocasionadas a raíz de esos dos grandes sucesos, así como satisfacer las necesidades no satisfechas para así, coadyuvar al desarrollo de las sociedades y naciones.

Este fenómeno es considerado como una revolución asociativa global o incluso un nuevo movimiento social (Fisher, 1993; Salamon, 1994; Laville, 1997). En Latinoamérica así como en otras regiones del tercer mundo, el dramático incremento de los niveles de pobreza y el empeoramiento de las condiciones de vida de vastos sectores de la población colocan a estas organizaciones frente a enormes desafíos.

Por tratarse de un fenómeno novedoso existen diferentes definiciones y taxonomías, las cuales clasifican a las ONG's en el ámbito nacional e internacional; aunque no cabe duda de que éstas hoy en día son consideradas por muchos como “destacados agentes del cambio político y de la gestión de numerosas actividades... –calificando como positivos, sin matiz alguno, los resultados que obtienen-, y quienes las ven con indudable recelo –desdeñando su influencia, alertando sobre su creciente peso y calificando negativamente su acción...”¹¹

En los últimos tres decenios, los problemas políticos, económicos y sociales han alentado el surgimiento de este tipo de organizaciones que Lester Salamon califica como “una ola de actividad voluntaria organizada desde fines de los

¹¹ Torres, Blanca. “Las Organizaciones No Gubernamentales: avances de investigación sobre sus características y actuación”, en Menéndez. Organizaciones civiles y políticas públicas en México y Centroamérica, México. 1998. Pág. 35.

años sesenta en el mundo desarrollado y, luego, en los países en desarrollo, que ha constituido una verdadera revolución de asociacionismo.”¹²

Otro factor importante y favorecedor de la proliferación de los organismos filantrópicos es que los Estados encontraron en las ONG's un buen conducto para canalizar fondos y ahorrarse responsabilidades sociales, lo cual ha agravado la pobreza, sobre todo en países tercermundistas, donde la situación económica, política y social resulta mucho más complicada para las ONG's, quienes tratan de ayudar y proteger a los sectores más golpeados.

Las ONG's constituyen un fenómeno insoslayable en el escenario internacional por su contribución al esfuerzo colectivo de las sociedades de todos los países (principalmente en los desarrollados), pues procuran objetivos trascendentes, como el desarrollo sostenible, la democratización y los derechos humanos, el fortalecimiento y la participación de la sociedad civil, la preservación del medio ambiente, la búsqueda de alternativas productivas, el desarrollo local y global, la promoción de minorías, la defensa de culturas y razas amenazadas, entre muchas otras, como la creación de políticas públicas.

Es así como las Organizaciones No Gubernamentales han adquirido tal relevancia, pues incluso las relaciones políticas, económicas y sociales acontecidas entre naciones, son mediatizadas de cierta forma por ONG's internacionales como la ONU (Organización de Naciones Unidas), el BM (Banco Mundial), el FMI (Fondo Monetario Internacional), etc.

En México, el perfil general de las ONG's tiene una relación muy clara con las condiciones sociales e históricas de nuestra región geográfica - fronteriza.

En los últimos años han surgido y se han formado organizaciones civiles, las cuales atienden asuntos prioritarios y relevantes como la defensa y protección de los derechos humanos, el medio ambiente, la protección y ayuda a los trabajadores migratorios y los grupos indígenas, entre otros.

Son asociaciones activas y dinámicas, con gran influencia como interlocutores ante las autoridades y gobiernos locales frente a una problemática incrementada a partir de la militarización de la frontera por el gobierno norteamericano. Sin embargo, también existe en la ciudad una larga tradición de organismos civiles dedicados a la asistencia, la filantropía y la promoción social.

Estas organizaciones se han convertido en una vertiente alternativa para sectores significativos de nuestra sociedad, en especial los que han sido excluidos de los beneficios, más quienes viven en condiciones de extrema

¹² Salamon, en Blanca Torres. Pág. 35.

vulnerabilidad social. Con sus escasos recursos y desde sus capacidades y saberes, estas organizaciones han diseñado y puesto en acción una diversidad de programas y medidas para ayudar a los sectores más desprotegidos de esta ciudad.

A partir de la crisis de los años 90's, la cual conmocionó a la sociedad mexicana, muchas de estas pequeñas y sencillas organizaciones comunitarias han comenzado a conformar redes inter-organizacionales u organizaciones red de carácter local y zonal, a fin de asegurar su supervivencia y desarrollo en un entorno altamente hostil, complejo e inestable.

Estas redes representan un nuevo fenómeno organizacional, adquiriendo magnitud a fines de la pasada década con la consolidación de algunas de ellas, el surgimiento de nuevas redes y la articulación de diferentes organizaciones red, quienes involucran a numerosas ONG's de base en amplias áreas geográficas.

Durante esa misma época existía una pugna contra la iniciativa de la Ley de Ingresos, propuesta desde 1989, en la cual se manifestaba la eliminación del tratamiento especial en cuanto al pago de impuestos. Fue hasta diciembre de 1993 cuando las Instituciones de Asistencia Privada y Asociaciones Civiles pudieron recuperar sus privilegios fiscales.

En 1990 el gobierno de Carlos Salinas, como una forma de reivindicar su imagen, crea por decreto la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH). En 1992, la CNDH se eleva a rango constitucional y se empiezan a crear Comisiones Estatales en cada una de las entidades de la federación.

Las dramáticas repercusiones de la incursión mexicana al capitalismo y de las medidas comerciales tomadas en nuestro país han acabado con muchos sectores, como el campo, la educación, los micro y pequeños empresarios y en general han ahondado la pobreza de la sociedad. Por ello, la proliferación de ONG's se hace presente cada vez con más fuerza en nuestro territorio, para tratar de ayudar a las clases desprotegidas por el Estado.

Así, los Estados también han incitado el surgimiento de ONG's, pues de acuerdo con el ex presidente Vicente Fox, "hay gobiernos que las han alentado con el propósito de fortalecer a las sociedades civiles y los procesos de participación social en las nuevas democracias".

En nuestro país, el gobierno no ve como contrincante a las Organizaciones No Gubernamentales, sino todo lo contrario, pues las toma como un apoyo importante y como un proceso democratizador, lo cual se puede observar

claramente al ver como incluso la primera dama (Martha Sahún) creó la fundación “Vamos México”.

No cabe duda, las ONG's han significado en México una gran ayuda para muchos sectores quienes han sufrido las consecuencias de las decisiones políticas y económicas, las cuales han empobrecido enormemente a la nación. A pesar de la aparición y aumento continuo de estas organizaciones, quienes tratan de asistir diferentes necesidades, la pobreza y otras áreas de gran interés las superan, pues nuestra condición de país subdesarrollado hace más lento el proceso de desarrollo de las mismas.

2.3- INFLUENCIA DE LAS ONG'S EN LA CONCIENCIA SOCIAL.

Una ONG se caracteriza por sus objetivos y por la exigencia de satisfacer necesidades de la sociedad que el Estado no quiere o no puede hacer. Así, las ONG's se pueden adentrar en otra forma de clasificación, la cual se encuentra bajo los lineamientos de las minorías, quienes están “en condiciones de ejercer su influencia, de difundir su innovación y de provocar un cambio social¹³

Las minorías llegan a formar una parte fundamental de sociedades que buscan obtener un cambio y una mejor calidad de vida. Además éstas buscan la manera de obtener sus objetivos tomando en cuenta a la sociedad o al menos, de influir y persuadirla para tener su apoyo.

El principal objetivo de las minorías es obtener un cambio social, el cuál sólo se logra a través de las diversas relaciones sociales de éstas, así como buscando a las entidades sociales más representativas dentro de éste ámbito, para llevar a cabo el proceso de la influencia minoritaria, el cual consta del poder, la población, las minorías y la relación continua entre estos.

En la búsqueda de sus objetivos, las minorías se encuentran explorando estrategias minoritarias de influencia, las cuales dependen de las relaciones de poder establecidas entre los diversos elementos involucrados en la lucha. Y su comportamiento se distingue principalmente por la ruptura con el poder, estableciéndose como una alternativa a aquella situación, además de bloquear o establecer alguna negociación con éste.

“El modelo de las Organizaciones No Gubernamentales asume que la sociedad, a través de sus propias expresiones organizativas, tiene un potencial notable para resolver problemas concretos de una manera efectiva, lo que se basa en el interés de las comunidades en los problemas que los afectan y/o en

¹³ Gabriel Mugny. “Una teoría psicosociológica de la minoría”. Pág. 667.

la necesidad de una prestación -eficiente- de servicios sociales. Finalmente, se presupone una relación costo-efectividad óptima, ya que los organismos y/o distintas formas de asociativismo no gubernamental conocen mejor sus necesidades, controlan mejor las -filtraciones- e ineficiencias y están dispuestos a cooperar con tiempo voluntario cuando perciben que el destino de sus esfuerzos llega en su propio beneficio”¹⁴

Esta es a su vez una forma de influencia, pues las ONG's se basan en la producción de la empatía, respecto a diversos temas y necesidades.

En la medida en que las ONG's van ocupando un lugar en el escenario público-político, comienzan -según Thompson- a ser interpeladas desde distintos sectores para asumir roles sociales como la búsqueda de nuevas formas de representación y acción ciudadana.

Respondiendo a múltiples demandas provenientes del Estado (necesidades derivadas de su accionar descentralizado y focalizado), de los organismos internacionales (para mejorar la eficiencia en la ejecución y la transparencia en la gestión), de las empresas (para el desarrollo de sus acciones de legitimización social) y de la ciudadanía (que encuentra en ellas nuevos ámbitos de participación social). Buscando influenciar la conciencia social.

Las ONG's persiguen la obtención de recursos para sobrevivir. Por tal motivo, es a través de diversas negociaciones establecidas, tanto con la sociedad como con el gobierno, lo que le permite tener mayor influencia e impacto en la sociedad.

Para la explicación de este apartado, es necesario conocer las dos formas de negociación presentadas por Gabriel Mugny en su artículo “Una teoría psicosociológica de la influencia de las minorías”, que son:

Ideológica: Se manifiesta a partir de la aceptación e involucramiento por parte de los actores sociales, quienes adoptan sus políticas e ideas.

Formal: Se da por la aceptación y conocimiento de los planteamientos de la organización, más no se involucran con ella.

La influencia sobre la conciencia social que una Organización No Gubernamental tenga depende del progreso y flexibilidad mostrada. “Las minorías flexibles acarrearán una imagen más positiva que las minorías rígidas...”¹⁵

¹⁴ BUSTELO E. "El abrazo: Apuntes sobre las relaciones entre el Estado y los Organismos No Gubernamentales" en Ensayos sobre Política Social y Equidad. Pág. 258.

¹⁵ Gabriel Mugny. “Una teoría psicosociológica de la minoría”. Pág. 22.

La influencia de una ONG en la conciencia social depende en alto grado de su negociación flexible o rígida y de la difusión llevada a cabo con respecto a su innovación o naturaleza por la cual surgió.

Asimismo, la influencia de las ONG's se ha visto reflejada en "la nueva cultura de **Responsabilidad Social**", la cual se refiere a una iniciativa filantrópica¹⁶ privada, la cual se ha incrementado de manera significativa en todo el mundo. Esto implica que personas físicas o morales con disposición de grandes capitales se planteen cómo repartirlo entre la sociedad de un modo comprometido y eficiente, con el objetivo de ayudar.

De acuerdo con el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI)¹⁷, la Responsabilidad Social significa estar comprometido con México y trabajar en favor del desarrollo social, invirtiendo tiempo, talento y recursos para la construcción de un futuro con mayores oportunidades para todos.

Una empresa socialmente responsable además de ofrecer productos y servicios de calidad, pagar impuestos, generar utilidades y empleos, propone alternativas para la solución a problemas o necesidades que aquejan a la sociedad o a cualquiera de sus sectores. Es un modelo de trabajo y organización, el cual permite retribuir a la sociedad lo tomado de ella. Es la forma de hacer negocios de manera sustentable.

De la misma forma, CEMEFI, A.C., considera a la Responsabilidad Social de las Empresas como una contribución para mejorar la calidad de vida de todos los mexicanos y a cambio de eso, la empresa recibe una serie de beneficios, los cuales inciden en las relaciones establecidas con sus accionistas, empleados, proveedores, acreedores y consumidores.

Ésta organización cuenta con el Programa de Responsabilidad Social Empresarial o Corporativa, mecanismo de apoyo empresarial que permite optimizar las estrategias de un negocio mediante prácticas socialmente

¹⁶ Filantropía: Impulso generoso, actitud de respeto y servicio encaminado a promover el desarrollo del ser humano y su entorno. Compromiso social de personas, instituciones y empresas que aportan tiempo, talento y recursos a favor del desarrollo integral de la comunidad.

¹⁷ CEMEFI tiene como misión, promover la cultura filantrópica y de responsabilidad en México para fortalecer la participación organizada de la sociedad, y entre sus objetivos se encuentra: ofrecer a sus miembros los servicios que permitan su desarrollo y fortalecimiento; entre estos, el establecimiento de un espacio para la reflexión y el intercambio de experiencias entre empresas visionarias, la identificación, promoción y reconocimiento de las prácticas y empresas más destacadas por su compromiso y desempeño socialmente responsable. Asimismo, promueve la participación del sector privado a través de la Responsabilidad Social Empresarial, mediante la facilitación para la ejecución de programas, ofreciendo servicios competitivos, así como vinculando a empresas y empresarios con Organizaciones de la Sociedad Civil para establecer alianzas intersectoriales y relaciones sólidas que generen mutuo beneficio. www.cemefi.org.mx Febrero 2006.

responsables, permitiendo encontrar un balance entre los intereses de negocio y de los diferentes públicos de la empresa.

“La Responsabilidad Social Empresarial es cumplir integralmente con la finalidad de la empresa en sus dimensiones económica, social y ambiental en sus contextos interno y externo. Esta responsabilidad lleva a la actuación conciente y comprometida de mejora continua, medida que permite a la empresa ser más competitiva no a costa de, sino respetando y promoviendo el desarrollo pleno de las personas, comunidades en que opera y del entorno, atendiendo las expectativas de todos sus participantes... La acción responsable integral se da en función a... Ética empresarial, Calidad de Vida, Vinculación y Compromiso con la Comunidad en su desarrollo... y Preservación del Medioambiente”¹⁸

De esta forma, la Responsabilidad Social surge en el entorno filantrópico de grandes patrimonios empresariales, los cuales también se ven beneficiados, gracias al reconocimiento o admiración social por parte de sus públicos; hay un manejo de imagen positiva a cambio a través de la distribución de recursos, bienes y servicio otorgados a la sociedad como parte de esta responsabilidad.

“Las principales razones para invertir en la comunidad tienen que ver directamente con las inquietudes de cada empresa por sus propios motivos, pero existen tres indicadores que son primordiales: El dar es parte de su responsabilidad como empresa, el apoyo a su comunidad es una inversión sólida a largo plazo y al coparticipar con la comunidad se obtienen beneficios inmediatos a corto plazo.”¹⁹

La percepción del público acerca de las empresas socialmente responsables, lleva implícito indicadores de inversión social empresarial. Las empresas más reconocidas suelen realizar acciones filantrópicas en su entorno.

Como ejemplo de lo anterior se puede citar a:

- Peñoles y Grupo Industrial Bimbo, con el desarrollo integral de las comunidades en las que operan, llevando educación y bienestar.
- Cifra SA de CV, aportando con la merma de sus autoservicios a los Bancos de Alimentos.
- Coca-Cola Export, impulsando proyectos ecológicos y de nutrición.
- J.P.Morgan apoyando diversas organizaciones con recursos económicos y con el talento de sus empleados.

¹⁸ www.cemefi.org.mx Febrero 2006.

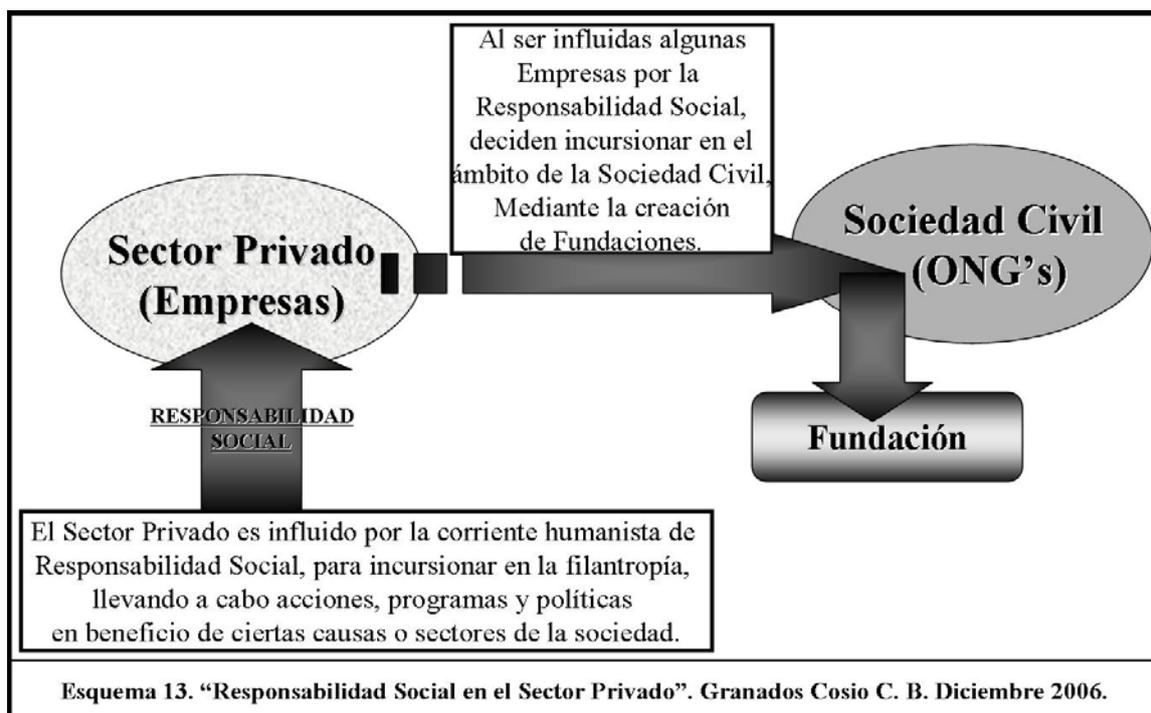
¹⁹ Ídem. “Responsabilidad Social: La Mejor Manera De Hacer Negocios”. Por Mauricio Guerrero. Director de Promoción del Centro Mexicano para la Filantropía A.C.

- Hewlett Packard de México SA CV, contratando a minusválidos.
- Ford Motor Company SA CV, apoyando planteles y programas educativos.
- Cía Nestlé SA CV, preocupada por la salud y la nutrición.
- IBM de México SA, generando software especializado para dar oportunidades de empleo a ciegos y débiles visuales.
- Grupo Financiero Bancomer, comprometido en elevar la calidad de la educación en los diversos niveles educativos
- Teléfonos de México SA CV**, a través de *Fundación Telmex*, generando ambiciosos programas de apoyo a diversos sectores de la población, entre ellos, el programa de becas universitarias.

Como se puede ver, muchas empresas incursionan no sólo en el ámbito benefactor, sino además, crean organizaciones del tercer sector (sociedad civil) para demostrar y manejar por medio de ésta su responsabilidad social, que además le otorga diversos beneficios a corto y largo plazo.

Cada vez es más común ver cómo las empresas mexicanas y transnacionales que operan en nuestro país reconocen el principio de Responsabilidad Social mediante programas, donativos o contribuciones y políticas específicas, lo cual, conjuntamente representa una inversión en la sociedad, retribuyéndole beneficios, de acuerdo con cada caso.

Teléfonos de México S.A. de C.V. es un claro ejemplo de esto, al contar con la Fundación Telmex, objeto de esta tesis, siendo el tercer capítulo, el apartado donde se especificarán y analizarán los programas y acciones llevados a cabo por la Fundación, en especial el Programa Educativo para Becarios.



2.4- AFECTACIONES DE LAS ONG'S CON LA COMUNICACIÓN PÚBLICA.

La influencia de las ONG's en la conciencia social se debe a los medios de comunicación, pues actualmente son el principal reactivo para dar a conocer a cualquier organización. Debido a esto, el manejo de la imagen y la estrategia de medios son sumamente importantes.

La comunicación pública es la mejor forma de influencia sobre la conciencia social que una Organización puede tener. A través del uso estratégico de medios de comunicación se implementan diversas campañas, precisamente con el objetivo de hacer conciencia en la sociedad, acerca de la preocupación y solución a diversos temas o necesidades por parte de ciertas organizaciones.

“El sistema social está organizado para manejar y transformar materias, energías e información con vistas a la satisfacción de las necesidades individuales y colectivas de los miembros de la sociedad y el Sistema de Comunicación Pública se organiza para manejar esos mismos elementos, pero su referencia específica son los acontecimientos, es decir, aquello que sucede, o que deja de suceder y afecta a la comunidad.”²⁰

Cualquier Organización No Gubernamental constituye un sistema social, el cual necesita de la comunicación pública para poder llevar a cabo una correcta

²⁰ MARTÍN Serrano, Manuel. Las afectaciones entre la comunicación pública y el sistema social. Pág. 56

difusión mediante el uso de los medios de comunicación y así poder influenciar, afectar o impactar la conciencia social de sus públicos.

2.4.1- Política informacional.

Como las ONG's se relacionan e interactúan con el sistema social a través de la comunicación pública y los medios de comunicación, se deben mantener al tanto de las modificaciones de su entorno, pues de él dependerá la forma de difusión empleada. Por ejemplo, las organizaciones deben mantenerse actualizadas tecnológicamente, ya que en la actualidad toda política informacional obedece en su mayoría a los medios de comunicación masivos, basados en tecnologías de punta.

Además para una ONG, la actualización e implementación del uso de medios de comunicación con base en tecnología adquiere una mayor importancia, debido al alcance del impacto o influencia sobre distintos públicos, quienes incluso contribuyen a la procuración de fondos, de los cuales depende toda ONG.

Para el uso adecuado de las tecnologías, tanto las organizaciones pertenecientes al primer como al segundo, y hasta las del tercero, deben establecer lineamientos o planear la forma y políticas de utilización de dichas tecnologías. De esta manera, es de suma importancia para toda Organización No Gubernamental contar con un Plan estratégico, permitiendo administrar de mejor manera los recursos destinados a la comunicación, crear mensajes certeros y difundirlos con base en estrategias y una planeación detallada, afectando positivamente a sus públicos.

2.4.2- Planeación estratégica.

La llamada planeación estratégica surgió a mediados de los 60's con una gran fuerza, propiciada por la popularidad del libro de Igor Ansoff: *Estrategias Corporativas*, publicado en 1965 y la importancia de ésta reside en el poder que tiene para ayudar a lograr una aplicación más efectiva de recursos escasos (humanos, financieros y materiales) poseídos por una organización. No obstante, para hacer posible lo anterior, es necesario puntualizar que todo plan debe ser sencillo, flexible y creíble para asegurar su efectividad.

El plan estratégico debe identificar las diversas áreas operacionales clave y citar a los responsables de cada una; para esto, se debe incluir un plan operacional aplicando estos principios a las tareas específicas involucradas

para preparar un plan detallado en el cual se establezca un calendario y un programa para cada una de las actividades.

Cualquier plan estratégico debe incluir disposiciones para una revisión y evaluación del proceso en su conjunto. Los planes no se ejecutan por sí mismos, es fundamental identificar con anticipación posibles problemas.

Por lo tanto, las ONG's deben adaptarse e incluir como elemento esencial a la planeación estratégica, para poder utilizar sus recursos de manera adecuada y así poder administrar e impulsar su desarrollo en general.

No basta con elaborar una estrategia de comunicación, es necesario concebir la comunicación como un componente de la estrategia de toda organización, sin importar el sector.

2.4.3- Inversión en comunicación.

La comunicación vista desde su esquema más general nos deja ver cuan elemental es para todo; pues en el contexto actual, el área de comunicación en cualquier organización, tanto interna, intermedia o externa, desempeña un papel cada vez más relevante, hasta el punto de ser considerada un elemento clave en la consecución de los objetivos y del éxito en gestión.

Para mejorar los procesos de comunicación interna, debe elaborarse un plan estratégico de comunicación acorde con la cultura de la organización, permitiendo a través de los medios y soportes adecuados, cubrir las necesidades de comunicación de las personas y grupos integrantes de la organización.

La comunicación intermedia y externa son vitales para la organización, pues la determinan la imagen transmitida por la misma. Entre ambas, debe además existir una alta integración. El desarrollo de las nuevas tecnologías ha cambiado el concepto de comunicación y ha permitido desarrollar herramientas que la facilitan y mejoran.

Con base en lo anterior, es posible destacar y reconocer la jerarquía de la comunicación en toda organización, ya que permite y es capaz de impulsar el desarrollo la misma. Por lo tanto, la inversión en comunicación debe ser un factor fundamental, pues contribuirá a la política informacional de la organización, a su planeación estratégica, a la influencia o impacto sobre sus públicos y por supuesto al pleno desarrollo organizacional.

2.5- MOVIMIENTOS SOCIALES Y COMUNICACIÓN.

Como es bien sabido, la comunicación es dinámica y está en constante movimiento por naturaleza. Dentro de un movimiento social, ésta cobra especial importancia, porque da vida hacia dentro y fuera de las organizaciones representantes de los civiles, quienes a su vez conforman estos movimientos.

Actualmente la tecnología y comunicación son elementos determinantes e imposibles de aislar, hablar de comunicación implica tecnología y viceversa, lo cual ha reformulado la organización interna y externa de los procesos articuladores y vertebrales de los movimientos sociales presentados recientemente.

Vivimos y contamos con nuevas formas de comunicación, más rápidas, de costo relativamente bajo, de mayor alcance y fidelidad. Entre ellas se puede citar el teléfono y el fax, pero el medio de comunicación por excelencia en nuestros días es el Internet²¹, quien sin duda alguna ha transformado la comunicación alrededor y entre todo el mundo, pues ha reducido limitaciones del pasado y fomentado el crecimiento de movimientos de diferentes índoles.

"Es indiscutible la importancia que ha tenido el software libre en la extensión y desarrollo de Internet desde sus inicios, y la influencia mutua de estos dos ámbitos tecnológicos es un hecho contrastado".²²

La "Red" o Internet cobra especial jerarquía en los movimientos sociales, ya que las organizaciones civiles o ONG's lo ven como el medio de comunicación perfecto, pues al ser organizaciones pertenecientes al tercer sector, sus recursos son limitados, por lo cual Internet, al ser un medio relativamente económico en comparación a todos los beneficios obtenidos, prácticamente las transporta a otro nivel, debido a la proyección alcanzada, llegando a todos los rincones del mundo, dónde absolutamente todos pueden tener acceso a estas organizaciones y tener conocimiento de ellas.

²¹ El Internet, algunas veces llamado simplemente "La Red", es un sistema mundial de redes de computadoras, un conjunto integrado por las diferentes redes de cada país del mundo, por medio del cual un usuario en cualquier computadora puede, en caso de contar con los permisos apropiados, acceder información de otra computadora y poder tener inclusive comunicación directa con otros usuarios en otras computadoras. Hoy en día, el Internet es un medio de comunicación público, cooperativo y autosuficiente en términos económicos, accesible a cientos de millones de personas en el mundo entero. Físicamente, el Internet usa parte del total de recursos actualmente existentes en las redes de telecomunicaciones. Técnicamente, lo que distingue al Internet es el uso del protocolo de comunicación llamado TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). <http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/espanol/sitioweb.htm#dinternet> 05 Mayo 2006.

²² CASTELS et al (2004) en LEÓN, Osvaldo et al. *Movimientos Sociales y Comunicación*. Pág. 13

Cabe señalar que como parte de Internet, un submedio muy útil y socorrido es el correo electrónico²³, mediante el cual se establece una comunicación directa.

“La relación de los movimientos sociales con esta nueva tecnología no solo se debe a su costo relativamente bajo, sino, ante todo, a su configuración y funcionamiento. Con la Internet -basada técnicamente en una red que interconecta mundialmente a diferentes redes de computadoras, por lo que también ha pasado a ser reconocida como la "Red"-, se ha establecido un medio de alcance global que no solo permite recibir y enviar datos, imágenes y sonidos, en cualquier momento y en tiempo real o diferido, sino que además facilita una interrelación de much@s a much@s que redundan en implicaciones organizativas. En otras palabras, esta capacidad de interacción, propia de Internet, permite a la vez, acceder y diseminar mensajes alrededor del mundo, contornando los medios establecidos, como también establecer niveles de coordinación y aglutinaciones por encima de la distancia geográfica.”²⁴

Hoy por hoy, estos medios son considerados como los más prácticos y dinámicos, sin embargo introducen nuevas exigencias de tiempo, debido a la cantidad de información fluente a través de la Web²⁵ y a la rapidez con que lo hace. Si la organización no cuenta con el personal, capacidad e infraestructura o herramientas materiales para dar afluencia y canalizar efectivamente la información, los flujos de ésta pueden verse obstaculizados y afectar la eficacia del medio.

“Cuando las organizaciones sociales incorporan el uso de Internet a su funcionamiento cotidiano, tienen en sus manos una fuente de información en constante renovación, donde pueden encontrar valiosos recursos referidos a los temas que las incumben. Por eso, ellas reconocen el potencial de estos recursos de información para cualificar su trabajo, en una variedad de áreas. Recursos que... permiten que sus dirigentes y cuadros se actualicen sobre

²³ El correo electrónico (e-mail, electronic mail) es el intercambio de mensajes almacenados en computadora por medio de las telecomunicaciones. El correo puede ser enviado tanto a individuos en lo particular como a listas de distribución. Una lista de distribución puede ser administrada usando software especializado (e-reflector). Algunas listas de correo permiten a uno suscribirse con tan sólo enviar una solicitud a su administrador. Una lista de correo que se administra automáticamente se le nombra servidor de listas (list server). <http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/espanol/sitioweb.htm#dcorreo> Mayo 2006.

Para muchos usuarios del Internet, el correo electrónico (e-mail) ha reemplazado prácticamente al servicio postal para breves mensajes por escrito. El correo electrónico es la aplicación de mayor uso en la red. <http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/espanol/sitioweb.htm#dinternet> Mayo 2006.

²⁴ LEÓN, Osvaldo et al. *Movimientos Sociales y Comunicación*. Pág. 12

²⁵ World Wide Web, o simplemente Web, es el universo de información accesible a través de Internet, una fuente inagotable del conocimiento humano. Usando el Web, se tiene acceso a millones de páginas de información. La exploración en el Web se realiza por medio de un software especial denominado Browser o Explorador. <http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/espanol/sitioweb.htm#dweb> Mayo 2006.

asuntos regionales o mundiales en su rama de actividad, proveen insumos para sustentar mejor las propuestas, o ayudan a reforzar la solidaridad con organizaciones fraternas... se asume también que para poder aprovecharlo debidamente se precisa desarrollar nuevas destrezas para gerenciar información... Con la intensificación de los flujos de información y el mayor número de organizaciones... conectados a Internet, la tarea de filtrar y procesar los mensajes se ha vuelto más exigente... sin contar el diluvio de mensajes con basura, *spam* y virus...²⁶

El Internet es un medio transgresor de barreras, lo cual permite la existencia de una gran interacción y una comunicación mucho más participativa, democrática, horizontal, multidireccional y articuladora, cara-cara o PC-PC; la única condicionante o requisito para establecer este tipo de comunicación es que los usuarios de la red compartan los mismos intereses.

A partir de este punto, la información intercambiada concibe una gran interactividad, enriquecimiento de conocimientos e ideas, asó como una transformación continua, lo cual genera a su vez el fortalecimiento de los movimientos sociales.

La escritora canadiense Naomi Klein en su libro *No Logo* señala: "La Red es más que un instrumento de organización; ha llegado a ser un modelo para esos propósitos, un manual para la adopción descentralizada pero cooperativa de decisiones. Facilita el proceso de difusión de la información hasta tal punto que muchos grupos pueden trabajar al unísono sin necesidad de alcanzar un consenso monolítico (lo que de todos modos es a menudo imposible, dada la naturaleza de las organizaciones políticas)..."²⁷

El Internet es un reflejo más de la globalización y con base en lo anterior, se produce entre las organizaciones un efecto contagio, pues al darse cuenta de la información e interrelación proporcionada por éste medio, la respuesta práctica es ingresar a la red; la cual no sólo es útil para comunicarse con los públicos externos, sino también con internos, haciendo uso de una red especial y privada como Intranet.²⁸

²⁶ LEÓN, Osvaldo et al. *Movimientos Sociales y Comunicación*. Pág. 56

²⁷ Naomi Klein en LEÓN, Osvaldo et al. *Movimientos Sociales y Comunicación*. Pág. 13-14

²⁸ Intranet es una red de Área Local, privada, empresarial o educativa que proporciona herramientas vía Internet, las cuales tienen como función principal proveer lógica de negocios para aplicaciones de captura, reportes, consultas, etc. con el fin de auxiliar la producción de dichos grupos de trabajo; es también un importante medio de difusión de información interna a nivel de grupo de trabajo, que tiene que ver con la cultura e identidad organizacional. No necesariamente proporciona Internet a la organización; normalmente, tiene como base el protocolo TCP/IP de Internet y, por ser privada, puede emplear mecanismos de restricción de acceso a nivel de programación como lo son usuarios y contraseñas de acceso o incluso a nivel de

A través de este medio de comunicación, las organizaciones cuentan con una página Web²⁹ en donde dan a conocer quiénes son, cuál es su razón de ser, sus objetivos, información relevante y además invitan a la participación e interacción.

Incluso es común que éstas páginas incluyan revistas electrónicas publicadas por la misma organización o incluyan links remitentes a publicaciones electrónicas relacionadas con ésta, con la problemática tratada o algún asunto relacionado, como libros, folletos, documentos, noticias, entre otros.³⁰

De Wilde lo resume así: "Internet no se utiliza simplemente como un suplemento a los medios de comunicación tradicionales, ofrece también oportunidades nuevas, innovadoras para movilizar y organizar a la gente. Las nuevas tecnologías, obviamente, no determinan tales innovaciones; pero sí gravitan para estimularlas. Las ONG's (movimientos sociales) son particularmente innovadoras en este campo: de ahí que no solo Internet ayuda a tales organizaciones, sino que ellas también han sido muy importantes en la ampliación del desarrollo de Internet"³¹

La página Web de una organización también incluye correo electrónico, el cual funge como un medio de comunicación interactivo entre la misma organización y el público. Asimismo, la Web suele ser la herramienta por excelencia para obtener información acerca de cualquier asunto de interés.

“Las organizaciones y redes que han incursionado en este medio valoran, ante todo, la visibilidad que han ganado y las nuevas relaciones externas que les ha permitido abrir. Constatan que su sitio no sólo es visitado por instancias con las cuales mantienen ya relaciones -lo cual de por sí refuerza su imagen y entorno de relaciones-; sino que además, la Web les permite entablar relaciones nuevas... Estas relaciones son apreciadas particularmente por los vínculos de solidaridad que facilitan”.³²

No obstante, la visibilidad del sitio o página Web no se da automáticamente por el hecho de estar en Internet, pues un sitio aislado puede pasar

hardware como un sistema firewall (contrafuegos/protección) que pueda restringir el acceso a la red organizacional. www.wikipedia.com Mayo 2006.

²⁹ Una página de Internet o página Web es un documento electrónico que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentre conectado a la red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualquier persona que se conecte a esta red mundial de comunicaciones y que cuente con los permisos apropiados para hacerlo. <http://www.informaticamilenium.com.mx/paginas/espanol/sitioweb.htm#dpagina> Mayo 2006.

³⁰ Link: Enlace, hipervínculo. Conexión con otro documento Web por medio de la dirección URL. Los enlaces aparecen en el texto de un documento Web en forma de texto subrayado y de distinto color.

³¹ Citado por Donk et al, 2004 en LEÓN, Osvaldo et al. *Movimientos Sociales y Comunicación*. Pág. 15

³² LEÓN, Osvaldo et al. *Movimientos Sociales y Comunicación*. Pág. 110

desapercibido. Muchos factores contribuyen a la visibilidad, pero uno de los principales es el hecho de estar ubicado dentro de un espacio más amplio y conocido como un portal³³ o buscador³⁴, los cuales facilitan y favorecen la concurrencia de audiencia que tal vez no sabía de la organización, pero al estar interesada en un tema relacionado, accesa al sitio y se involucra con la organización.

Las ONG's cuentan también con las llamadas "listas electrónicas"³⁵ las cuales brindan una mayor capacidad de retroalimentación, debido a que las discusiones dadas al interior de ellas son acerca de un tema en específico, del interés de quienes están inscritos y por ende, la participación, intercambio de información, opiniones, comentarios y propuestas enriquece enormemente el conocimiento de todos.

"A diferencia del simple correo electrónico, estas listas generan un espacio de intercambio donde los mensajes se encaminan desde cualquier integrante de una coalición directamente a todos los demás (siempre que tengan dirección electrónica), conformando así una interconexión horizontal y descentralizada. Esta posibilidad de intercambio regular entre miembros de las redes se ha mostrado muy efectiva para coordinar acciones y proyectos, intercambiar experiencias y favorecer el aprendizaje colectivo, agilizar ciertas decisiones, sobre todo operativas, propiciar niveles de participación más activos e incluso el debate de temas de interés común, que redundan en un reforzamiento de la capacidad de presión colectiva".³⁶

El caso de Fundación Telmex, como se puede ver en el siguiente capítulo, no es la excepción. Ésta Fundación se genera a partir de la Responsabilidad Social de una empresa de telecomunicaciones como Telmex y con mayor

³³ Son sitios que los usuarios tienden a visitar como sitios ancla. Los portales tienen gran reconocimiento en Internet por el poder de influencia que tienen sobre grandes comunidades. Se emplean para localizar información y sitios que son de interés particular.

³⁴ Página de Internet que permite buscar información a través de ella, bien sea tecleando una serie de palabras clave, o bien empleando el sistema de menús que la página incorpora.

³⁵ Las Listas Electrónicas son creadas a través de un programa de cómputo maestro que funciona en un Servidor como un reflector, creándose una lista recipiente que acepta y envía mensajes de dueños o propietarios, moderadores y miembros de la lista. Mediante este manejador los mensajes son distribuidos automáticamente a los demás miembros de la lista. Cuando alguien de la lista envía un correo, éste se distribuye a los "buzones" del resto de la lista; todo este tráfico es conducido por el programa Administrador de los participantes. Entre los manejadores de listas de discusión más conocidos y usados están: Listserv, Majordomo y Listproc. Estos programas solo permiten un ambiente de texto, es decir, no podemos incluir imágenes en ellos. Dependiendo de quién tiene permiso para enviar mensajes al grupo entero las listas pueden ser de Distribución o de Discusión. Entre las Listas Electrónicas existe alguna clasificación y subclasificación, así nos encontramos primero con las Listas de Distribución y luego con las Listas o Foros de Discusión (abiertos o cerrados, moderados o no moderados). Describamos en qué consisten cada uno de ellos. <http://www.netdidactica.com/formacio/LISTAS/listasel.htm> Mayo 2006.

³⁶ LEÓN, Osvaldo et al. *Movimientos Sociales y Comunicación*. Pág. 68

razón, cuenta con todos los medios y herramientas para estar inmersa en la red y establecer un medio de comunicación, el cual le permite estar cerca de sus públicos, al interior mediante intranet y al exterior, así como en el nivel intermedio, con Internet y correo electrónico.

Ejemplo de esto es la página con que cuenta la Fundación y la página del Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex, donde incluye diferentes foros de discusión para los becarios y la revista electrónica del Programa, que éste elabora en conjunto con algunos becarios.

Los movimientos sociales, representados por organizaciones civiles suelen padecer la relación entre ellas y los medios masivos, pues representan espacios mediáticos interesados en vender noticias, por lo cuál, los movimientos y organizaciones sufren descalificaciones o desconocimiento.

Por esto, las campañas públicas adquieren especial importancia al informar a la opinión pública; estas campañas se pueden realizar a través de los medios masivos, entre ellos la prensa, uno de los más accesibles, la radio o la televisión, aunque cuentan con la desventaja de ser demasiado costosos para una organización filantrópica y a menudo distorsionan la información.

La alternativa de una forma efectiva para implementar campañas de una ONG es la creación de medios propios, donde comuniquen con voz propia, sin depender de los grandes medios, como por ejemplo: publicaciones independientes de bajo costo, distribuidas a públicos determinados en lugares estratégicos; publicaciones internas a través de Internet, lo cual implica enormes ventajas sobre las anteriores y potencialmente cuenta con audiencias insospechadas. La elección del tipo de campaña depende de los intereses, políticas y alcances de la organización.

Las campañas públicas “tienen la virtud de establecer compromisos comunes que se acoplan con los planteamientos de las organizaciones y redes sociales”³⁷ Como medio de difusión de las organizaciones, éstas no quedan fuera de la red, por el contrario, ven en este medio una gran oportunidad de llegar a cuánto público es posible. Internet es un espacio de disputa estratégico.

“Las campañas permiten establecer vasos comunicantes que facilitan la interconexión y conocimiento mutuo entre redes de distintos sectores o temas y estimulan a las organizaciones a compartir información. Por ejemplo, cuando una organización participa en una campaña, hay mayor probabilidad de que se sienta comprometida a informar a las demás contrapartes de la

³⁷Ibidem. Pág. 23

campaña sobre encuentros, acciones o reuniones de trabajo que organiza, lo cual, en otras circunstancias, rara vez se hace, cuando no se valora que tenga pertinencia más allá del propio entorno. Al sentirse interpeladas a dar cuenta de sus acciones... las organizaciones que han tenido un rol más bien pasivo, se motivan a asumir una participación más activa. Siendo las campañas espacios de concertación de agendas, programas y acciones comunes, la participación en ellas marca ritmos que animan a las organizaciones participantes a mantenerse al paso del conjunto”.³⁸

A través de las campañas se genera un enriquecimiento mutuo, debido al fortalecimiento de compromiso entre las organizaciones y el público, contribuyendo así a que las primeras revaloricen su experiencia y refuercen su autoestima, lo cual a su vez fortalece al entorno.

“El hecho de que las organizaciones sociales otorguen una mayor valoración a la comunicación se ha traducido en cambios concretos al interior de las mismas... Desde la instauración de un departamento o área de comunicación, hasta la asignación de responsabilidades dirigenciales o el refuerzo del equipamiento y conectividad a Internet, se puede constatar que la comunicación va adquiriendo un carácter más programático... Esta valoración, y los cambios que ha acarreado, responde, en buena parte, a los resultados palpables de la difusión que se ha realizado por medio de Internet...”.³⁹

Cuando la tecnología se introduce en las formas de comunicación a través de los medios citados anteriormente, suele desencadenarse una mayor fluidez de ritmo en los flujos de intercambio, lo cual genera vigencia y vida en la organización. Sin embargo también existe una preocupación frente a riesgos como el de ahondar el desfase en los niveles de participación entre quienes tienen acceso a la tecnología y quienes no; por esto se debe complementar el uso del Internet con otros mecanismos de comunicación.

"La comunicación debe acompañar a los procesos organizativos, debe ser producto del planeamiento estratégico, de su misión a largo plazo y de sus objetivos. Es de la propia organización que surge la necesidad de incorporar componentes de comunicación".⁴⁰

Como se puede ver, la tecnología ha transformado la comunicación y las organizaciones se han ido adaptando al cambio, el cual les ha favorecido en

³⁸ Ídem.

³⁹ LEÓN, Osvaldo et al. Movimientos Sociales y Comunicación. Pág. 32

⁴⁰ Íbidem. Pág. 42

gran medida. En la actualidad es imposible concebir una ONG que subsista sin Internet como una de sus principales herramientas y medios.

Debido a la constante transformación de nuestro entorno, es indispensable para cualquier organización y en especial para las ONG's, elaborar planes específicos donde se incluyan análisis de escenarios comunicacionales del país, diagnósticos internos, objetivos, lineamientos para sus propios medios, búsqueda de recursos, evaluaciones propias y en términos generales, el desarrollo de su infraestructura.

Capítulo III

Fundación

Telmex.

3.1- ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN. CONTEXTO INTERNACIONAL Y NACIONAL DE LA FUNDACIÓN.

En 1982, el ingeniero Carlos Slim Helú adquirió diversas compañías en el país, entre ellas Teléfonos de México S.A de C.V, quien antes pertenecía al gobierno mexicano. Así consolidó el llamado Grupo Carso (CAR de Carlos y SO de Soumaya, su esposa), considerado el más importante de América Latina.

No se puede hablar de Fundación Telmex y sus antecedentes sin antes mencionar a la señora Soumaya Domit, esposa del presidente de Grupo Carso, Carlos Slim, quien influyó considerablemente en la responsabilidad social, asumida y establecida por el ingeniero Slim como principio de Grupo Carso, creando así la Asociación Carso, A. C, por medio de la cual se llevaban a cabo acciones benefactoras en diferentes sectores de la sociedad mexicana.

Dicha Asociación fue instituida en 1984 llevando a cabo acciones con el propósito de servir y contribuir con la sociedad mexicana. Ésta representa el antecedente de Fundación Telmex, creada en diciembre de 1995.

La Fundación se constituyó como un organismo filantrópico de carácter no lucrativo, la cual vino a reforzar y ampliar de manera sustancial las actividades realizadas desde hace más de 12 años por la Asociación Carso, con la cual continúa trabajando en varios programas de apoyo permanentes, como la promoción a la educación, salud y nutrición, justicia, cultura, desastres naturales y desarrollo social en México.

Actualmente las acciones y Programas de Fundación Telmex se realizan en el ámbito nacional en beneficio de los habitantes tanto de las grandes ciudades, como de pequeñas comunidades del territorio nacional. Fundación Telmex a través de sus Programas contribuye al desarrollo nacional de diversos sectores de la sociedad.

Así nace Fundación Telmex, en un intento por coadyuvar al desarrollo de la sociedad mexicana, con base en el principio de la filantropía y responsabilidad social, la cual se encuentra presente en los estatutos de Grupo Carso y en la empresa de la cual se desprende el nombre de la Fundación.

“Desde su nacimiento, en 1995, a la fecha se ha caracterizado por ser una Fundación que instrumenta eficazmente programas creativos y permanentes de alto impacto y cobertura, los cuales buscan contribuir al desarrollo integral de los mexicanos”.¹

¹ LOMELÍ, García, Verónica. “Fundación Telmex: Un compromiso con México”. Revista interna de Teléfonos de México S.A. de C.V. “Voces”, año II, enero 2003. no.436. pág. 30

Actualmente, Fundación Telmex representa la organización más grande en su tipo en Latinoamérica, por sus logros alcanzados y por la cantidad de población beneficiada.

Fundación Telmex se desprende del sentido de Responsabilidad Social² instituido por la empresa Teléfonos de México S.A. de C.V. La hoy llamada Responsabilidad Social es un concepto que ha ido cobrando fuerza en el mundo entero, como respuesta a las diversas carencias padecidas por la sociedad y sus minorías, consecuencia de las grandes transformaciones económicas, las cuales han generado la crisis del Estado-Bienestar en casi todos los países.

De ahí la importancia por ayudar a los más desprotegidos, la cual es respaldada cada vez más por el sector privado, quien en un esfuerzo por coadyuvar el desarrollo de la sociedad ha incursionado en la Responsabilidad Social, participando en actividades filantrópicas.

Un ejemplo de esto son las iniciativas filantrópicas privadas, las cuales se han incrementado de manera significativa en Estados Unidos, Europa, Asia y muchos más.

La cultura de responsabilidad social privada y empresarial ha propiciado que quienes disponen de grandes patrimonios se planteen cómo invertirlo entre familia y sociedad de un modo comprometido y eficiente. Tal es caso de la familia Slim Domit, pues a través de Fundación Telmex y otras acciones procura generar un bien común en la sociedad, ayudar a los más desprotegidos e impulsar a quienes carecen de recursos, pero cuentan con un gran potencial.

De este modo, ha surgido en el entorno de la planificación de grandes capitales, la filantropía como un compromiso generoso de personas,

² De acuerdo al Centro Mexicano para la Filantropía A.C. (CEMEFI) **Responsabilidad Social Empresarial** es "La conciencia del compromiso y la acción de mejora continua medida y consistente, que hace posible a la empresa ser más competitiva, cumpliendo con las expectativas de todos sus participantes en particular y de la sociedad en lo general, respetando la dignidad de la persona, las comunidades en que opera y su entorno". En la práctica es un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se reflejan a lo largo de las operaciones empresariales y de los procesos de toma de decisión, el cual debe ser apoyado e incentivado por los mandos altos de la empresa.

La Responsabilidad Social Empresarial se comprende y se ejerce de acuerdo a cuatro líneas estratégicas: Ética empresarial, Calidad de Vida, Vinculación y compromiso con la Comunidad y su desarrollo y Cuidado y Preservación del Medioambiente. Con sustento en los siguientes principios: Respeto a la Dignidad de la Persona, Solidaridad y subsidiariedad, Contribución al bien común y Corresponsabilidad y Transparencia. Asimismo, como toda estrategia de negocios, sus resultados se vinculan tanto a los objetivos de la empresa, como a sus diferentes grupos de relación (beneficiarios o stakeholders), como pueden ser: Comunidad Interna (Clientes y/o consumidores, Proveedores, Accionistas, Personal y Familias), Comunidad Externa (Autoridades, Competidores, Organizaciones sociales, Medioambiente, Comunidades en que opera, Inversionistas potenciales y Competidores).

instituciones y empresas, quienes aportan su tiempo, capacidades y recursos para el desarrollo de su comunidad.

Asimismo, la filantropía ligada a la planificación del patrimonio familiar, se perfila además como una herramienta dirigida a incorporar en la educación de las siguientes generaciones actitudes sociales comprometidas frente al patrimonio heredado.

En el contexto nacional ha crecido la preocupación por parte del sector privado hacia las partes más desprotegidas y necesitadas de la sociedad, lo cual se relaciona con las enormes necesidades y carencias de nuestro país, generando un margen gigantesco para quienes tratan de subsidiar y cooperar con el mejoramiento de las condiciones de vida y el desarrollo de México.

Incluso, se puede citar al Centro Mexicano para la Filantropía, A.C. (CEMEFI), quien, en el año de 1992 creó el primer programa de filantropía empresarial en nuestro país, con sólo 6 empresas participantes, en 1997 creó el programa de Responsabilidad Social Empresarial y conformó un Comité Asesor para su programa empresarial, en 2001 lanzó la primera convocatoria para otorgar el distintivo ESR (Empresa Socialmente Responsable), el cual se otorgó a 17 empresas ese año, en 2002 a 40 empresas, en 2003 a 41 y así ha ido aumentando año con año.³

En México, muchas empresas han asumido la cultura de responsabilidad social, como por ejemplo: Fundación Cultural Televisa, Fundación Azteca, Fundación Cultural Bancomer, Fundación Hérdex, Instituto Cultural Domec, Fundación BBVA, Fundación del empresariado chihuahuense, Fundación del empresariado sonoreño, Fundación León, Fundación Clínica Médica Sur, Fundación Coca Cola, Fundación ICA, Fundación J.P. Morgan, Fundación José Cuervo, Fundación Mexicana de Aviación, Fundación Purina, Fundación Sabritas, Fundación Grupo Del Valle, Fundación Pfizer, Fundación Unilever y Fundación Telmex entre muchas otras, todas ellas A.C.

Una Empresa con Responsabilidad Social fundamenta su actuación con compromisos internos y externos, dándole transparencia y certidumbre a sus acciones y relaciones. En el caso de Telmex, esta empresa ejerce la Responsabilidad Social a través de Fundación Telmex y la ejerce tanto al interior de la empresa como al exterior, generando asimismo una imagen positiva en todos los niveles.

En lo interno, lo hace prestando diversos servicios y prestaciones extras a las de la ley, mediante instituciones como lo son: Fundación Telmex, Bienestar

³ Datos obtenidos de: www.cemefi.org.mx Febrero 2006.

Social (área especializada en la empresa para ayudar a los empleados y fomentar actividades de esparcimiento como de desarrollo humano) y la Mutualidad de Teléfonos de México S.A. de C.V. (área creada por y para empleados de confianza de la empresa adscritos a la misma, con la finalidad de generar ayuda mutua. Ésta otorga premios académicos a los hijos de los empleados de nivel básico, fomenta actividades culturales, deportivas y de esparcimiento, además de otorgar prestaciones a jubilados).

Estos organismos fueron creados para ayudar y servir a empleados de Telmex, familiares de los mismos y en algunos casos, como en el de la Fundación, para todos los integrantes y familiares de Grupo Carso.

En lo externo, Teléfonos de México S.A. de C.V. tiene a Fundación Telmex, quien lleva a cabo acciones en beneficio de la sociedad en general.

“En nuestra empresa, la Fundación Telmex y el Grupo Voluntario⁴ son dos de sus más grandes orgullos, porque a través de sus programas y acciones, ratifican en el ambiente filantrópico su vocación por el desarrollo de México”.⁵

La Responsabilidad Social de Telmex se ve reflejada en su cultura y miembros, pues el mismo director general de la empresa, quien fungió como tal hasta finales de 2006, el Ingeniero Jaime Chico Pardo enfatiza la importancia de ese elemento, señalando lo siguiente:

“Sabemos como nadie que tenemos una responsabilidad social que va más allá de la eficiencia y la competitividad. Para nosotros se ha vuelto una responsabilidad el colaborar con el desarrollo integral de la sociedad en que realizamos nuestras actividades. La tarea por tanto, es grande. Las operaciones de nuestra empresa se extienden a más de 21 mil localidades... Una cobertura como esta, no sólo implica una

⁴ Grupo Voluntario de Telmex: grupo de personas comprometidas al servicio filantrópico basado en los valores humanos. A través de sus acciones, el Grupo Voluntario contribuye y colabora al logro del bienestar social y la superación humana de personas y grupos sociales vulnerables. Uno de sus objetivos es promover el trabajo voluntario y la actitud de servicio hacia quienes más lo necesitan; mediante la promoción de la trascendencia de la filantropía, forman a voluntarios (empleados, familiares de los mismos, jubilados, becarios del (PEFT) Programa Educativo de Fundación Telmex) profesionales, asesoran y colaboran con diversas instituciones de asistencia. Los Voluntarios de Telmex, organizados en 6 grupos realizan donaciones en especie a las instituciones asistenciales, asimismo, brindan su tiempo para lograr que muchas personas se sientan apoyadas, acompañadas y con ganas de vivir. Fundación Telmex recientemente se integró a este grupo, dentro de este Grupo, la Fundación lleva a cabo donaciones en especie, como equipos de computo a instituciones, equipo de lavandería, muebles diversos, carpetas, y como parte de su Programa de Nutrición, realizan donaciones de alimentos perecederos y un millón de piezas de pan al mes a un total de 43 instituciones, tan solo en el Distrito Federal. Otro grupo perteneciente al Grupo de Voluntarios es el INEA (Instituto Nacional para la Educación de los Adultos). El Grupo de Voluntarios cuenta con más de 200 personas en el área metropolitana.

⁵ MORALES, Urzúa, Ana, Cecilia. “Contribuyamos con las Sociedades Filantrópicas por Amor a la Humanidad”. Revista interna de Teléfonos de México S.A. de C.V. “Voces”, año II, enero 2003. no.436. Pág. 44.

Responsabilidad Social mayor, sino que también nos brinda la oportunidad de hacerlo con conocimiento más específico de la constitución social y de los matices particulares tan diversos de las distintas regiones que integran nuestro país. Telmex ha desarrollado así, una amplia y aguda conciencia del profundo compromiso que tenemos con México... nos ha hecho más sensibles a las necesidades sociales y humanas de nuestra nación. De esta forma, conjugando estas ideas de conocimiento y compromiso con México, en Telmex nos hemos enfocado a mejorar las oportunidades de desarrollo, de un número cada vez mayor de mexicanos, más allá de lo que la tecnología y las telecomunicaciones nos lo permiten. Esta realidad nos ha llevado a formalizar y profesionalizar el esfuerzo de construir una sociedad cada vez mejor y más eficiente. Así pues, la visión social de Telmex encuentra esta formalización en Fundación Telmex. A través de ella es que se aprovecha el conocimiento específico que nos da el llegar a comunidades rurales apartadas, al mismo tiempo que a polos de intensa actividad urbana. Conocimiento y compromiso de donde se parte para producir un cambio virtuoso en el desarrollo integral de los mexicanos, colaborando así a construir no sólo un México más grande, sino más justo. Verdaderamente creemos que este es el camino para que la sociedad, empresa e individuos cristalicen sus aspiraciones de crecimiento y desarrollo en todos los niveles. Es así, como la misión de Fundación Telmex se ha convertido en un esfuerzo prioritario para nosotros... un esfuerzo en donde todos ganamos.”⁶

Telmex instauro esta nueva cultura de responsabilidad social, al establecer como parte de sus principios este elemento, argumentando que la labor de la empresa no se limita a fortalecer el aparato productivo nacional, pues a través de Fundación Telmex se desarrollan y apoyan programas en busca de mejorar la calidad de vida de los habitantes de grandes ciudades, así como de pequeñas comunidades.

“...la Fundación refleja uno de nuestros más altos valores, la Responsabilidad Social y, al mismo tiempo, se convierte en una de las más importantes retribuciones a la comunidad en la que nos desarrollamos y de la que somos parte, como Empresa y como personas...”⁷

En 2005, por cuarto año consecutivo, Telmex recibió del Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI) el reconocimiento como Empresa Socialmente Responsable (ESR), por el cumplimiento cabal de su función empresarial en su dimensión económica, social y ambiental, no sólo internamente, sino también en su relación con la sociedad.

“Para Telmex es un orgullo haber obtenido este reconocimiento por cuarto año consecutivo, ya que el distintivo ESR es un recurso con el que cuentan las

⁶ Tomado del mensaje del director general de TELMEX, Jaime Chico Pardo, publicado en el Reporte anual de Fundación TELMEX 2003.

⁷ LOMELÍ, García, Verónica. “Fundación Telmex: Un compromiso con México”. Revista interna de Teléfonos de México S.A. de C.V. “Voces”, año II, enero 2003. no.436. Pág. 30

empresas que operan en el país al ratificarse su vinculación entre la misión del negocio y las causas sociales, que es prioritaria y fundamental para nuestra empresa. Fundación Telmex tiene una función preponderante en este vínculo. La responsabilidad social no se limita a proporcionar con eficiencia servicios y productos de telecomunicaciones para sus clientes; va más allá, también tiene una responsabilidad social con los habitantes de nuestro país, la cual es sensible a las necesidades de la población menos favorecida del territorio nacional”.⁸

3.2- CULTURA ORGANIZACIONAL DE FUNDACIÓN TELMEX.

Fundación Telmex es una Organización No Gubernamental con fines filantrópicos, la cual cuenta con una cultura organizacional cimentada en principios correspondientes a su naturaleza, los cuales guían e impulsan el trabajo de la misma. Asimismo, Fundación Telmex ha evitado crear una estructura onerosa para el desarrollo de sus actividades, permitiéndole canalizar la totalidad de los recursos disponibles a los programas instrumentados.

Como parte fundamental de su cultura organizacional, Fundación Telmex cuenta con tres elementos básicos que guían sus acciones día con día:

3.2.1- MISIÓN.

Ser la fundación que instrumenta eficazmente programas creativos y permanentes, de alto impacto y cobertura nacional, que contribuyan a resolver las profundas desigualdades sociales que han limitado el desarrollo de nuestro país y a mejorar la calidad de vida de los mexicanos.

3.2.2- VISIÓN.

Contribuir al desarrollo de México a través de programas de educación, salud, nutrición, justicia, cultura, desarrollo humano, deporte y ayuda en desastres naturales generando oportunidades que propicien el desarrollo integral de los mexicanos por un mejor país.

3.2.3- VALORES.

- ✓ Compromiso con México
- ✓ Responsabilidad Social.
- ✓ Eficiencia en la aplicación de recursos.

⁸ Informe de actividades de Fundación Telmex 2004. Pág. 70

- ✓ Promover el crecimiento humano.
- ✓ Trabajar con programas de alto impacto social y plenamente humanos.
- ✓ No duplicar estructuras.
- ✓ Sinergia con diferentes actores sociales.

Como reflejo de lo anterior, el Licenciado Arturo Elías Ayub, Director General de Fundación TELMEX, expresa:

“En Fundación Telmex trabajamos para una mejor calidad de vida a los habitantes de nuestro país y buscamos que la población beneficiada reciba los apoyos que requiere con resultados contundentes y altamente satisfactorios. Esta es nuestra misión y satisfacción cotidianas. Para lograr lo anterior, Fundación Telmex trabaja con criterios de total eficiencia empresarial, que son los más altos valores entendidos en la operación de todos y cada uno de los programas. Lo importante es el beneficio proporcionado. En Fundación Telmex trabajamos por los valores que más nos enriquecen como sociedad. Nuestro compromiso es real, es con la gente, es con el país, es contra la ignorancia, el hambre, la injusticia, la marginación y, sobre todo, es contra la desesperanza.”⁹

3.3- QUÉ HACE... PROGRAMAS Y ACCIONES QUE LLEVA A CABO.

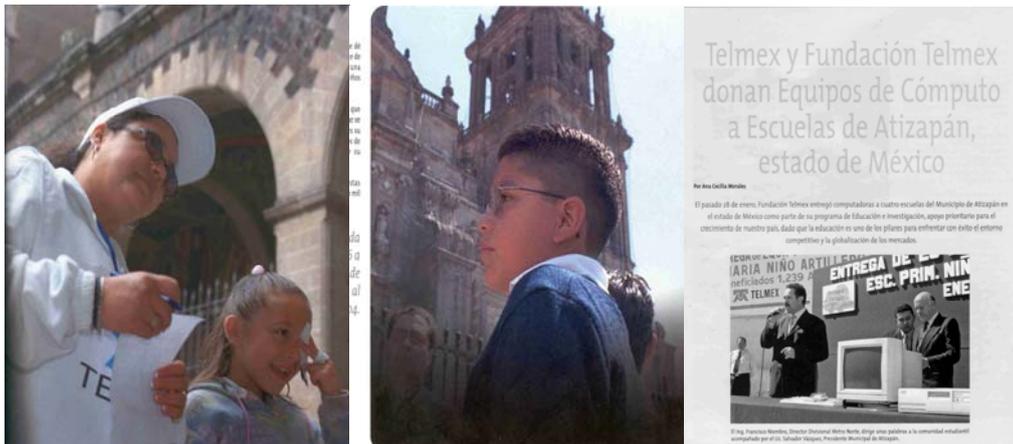
Fundación TELMEX es una institución filantrópica no lucrativa, quien opera programas permanentes dedicados a apoyar a la sociedad con el fin de contribuir con la solución de problemas estructurales de nuestro país.

Fundación Telmex desarrolla ocho programas específicos que son: *Educación e Investigación, Salud y Nutrición, Justicia Social, Programa de Apoyo a Desastres Naturales, Cultura, Desarrollo Humano, Programa de Apoyo al Deporte y Programa Centro Histórico de la Ciudad de México*, con el fin de contribuir en la solución de grandes problemas nacionales.

Asimismo, brinda ayuda a diferentes instituciones de asistencia privada y asociaciones civiles, como hospitales, orfanatos y otras organizaciones de beneficio social. De esta manera, la Fundación busca contribuir en las actividades cotidianas, proporcionándoles ayuda económica o en especie, trabajando en conjunto con el Grupo de Voluntarios; para asistir la superación de los grupos más desprotegidos de México.

⁹ Tomado del mensaje del director general de Fundación TELMEX, Arturo Elías Ayub, publicado en el Reporte anual de Fundación TELMEX 2002 y 2003.

- 1) **Programa de Educación e Investigación.** Incluye la concesión de Becas a estudiantes de alto rendimiento de nivel superior, donación de lentes a niños de escuelas públicas y equipamiento de sistemas de cómputo a instituciones educativas. El interés de la presente tesis se centra en el Programa Educativo para Becarios, por lo cual, este apartado es ampliamente analizado en el punto 4.2 de este capítulo.



- 2) **Programa de Salud y Nutrición.** Se realiza a nivel nacional en coordinación con la Secretaría de Salud, en beneficio de personas de escasos recursos de todas las edades.

Permite a miles de mexicanos de escasos recursos tener la posibilidad de mejorar su calidad de vida a través de cirugías y trasplantes, cuidar la salud y bienestar de los recién nacidos y sus madres (Arranque Parejo en la Vida), así como ofrecer un mejor entorno a los niños con capacidades especiales (Best Buddies) y a población vulnerable (Casa Origen).

Fundación Telmex trabaja para la atención a estos rubros en diversos programas destinados a complementar y financiar los esfuerzos realizados por la Secretaría de Salud (SS), el Hospital Infantil de México, la Academia Mexicana de Cirugía, A.C., la Fundación Mexicana para la Salud, A.C., la Cruz Roja Mexicana, la Fundación Teletón, I.A.P., y otras instituciones.

Éstas son apoyadas con recursos financieros en aspectos tales como cirugía extramuros, becas médicas, aplicación de diálisis y trasplantes, prótesis, elaboración y distribución gratuita de materiales para enfermos de insuficiencia renal crónica y reemplazo de cadera, así como servicio de

¹⁰ Todas las imágenes que se incluyen en este capítulo han sido tomadas de las revistas internas, informes y página Web del Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex, mismos que son señalados en Hemerografía y otras fuentes.

ambulancias y equipo médico. 104 Instituciones y Dependencias son beneficiadas por este programa.

La cirugía extramuros comprende servicios médicos de alta especialidad y busca beneficiar a la población marginada, mediante la identificación de casos ocurridos en zonas alejadas de los centros de salud, la selección de especialistas, la coordinación de médicos y enfermeras, el traslado de equipos quirúrgicos, así como el seguimiento y la rehabilitación de los pacientes.

Para hacer más efectivo este apoyo, la Secretaría de Salud coordina los esfuerzos de médicos y enfermeras que ofrecen su trabajo sin remuneración alguna como un servicio social. Para tal efecto, se organizan equipos, los cuales van a lugares alejados de los centros de salud para efectuar las intervenciones quirúrgicas requeridas por los habitantes de las comunidades más desprotegidas. Los recursos otorgados por Fundación Telmex también se destinan a la compra de instrumental médico especializado, el cual permite llevar a cabo la cirugía extramuros.

Fundación Telmex considera como uno de sus compromisos prioritarios la atención de la salud de las mujeres embarazadas y prevenir la desnutrición infantil, a fin de lograr el bienestar de las nuevas generaciones de mexicanos.

Con el Hospital Infantil de México se trabaja para el desarrollo de alimentos de bajo costo, y así satisfacer los requerimientos nutritivos de la madre gestante, de la madre lactante y del niño hasta los dos años de edad.

De este modo, después de exhaustivas investigaciones, se fabricó el atole Him-Maíz, a base de harina nixtamalizada, azúcar, leche en polvo y aceite vegetal, cuyos resultados fueron altamente satisfactorios y crearon el llamado “Dulce Nutritivo”, el cual en principio comenzaron a tomarlo madres gestantes de escasos recursos de diversas poblaciones del estado de Tabasco y, posteriormente, se dio a los niños pequeños, lográndose un aumento paulatino de su peso y talla.

Fundación Telmex otorga recursos económicos para realizar nuevos estudios sobre insuficiencia renal, el desarrollo de prótesis y trasplante de órganos. En este sentido se ha trabajado estrechamente con la Fundación Nacional de Trasplantes, la Fundación Teletón, I.A.P., y el Instituto Nacional de Nutrición Salvador Subirán, A.C.

Fundación Telmex apoya también el trabajo de diferentes organizaciones dedicadas a la salud y a la asistencia nutricional, entre las cuales destacan: el Consejo Nacional de Vacunación, la Cruz Roja Mexicana, la Fundación Mexicana para la Salud, A.C, Programa Nacional Contra el Cáncer, A.C.,

Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer, I.A.P., Asociación Mexicana de Médicos Familiares y Médicos Generales, A.C., Hospital Nuestra Señora de la Luz, Centro de Integración para Adictos Familiares, A.C., Instituto Mexicano para la Prevención y Tratamiento de la Adicción A.C., y Árbol de la Esperanza, entre otras.

Fundación Telmex realizó conjuntamente con otras organizaciones y con el impulso especial de la Fundación Nacional de Trasplantes, una importante labor para que los medios de comunicación se unieran a esta cruzada nacional y promovieran la donación de órganos, logrando resultados significativos. En encuestas realizadas, tanto a través de estos medios como en páginas de Internet, se reveló un 70 % de la población mexicana dispuesta a donar un órgano o tejido.

En acuerdo con la Secretaría de Salud, se otorgan recursos permanentes para más de 400 programas de alto beneficio social y se patrocina la edición de manuales informativos de carácter masivo referentes a problemas crónicos, con los cual los pacientes y sus familiares cuentan con ayuda para el manejo físico y emocional del padecimiento. En algunos casos estos manuales han sido utilizados para capacitar al personal de enfermería de varias instituciones del sector salud. Se han impreso alrededor de 60 mil ejemplares.

El subprograma de *Arranque Parejo en la Vida* contribuye a incorporar acciones para la prevención de la discapacidad, brindar información y servicios de calidad a las mujeres de edad fértil, durante el embarazo, parto y puerperio, así como atender a recién nacidos desde su nacimiento, hasta los dos años de edad.

Fundación Telmex aumentó durante el 2003 al 100% el donativo de equipos médicos y además, se implementó el subprograma de *Best Buddies* (mejores amigos), siendo así nuestro país, el primero en contar con este apoyo, donde estudiantes universitarios y de preparatoria entablan amistades enriquecedoras con personas de discapacidad intelectual. Conjuntamente a partir de enero de 2004 comenzó a apoyar las actividades realizadas por la Casa Origen, centro integral de asistencia a mujeres de escasos recursos en situación de violencia familiar.

Fundación Telmex ha apoyado más de 154 mil 726 intervenciones quirúrgicas del programa de cirugía extramuros, dos mil 753 trasplantes de órganos y tejidos, 2 mil 376 equipos especializados y 4 millones 418 mil bolsas de un kilogramo de dulce nutritivo; con lo cual se ha favorecido a la población de escasos ingresos residente en comunidades apartadas, sin acceso a servicios médicos.

Imágenes correspondientes al Programa de Salud y Nutrición.



- 3) **Programa de Justicia.** Fundación Telmex, con el apoyo de la Fundación Mexicana de Reintegración Social, A.C. y Finanzas Guardiania Inbursa, lleva a cabo el Programa de Finanzas Sociales, el cual tiene como objetivo ayudar a personas privadas de su libertad por la comisión de faltas menores, siendo primo-delincuentes y a quienes permanecen detenidas por carecer de recursos económicos para pagar su fianza.

La Fundación busca evitar que la comisión de un delito menor implique en el corto plazo, un costo social mayor, como la desintegración familiar o la adquisición y práctica de hábitos nocivos de la persona encarcelada.

A través de este programa, entrega fianzas a diversas instituciones Públicas, Federales y Estatales, así como a Asociaciones Civiles. A lo largo de 2004, las personas beneficiadas a través de este programa operante en todo México fueron 6 mil 856, las cuales sumadas a las del periodo 1996-2003, hacen un total de 43 mil 666, pues durante el 2005 no hubo cambio alguno en la cifra.



- 4) **Programa de Apoyo en Desastres Naturales.** Fundación Telmex ha acumulado gran experiencia logística en la operación de este, el cual se pone en marcha cuando ciudades o regiones de nuestro país, o de naciones hermanas, son afectadas por fenómenos naturales.

El Programa inicia cuando se tiene una fecha estimada en la cual se presentará el fenómeno natural, para ello, la Fundación envía a la zona vehículos (camiones), helicópteros, además de un grupo de voluntarios para repartir medicamentos, agua, alimentos y cualquier otra ayuda requerida.

Durante 2004, envió 32 toneladas de ayuda humanitaria a los damnificados por las lluvias torrenciales que dañaron Piedras Negras, Coahuila y Cozumel, Quintana Roo. Con esta cifra, el acumulado de 1996 a 2005, ascendió a 26 mil 765 toneladas de ayuda.

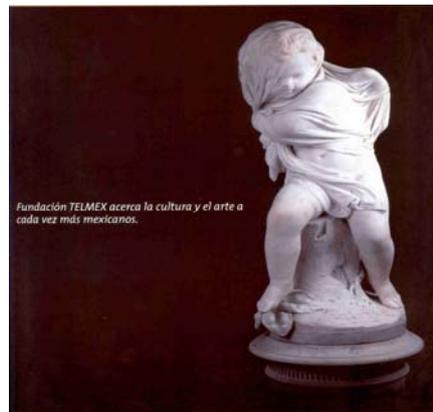


- 5) **Programa de Cultura.** La Fundación fomenta y facilita el acceso al arte y diversas expresiones culturales, principalmente a través del *Museo Soumaya*, ubicado en Plaza Loreto y Plaza Inbursa en la capital metropolitana. Este posee un acervo de obras artísticas de autores nacionales e internacionales y constituye el pilar de la actividad cultural que despliega Fundación Telmex. Creado el 15 de diciembre de 1996, el Museo Soumaya alberga importantes colecciones de arte nacional y europeo, promoviendo además exposiciones itinerantes al interior de la República.

Desde 1993, con el propósito de fomentar y propiciar el acercamiento con el pueblo mexicano, la Asociación Carso y posteriormente Fundación Telmex han efectuado inversiones en obras de arte de importantes artistas nacionales y extranjeros, a fin de exhibirlos para el público mexicano en general, en especial de aquellos quienes no pueden viajar al extranjero, y por medio del museo tienen la oportunidad de conocer muestras del arte internacional en México.

Se apoyan diversas actividades culturales y se promueven publicaciones de investigación para facilitar, difundir y dar a conocer la historia de nuestro país, especialmente a través del Centro de Estudios Históricos de CONDUMEX, el cual da servicio a investigadores sobre diferentes temas. Se han realizado más de 30 ediciones de obras de gran valor, destacando México Tenochtitlán, Economía y Sociedad en el siglo XVI, y México y sus alrededores, reproducción de la segunda edición publicada por J. Decaen en 1864, con un tiraje de alrededor de 100 mil ejemplares.

Al mismo tiempo, Fundación Telmex otorga también apoyo a instituciones y organizaciones tales como el Museo de las Américas, el Consejo y el Fondo Nacionales para la Cultura y las Artes, el Instituto Nacional de Bellas Artes, el Patronato del Museo Nacional del Arte, A.C., Amigos del Museo Nacional de Culturas Populares, A.C., Fondo de Cultura Económica, Fundación Octavio Paz, A.C., entre otras.



- 6) **Programa de Desarrollo Humano.** El compromiso de Fundación Telmex se enfoca en el crecimiento personal del individuo, por ello en colaboración con el área de Bienestar Social de Telmex (cuya misión es impulsar el desarrollo integral del telefonista y su familia), conformado por voluntarios de la empresa, trabajan en beneficio de grupos específicos, como niños hospitalizados, personas discapacitadas o de la tercera edad quienes se encuentran en diversas instituciones.

La Fundación ha trabajado con el Grupo Voluntario Telmex en la ciudad de México, a partir del 2003 inició el proyecto sobre la conformación de la *Red Nacional de Voluntarios*, con el propósito de apoyar los programas Fundación Centro Histórico y Bienestar Social, además de realizar acciones en beneficio de discapacitados y personas de la tercera edad.

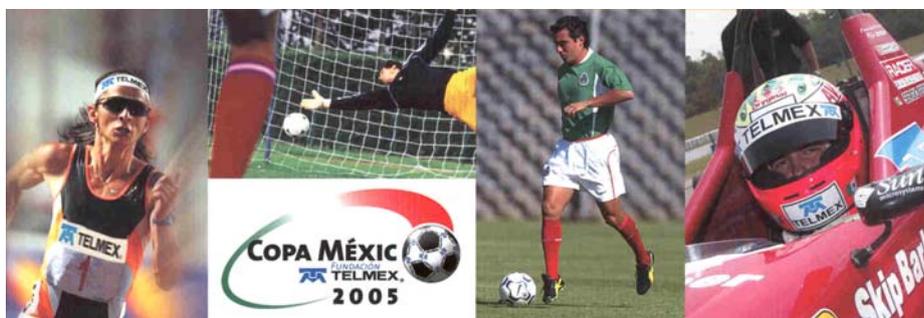
Todos los voluntarios reciben capacitación, permitiéndoles formarse como profesionales en la noble labor, con sentido de compromiso y responsabilidad

hacia sus semejantes. En este proceso, la labor de ASUME¹¹ (Asociación de Superación por México) es fundamental, ya que imparte cursos a los voluntarios en donde se les imprime el sello particular de superación personal, amor por la vida y dedicación por los más desprotegidos.

Estos programas, junto con el de Educación e Investigación se desarrollan en forma permanente y buscan mejorar las condiciones de vida en general de quienes lo necesitan y así motivar el cambio de actitud individual, a través de la superación continua y de la ayuda a los demás. Las acciones se enfocan a desarrollar los valores necesarios para formar hombres y mujeres responsables, felices, comprometidos consigo mismos, con su familia, su trabajo y con México.



- 7) **Programa de Apoyo al Deporte.** Telmex, a través de su Fundación ha desarrollado una estrategia de patrocinios deportivos, con el objetivo de apoyar tanto a las grandes estrellas, como también a jóvenes promesas y a destacados equipos en los deportes más populares de nuestro país, como el fútbol, béisbol, automovilismo y tauromaquia. Ejemplo de esto es el torneo amateur más grande del mundo de fútbol: la Copa México Telmex.



¹¹ Asociación fundada por la señora Soumaya Domit, con el fin de impartir cursos, seminarios y pláticas motivacionales a empleados, voluntarios Telmex y becarios de la Fundación Telmex, enfocadas a la superación y desarrollo personal, así como profesional.

- 8) **Programa Centro Histórico de la Ciudad de México.** A través de Fundación *Centro Histórico* se llevan a cabo programas permanentes de salud. Esta organización fue creada en el 2000 para apoyar a los habitantes de la zona, a quienes proporciona micro créditos, becas técnicas, bolsa de trabajo, servicios de salud, atención a jóvenes en situación de riesgo, ayuda a niños de la calle, a indigentes, atención a adicciones, educación y eventos culturales o recreativos.

Tanto Fundación Telmex como Fundación Centro Histórico han implantado diversos programas para apoyar la revitalización y desarrollo de esa zona en la ciudad de México.



Además, Fundación TELMEX apoya importantes *Proyectos Ambientales* desarrollados en diferentes partes del país, los cuales tienen como objetivo preservar los recursos naturales a través de la conservación y reproducción de especies, reforestación y educación ambiental. Los beneficios de estos programas no sólo son ecológicos, sino también sociales y económicos, fundamentalmente para la región, al crear polos de atracción turística.

Entre los programas ecológicos apoyados por la Fundación están: UMA (Unidad de Manejo y Conservación de la Vida Silvestre) en el Estado de México, UMA Cuicuilco en la ciudad de México, UMA San Francisco del Oro en Chihuahua, Reserva Tetela de Ocampo en Puebla, Programa de Conservación de la Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca en los estados de México y Michoacán, Parque Ecológico de la Ciudad de México en el Ajusco Medio, Santuario para la Vida Silvestre en Cancún, Quintana Roo y Proyecto de Recuperación del Jaguar en México.



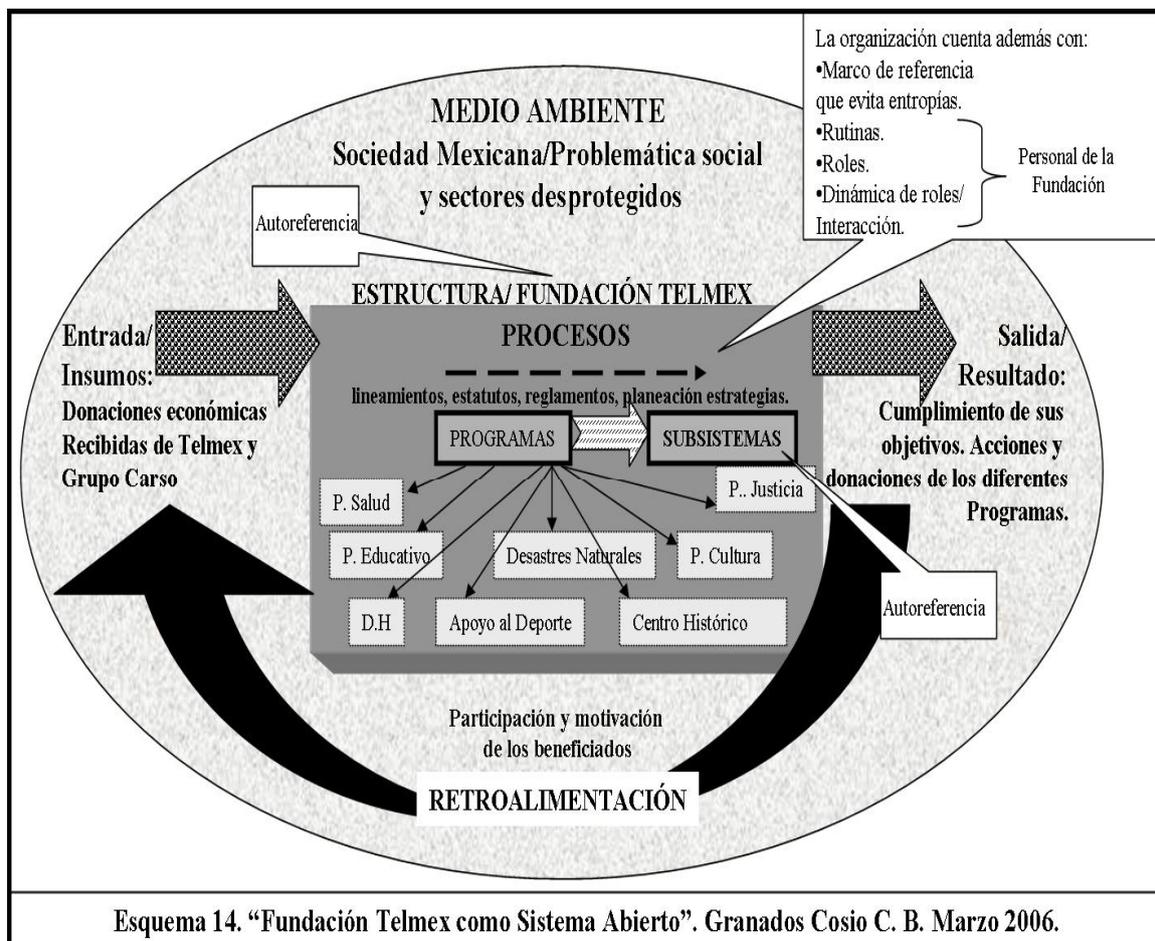
3.3.1-Fundación Telmex como un Sistema Abierto.

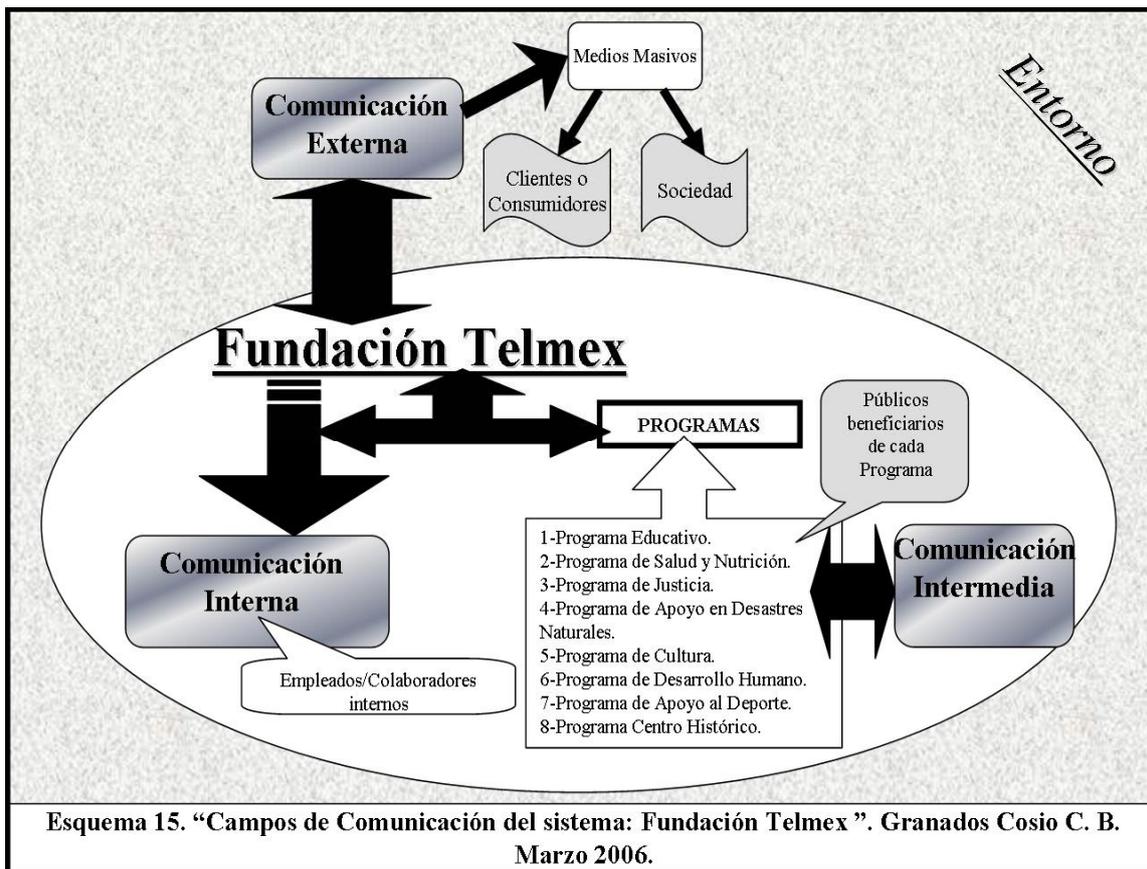
En relación con el apartado 1.4.1 y 1.4.2, Fundación Telmex (FT) como ONG es un sistema sociocultural abierto, debido a que entra en intercambios e interacciones con su medio ambiente o entorno y ese intercambio es el factor determinante del sistema, pues como organización filantrópica, su finalidad es impactar a determinados sectores de la sociedad (entorno), como los ya mencionados anteriormente.

- **Entrada (input):** Fundación Telmex mantiene un intercambio con el medio ambiente a través de entradas, como lo son las donaciones económicas recibidas de Telmex y Grupo Carso en general, las cuales son el pilar de la existencia de la organización y es lo que permite llevar a cabo todos las acciones filantrópicas realizadas.
- **Procesos (throughput):** Acciones efectuadas por FT para transformar los insumos (donaciones recibidas), lo cual implica a su vez, la determinación o variación de las estructuras para adecuar y adaptarla a partir de los impactos del medio ambiente. En este caso, son todos los lineamientos, estatutos, reglamentos, planeación y estrategias establecidos por cada Programa para cumplir con los objetivos de la organización. Es la conversión de las entradas en salidas o resultados.
- **Estructura:** Es el esqueleto de la organización, el cual se mantiene con base en los insumos y personal. Ésta es determinada por el entorno; es decir, la razón de ser de la Fundación, sus objetivos, cultura organizacional e identidad, Programas y acciones basados en necesidades de determinados grupos sociales

¹² Imagen ilustrativa del Proyecto Ambiental desarrollado por Fundación Telmex mediante el Programa para la Conservación de la Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca. Tomada del informe anual correspondiente a 2004, editado por la Fundación.

- **Salida (output):** Resultado, finalidad de la organización y cumplimiento de sus objetivos. Los resultados intermedios de los subsistemas (Programas) como acciones y donaciones en especie se conjuntan para forjar resultados finales.
- **Medio Ambiente o entorno:** En el caso de la Fundación es la sociedad mexicana y la problemática social de la misma.
- **Retroalimentación (feedback):** F.T. se retroalimenta de la participación de las personas, familias e instituciones apoyadas. Participación reflejada en el número de voluntarios con que cuenta, propuestas generadas y el gran sentido de agradecimiento recibido; lo cual motiva a la organización a continuar y ampliar las acciones de ayuda a más sectores desprotegidos en la sociedad.





3.4-PROGRAMA DE EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN.

El programa de Educación e investigación llevado a cabo por Fundación Telmex, objeto de estudio de esta tesis, representa un apoyo prioritario para el crecimiento del país, dado que la educación es uno de los pilares fundamentales para enfrentar el entorno competitivo actual y la globalización de los mercados.

Fundación Telmex en 2005 otorgó 15 mil 733 becas a estudiantes de niveles superiores, sumando un total de 142 mil 749 becas de 1996 a 2005. En éste año, se acercó la tecnología a 143 instituciones educativas donde, tanto alumnos como maestros se han beneficiado con ocho mil 905 equipos de cómputo y más de tres mil impresoras. De 1996 a 2005, éstos apoyos sumaron un total de 581 instituciones, las cuales recibieron 27 mil 733 equipos de cómputo y más de siete mil impresoras.

Asimismo, durante 2005, se donaron 10 mil pares de lentes para niños de escuelas públicas, con el propósito de mejorar sus condiciones de aprendizaje. Al cierre de 2005, se beneficiaron un total de 67 mil 750 niños. Además la

Fundación participó en el Programa Ayúdame a Llegar, quien entregó un total de 65 mil 887 bicicletas para niños, quienes viven lejos de sus escuelas.

Como se puede observar, El Programa Educativo apoya principalmente tres causas:

I. Equipamiento de cómputo.

Con el fin de contribuir a la preparación académica de estudiantes de diferentes niveles escolares y apoyar el desempeño de diversas Instituciones públicas y privadas, las cuales realizan programas afines a los de la Fundación, ésta realiza donaciones de equipos de cómputo en todo el país.

Los equipos se entregan en beneficio de habitantes tanto de grandes ciudades como de pequeñas poblaciones rurales; para que niños, jóvenes y adultos, quienes en muchas ocasiones no conocen nada acerca de computadoras, tengan acceso a ésta tecnología y aprendan a manejarla, posibilitándoles nuevas fuentes de conocimiento.

II. Lentes.

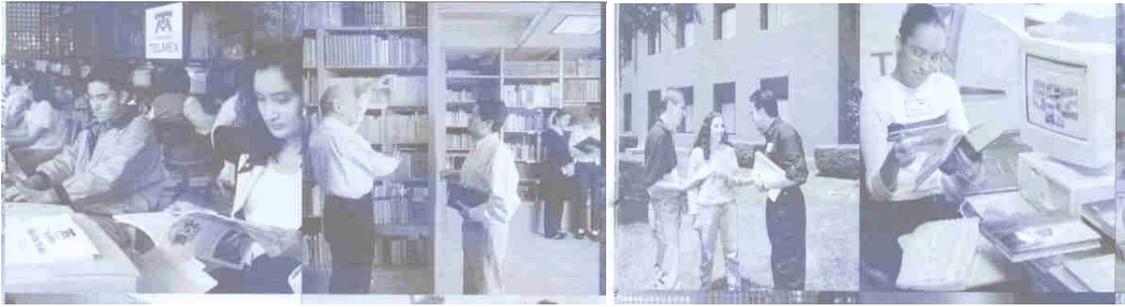
Fundación Telmex proporciona lentes a niños de escuelas públicas con deficiencia visual, con el propósito de impulsar su desarrollo académico al igual que todos sus compañeros.

III. Becas.

Año con año el programa de Becas reúne a los estudiantes más destacados del país para proporcionarles apoyo material y académico y así brindarles mejores condiciones para desarrollarse profesionalmente con excelencia en los niveles de licenciatura, maestría y doctorado de instituciones públicas y privadas de todo el país.

Cada vez son más los becarios que gozan de un apoyo económico, un equipo personal de cómputo con acceso a Prodigy, así como de un espacio de convivencia e interacción en las Casas del Becario, donde cuentan con facilidades tecnológicas y bibliotecas. De esta manera se fomenta la convivencia y comunicación entre los becarios, lo cual contribuye a su desarrollo integral.

La modalidad de becas se modificó a partir de 2003, cuando además del incentivo económico, comenzaron a otorgar equipos de cómputo, aunque el incentivo mensual se redujo. Desde la creación del Programa, incluyendo 2002, año en el cual ingresé como Becaria, sólo se proporcionaba un incentivo económico mensualmente, el cual es depositado en una cuenta bancaria.



El Programa de Becas constituye, sin duda alguna, la actividad prioritaria del trabajo para la educación y la investigación, además se ha puesto a disposición de los Becarios una infraestructura moderna y centros de estudio en 16 Casas del Becario distribuidas en toda la República Mexicana para su desarrollo profesional integral.



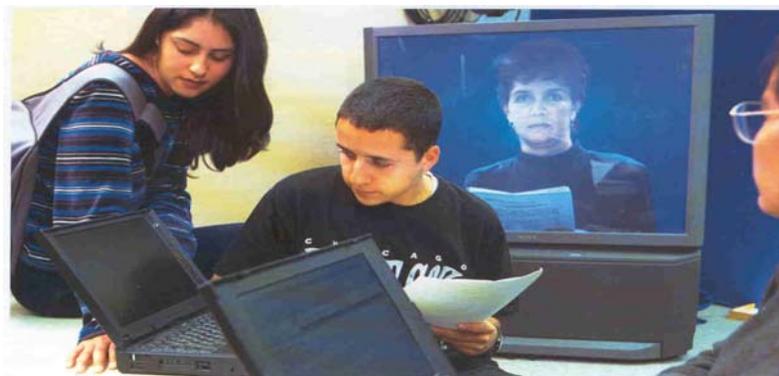
La Casa del Becario del área metropolitana tenía su sede en la calle de Chimalistac, en Miguel Ángel de Quevedo, donde disponía de extensas instalaciones, jardines, un amplio laboratorio de cómputo y un ambiente de participación y amistad entre los Becarios, quienes acostumbraban acudir regularmente a todas las actividades llevadas a cabo en ese lugar.

A partir de 2003, la Casa cambió sus instalaciones al centro de la ciudad como parte del Programa de restauración de éste. Se ubica en la calle de Vizcaínas # 16 y su infraestructura ahora es mucho menor, es un edificio de tres pisos, sin jardín o espacios de recreación, con oficinas muy pequeñas y con un laboratorio mucho más reducido, el cual por cierto, casi siempre está vacío.



En 1996 se constituyó el Centro de Estudios de Ciencias y Humanidades, el cual cuenta con una biblioteca de más de 18 mil 500 libros en apoyo a los estudios de los becarios, y en cuyas instalaciones se imparten cursos de formación integral, incluyendo tópicos como: ética, valores y formación humana, trabajo en equipo y desarrollo, desempeño profesional, cuestiones históricas, filosóficas, sociales, artísticas y culturales.

En el mismo recinto opera un Centro Virtual de Formación del Becario, donde se pone a disposición de los estudiantes cursos vía Internet, contribuyendo a su formación. Estos cursos abarcan diferentes temas, pero todos se caracterizan por permitir el dominio adecuado de los mismos al ritmo de cada becario, contando con todas las ventajas de la capacitación a distancia y la atención permanente de un asesor en línea.



¹³ Tomado de la revista Intersecciones Año VI, número 23.

En vista de la importancia actual de la red de redes como medio para mantenerse al día sobre los acontecimientos sucedidos a nuestro alrededor, la Fundación está ampliando sus proyectos en este campo para promover la cultura digital. Por ello, creó el Centro de Cultura Digital, bajo la supervisión y asesoría de las instituciones y universidades más avanzadas de México y Estados Unidos, con el objetivo de ofrecer a estudiantes mexicanos la oportunidad de adquirir conocimientos sobre nuevas tecnologías y promover la Cultura Digital.

Para abatir la brecha digital, Fundación Telmex busca de manera especial la difusión de las nuevas tecnologías en instituciones educativas de todos los niveles, así como en bibliotecas públicas, además de proporcionar apoyo y promoción a programas de educación y capacitación tecnológica.



El apoyo otorgado por la Fundación en este rubro se ha traducido en la entrega de equipos de cómputo y acceso a Internet a un número creciente de instituciones educativas públicas y privadas, tanto en forma directa como a través de organizaciones altruistas.

El Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex (PEBFT) también organiza permanentemente actividades y diversos eventos más allá del ámbito académico, como foros, conferencias, cursos y otras actividades impartidas por expertos del arte, economía, política, negocios, deporte, tecnología y literatura, entre otros, proporcionando a los becarios una constante actualización de conocimientos, los cuales amplían su acervo cultural.

Por ejemplo, durante el 2003 se impartieron 20 cursos y 10 conferencias magistrales, se organizaron 20 visitas guiadas, se apoyó y promovió la realización de 10 eventos, incluyendo actividades propuestas por los propios Becarios, se publicó la Gaceta del Becario Telmex, así como 5 actos de donaciones de libros a Becarios.

Como parte de los apoyos integrales otorgados a los Becarios y como una de las actividades más importantes organizadas cada año, desde abril de 2002 se

lleva a cabo el Magno Evento "MÉXICO SIGLO XXI" que representa un parte aguas en las actividades realizadas por la Fundación, no sólo por las dimensiones del mismo, sino por el prestigio y calidad de los ponentes asistentes.

"MÉXICO SIGLO XXI" se lleva a cabo en el Auditorio Nacional, máximo foro de nuestro país para eventos masivos, cuenta con la asistencia de 10 mil Becarios Telmex, provenientes de todo el territorio nacional, así como invitados de universidades públicas y privadas no pertenecientes al Programa de Becarios. Este magno evento ha evolucionado para ofrecer a los miles de Becarios un espacio único, donde además de conocerse y convivir entre sí, adquieren nuevas herramientas y conocimientos, las cuales les ayudan a formarse y entender cada vez mejor a los otros, al país y al mundo.

En 2002, "MÉXICO SIGLO XXI" fue inaugurado por el Presidente de la República, Vicente Fox Quesada, y a lo largo de todo un día contó, entre otras actividades, con una ponencia magistral del ex Presidente español, Felipe González y del ingeniero Carlos Slim Helú, moderados por Joaquín López Dóriga. Posteriormente siguió una charla con Edson Arantes Do Nascimento "Pelé", para finalizar con la rifa de computadoras entre los Becarios asistentes y la presentación del grupo OV7.



En 2003, nuevamente los Becarios se reunieron en el mismo espacio, pero con un programa de actividades totalmente diferente: una ponencia del futurólogo Alvin Toffler, una charla con el Presidente estadounidense William J. Clinton y una más con el basquetbolista Earvin "Magic" Jonson; así como mesas de diálogo con el director técnico del equipo de fútbol Pumas de la UNAM, Hugo

Sánchez, la velocista Ana Gabriela Guevara, y de entretenimiento con un grupo de destacados comediantes: Andrés Bustamante, Eugenio Derbéz, Víctor Trujillo y Consuelo Duval.

A lo largo del evento se rifaron computadoras, teléfonos celulares, balones de fútbol y básquetbol, cerrando con la presentación de Yahir y Cabá.



En 2004, el evento contó con mesas de dialogo en las cuales participaron personalidades del cine como Luis Mandoki, Pedro Armendáriz, Epigmenio Ibarra, Ana de la Reguera y Jesús Ochoa, con una mesa de mujeres, integrada por: Adela Micha, Denise Merker, Katia Dártigues y Carmen Aristegui. En esta ocasión, los Becarios hicieron un homenaje a quien crea y recrea cada día a Fundación Telmex, su presidente, el Ingeniero Carlos Slim Helú, para agradecer la labor integral de la Fundación en pro de los mexicanos más necesitados.

Posteriormente, el doctor Javier Elgue, Rector de Intelmex presentó la página de Internet www.interactuando.org. Además se contó con una conferencia magistral del Rector de la Universidad Nacional Autónoma de México, Juan Ramón de la Fuente; el ex Presidente soviético Mijail Gorbachov, moderado por el periodista Jacobo Zabludovsky. Asimismo se contó con la presencia de la primera mujer Secretaria de Estado de Estados Unidos, Madeleine Albright.

Se llevó a cabo el concurso “El rival más débil” donde los Becarios compitieron por equipos de cómputo para su universidad. Por último, el cierre lo efectuó el músico Aleks Syntek.



En 2005 y por cuarto año consecutivo, "MÉXICO SIGLO XXI" no fue la excepción al contar con la presencia de grandes personalidades. Los Becarios tuvieron la oportunidad de escuchar e interactuar con el Ingeniero Carlos Slim Helú, el Lic. Carlos Slim Domit, el Ing. Chicopardo, Director General de Telmex; el ex Presidente de España, Felipe González; Lance Amstrong, siete veces campeón del Tour de Francia; Jorge Valdano, campeón con la selección argentina en el mundial México 86; el periodista Joaquín López Dóriga y la estrella de Hollywood, Goldie Hawn, así como del comediante mexicano, Andrés Bustamante.

Por supuesto, a lo largo de todo el evento se rifaron equipos de cómputo, celulares y bicicletas.



Durante el 2006, el evento no se llevó a cabo, debido a causas no enunciadas por la Fundación, rompiendo así con la tradición del encuentro anual entre Becarios a través del evento "MÉXICO SIGLO XXI".

Las Fundaciones de la Universidad Nacional Autónoma de México y del Instituto Politécnico Nacional también han sido beneficiarias del Programa de Becas de Fundación Telmex; la primera desde 1993 y la segunda desde 1997.

Fundación Telmex se ha comprometido y ha contribuido enormemente con la formación de nuevos profesionales, mejor preparados y con mayores oportunidades.

3.4.1- Comunicación Intermedia con los Becarios.

Los Becarios integran el público intermedio del Programa Educativo de Fundación Telmex, pues por sus características, no corresponden al interno, porque los Becarios no son empleados ni colaboradores internos o remunerados a cambio de una prestación de servicios.

Tampoco pertenecen al público externo, ya que al ser aceptados e integrados por la Fundación como Becarios, éstos sostienen una relación privilegiada y estrecha con la organización, formando parte de un grupo especial, perteneciente a ella, dejando de integrar parte del público externo, quien sólo se limita a recibir información de la organización a través de los medios masivos y tiene un campo de respuesta muy limitado.¹⁴

El Programa Educativo de Fundación Telmex convoca anualmente a estudiantes destacados a nivel licenciatura, postgrado y maestría; entre los cuales selecciona a los mejores para integrarlos como Becarios. Los requisitos básicos para concursar por una beca son:

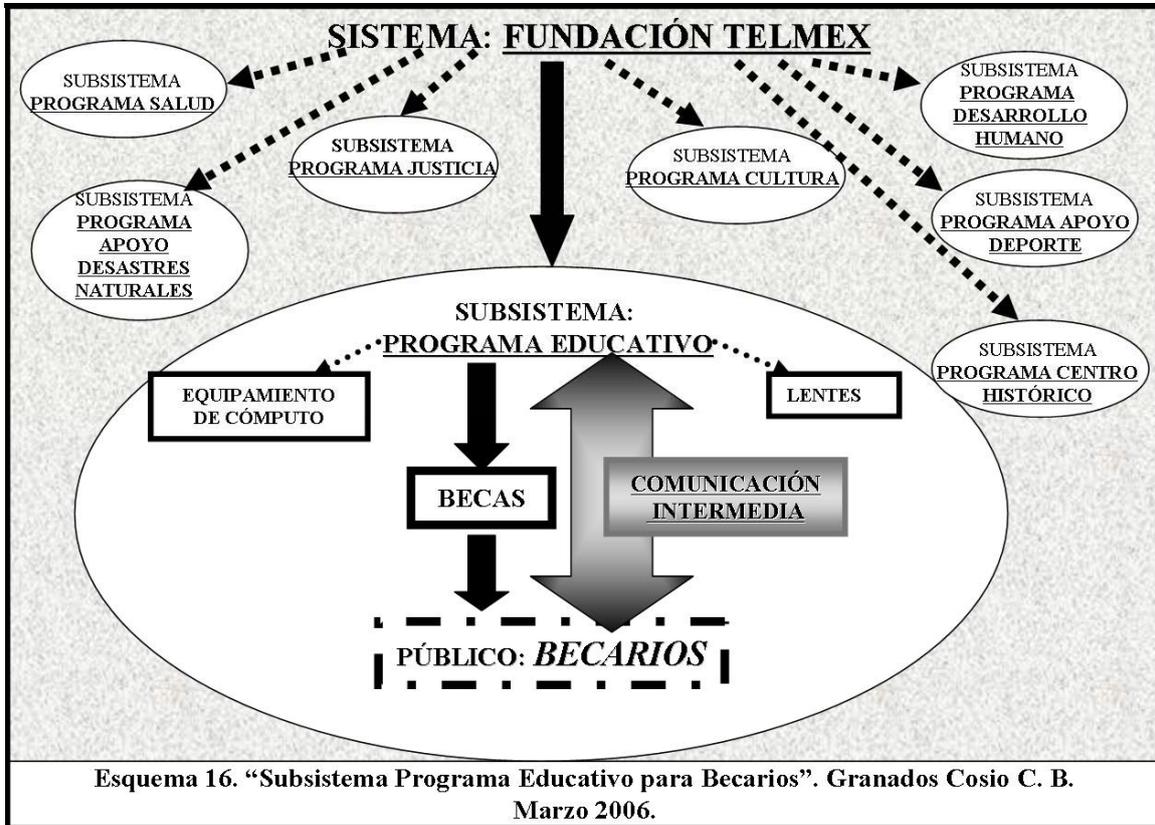
- Ser alumno regular con promedio mínimo de 8.5, el cual deberá mantenerse para conservar la beca.
- Haber destacado en alguna actividad extraescolar (deportes, actividades sociales, actividades culturales, publicaciones, etc.)
- Ser empleado, hijo, nieto, hermano o cónyuge de algún empleado de Telmex, Grupo Carso, Grupo Financiero Inbursa y filiales.
- Cada seis meses se realiza una evaluación de rendimiento académico de los estudiantes para refrendar la beca.
- Este apoyo no implica ningún compromiso de los Becarios para con la Fundación, salvo mantener un nivel académico de excelencia.

Una vez que los aspirantes a Becarios presentan la documentación solicitada, la Fundación toma dos meses como máximo para informar a los aspirantes, quiénes han sido aceptados.

Una vez aceptado como Becario, el nombramiento oficial lo hace el ingeniero Slim o el Ing. Chicopardo, Director General de Telmex, en su representación, durante un evento organizado en el Teatro de la Ciudad de México, donde se convoca a los nuevos Becarios y se les da la bienvenida, motivándolos e inculcándoles el orgullo de pertenecer a la Fundación. En dicho acontecimiento se otorga un diploma como Becario a cada uno y se les

¹⁴ Vid Cuadro 2. “Públicos de una organización” en apartado 1.3.3.

demanda comprometerse con la calidad académica, profesionalismo y ambición de superación.



3.4.1.1- Medios de Comunicación empleados con los Becarios.

El PEBFT mantiene comunicación con los Becarios a través de diversos medios, los cuales utiliza con el fin de informarlos acerca de las actividades organizadas mensualmente, como cursos, conferencias, visitas guiadas, convivencias, fechas de refrendo, colectas, convocatorias, etc. Los medios empleados también son "intermedios", claramente enfocados a su público; es decir, creados para ellos y de acceso exclusivo.

El PEBFT también hace uso de los medios masivos de forma esporádica, debido al costo que estos implican. Por lo regular los logros de este Programa son difundidos en partidos de fútbol, a través de las vallas circundantes al terreno de juego, o durante el medio tiempo con una breve imagen insertada sobre la cancha como fondo.

María Elena Centies, Directora del Programa Educativo, mediante una conversación telefónica concedida¹⁵, explicó que el Programa prácticamente no hace uso de los medios masivos, porque sus públicos y los medios para comunicarse con ellos ya están determinados, haciendo hincapié en el sentido filantrópico de la organización, por lo cual dijo, “no es posible destinar dinero en espacios comerciales, los cuales implican grandes cantidades económicas, preferimos invertir esa suma en más becas y apoyos”.

Los medios de comunicación empleados con los Becarios son en su mayoría electrónicos, debido a las enormes ventajas que los caracterizan¹⁶. Así, el PEBFT se comunica a través de:

☛ **Revista Interacciones Becarios Telmex.**

Fundada en 1997, es una publicación cuatrimestral hecha por y para Becarios, la cual a través del tiempo ha buscado mejorar, con el único objetivo de consolidarse como el espacio idóneo para difundir los conocimientos generados por estudiantes brillantes, comprometidos consigo mismos y con la sociedad; además de brindar un espacio en donde los Becarios pueden compartir con los demás sus conocimientos e inquietudes.

Esta revista de uso exclusivo para Becarios se define como un espacio importante ofrecido por Fundación Telmex, donde siempre se tiene la oportunidad de dar a conocer parte de su trabajo y en donde se recuerdan acontecimientos de gran importancia para la preparación de todos, lo cual permite producir más conocimientos, mediante la aportación y participación de las experiencias, investigaciones y opiniones de los propios Becarios.

“A través de *Intersecciones Becarios Telmex*, podemos volver a vivir y disfrutar de las actividades que se realizan en la Fundación; por medio del lenguaje escrito podemos unir a miles de Becarios de toda la República Mexicana. Sabemos que es difícil convivir de manera directa con muchos de ustedes, pero la revista se convierte en nuestro principal enlace, y esto para nosotros como equipo se convierte en el mayor aliciente para continuar con nuestra labor editorial”.¹⁷

Por ello, tomando en cuenta a los jóvenes integrantes del Programa Educativo, quienes dedican su mejor esfuerzo al estudio de diferentes disciplinas, *Interacciones*, a través de sí misma convoca frecuentemente a los Becarios a

¹⁵ Vid. Anexos. Entrevistas.

¹⁶ Vid. Capítulo 2, punto 2.5

¹⁷ Editorial. *Interacciones Becarios Telmex*. Año VI. Número 24.

participar en alguna de sus áreas de trabajo (información y redacción, diseño, coordinación, Internet y edición) o con artículos, reportajes, entrevistas, cuentos o poemas que deseen publicar.

El contenido:

- Editorial.
- Suplementos. Incluyen diversos artículos y reportajes con información y eventos relevantes para la Fundación y sus Becarios. Entre ellos se han publicado: *“La Fundación Telmex, Clara muestra de Responsabilidad Social. Fox”*, *“Si perdiera lo que tengo... ¿me quitarían un peso de encima!: Slim.”*, *“Si quieren que alguien les resuelva la vida, no tienen buena educación: Felipe González.”*, *“Los jóvenes también son el presente: Pelé.”*, *“Microsoft. El futuro de la tecnología.”*, *“El evento México Siglo XXI en el Auditorio Nacional.”*, *“El diccionario”*, *“Los embargos atuneros en México.”*, *“En las espumosas olas del mar hay todo un mundo enigmático.”*, entre muchísimos más.
- Galería: Sección que muestra fotografías de diferentes eventos, como México Siglo XXI, conferencias, visitas, etc.
- Reportaje: Espacio en que se presentan reportajes de interés público, como: *“El Himno Nacional Mexicano, ¿propiedad extranjera?”*, *“Los hoyos negros y la teoría de la relatividad.”*, *“Las diez películas más importantes de la historia del cine.”*, *“Refundación. Pequeña crónica de dos mil días.”*, etc.
- Entrevista: muestra entrevistas realizadas por becarios a personalidades de diferentes ámbitos sociales y profesionales. *“El lado humano del directivo: Arturo Elías Ayub.”*, *“Hablando de tiburones.”*, *“María la eterna”*, *“Comentarios sobre el evento México Siglo XXI”*, etc.
- Tintero: Sección creada como un espacio a la inspiración de los Becarios donde se publican poemas, pensamientos y reflexiones.
- Agenda: Espacio donde se informa y narran eventos, actividades y conferencias llevadas a cabo por el PEBFT. *“Entrega nacional de Becas Fundación Telmex.”*, *“La genealogía de Harry Potter”*. *“Fábrica de chocolates excélsior.”*, etc.
- Aviso: Sección que da a conocer actividades próximas a realizar, convocatorias y anuncios de gran importancia.

Ventajas o Fortalezas:

Las fortalezas de este medio de comunicación se basan en la participación de los Becarios, pues esto permite crear un espacio con información de interés para los mismos Becarios. La revista cuenta con una impresión de alta calidad, es atractiva visualmente, el lenguaje es simple, claro y en general, estos elementos propician una identificación con el medio.

A partir de la creación de la página para Becarios, www.interactuando.org, la revista cuenta con la versión digital para que todos puedan tener acceso a ella.

Desventajas o Debilidades:

Aunque la edición impresa se creó para ser publicada cuatrimestralmente, los ejemplares los obtienen la mayoría de los Becarios cada seis o doce meses, en fechas de refrendo de becas o en el evento de México Siglo XXI.

Desde la digitalización del formato, los ejemplares impresos ya no se distribuyen en la Casa del Becario. Asimismo, los ejemplares publicados en formato digital a través del Internet, tampoco son actualizados cada cuatro meses, mostrando un mismo ejemplar por más de 24 meses. Estos elementos propician una pérdida de interés por el medio y más aún, disipa la iniciativa y participación de los Becarios. Aparte, los ejemplares anteriores son muy difíciles de conseguir.

Opinión de Becarios:

En términos generales, los Becarios gustan del contenido en general, aunque han tenido un acceso muy limitado a la publicación, debido a la ausencia de ejemplares en sitios claves como la Casa del Becario y lugares cedes en donde se llevan a cabo diferentes eventos, así como por la falta de actualización de los mismos, tanto en su formato impreso como digital.

La Fundación cuenta con un número gratuito a través del cual, todos los Becarios de la República pueden ponerse en contacto con ésta (01 800 71 91 600). Por medio de esta línea se da cualquier tipo de información referente a trámites, refrendos de becas, eventos, conferencias, cursos y bolsa de trabajo.

Ventajas o Fortalezas:

La comunicación es directa, las respuestas se generan en tiempo real y genera una mayor interacción entre Becarios y el Programa. Las dudas o mal entendidos son aclarados. La Fundación cuenta con el soporte tecnológico de la empresa, por lo cual, cuenta con la capacidad de contactar a los Becarios por este medio, sin ningún impedimento.

El número proporcionado por la Fundación, es un medio de comunicación que los Becarios pueden utilizar para resolver cualquier duda y establecer un acercamiento con el Programa.

Desventajas o Debilidades:

Las llamadas telefónicas han disminuido conforme pasa el tiempo, se ha delegado su función a la página interactuando, con lo cual se ve afectada la comunicación directa e interacción entre Becarios y Programa, pues por falta de tiempo, carencia de acceso a Internet u otros motivos, simplemente no se enteran de las actividades llevadas a cabo, lo cual se traduce en la disminución de asistencia y participación a los eventos.

Opinión de Becarios:

De acuerdo con los Becarios, las llamadas han disminuido, percibiéndolo como desinterés por parte de la Fundación hacia ellos o asumiendo la inexistencia de actividades.

La falta de comunicación directa favorece la desinformación y rumores entre Becarios, quienes al no contar con datos específicos, especulan respecto a diversas cuestiones, siendo muy pocos los que se ponen en contacto con la Fundación para informarse o aclarar sus dudas. En términos generales, los Becarios sólo hacen uso de la línea de la Fundación, cuando les interesa conocer más respecto a un tema en concreto. No es utilizado para pedir informes.

☛ **Mail o Correo Electrónico.**

Este medio permite una comunicación a través de la red. Es uno de los más usados por el Programa y gracias a él, los Becarios reciben mensajes en donde se les informan principalmente sobre la agenda de actividades de cada mes. La fundación cuenta con una dirección electrónica (funtelme@prodigy.com) en la cual recibe mensajes de Becarios y mediante ésta da respuesta a las inquietudes recibidas.

Ventajas o Fortalezas:

Es un medio con un costo prácticamente nulo y más aún en el caso de la Fundación, debido a su descendencia de una empresa de telecomunicaciones, lo cual permite mantener una comunicación abierta entre Becarios y el Programa; pues la mayoría de los Becarios posee una cuenta de correo electrónico y ésta es revisada periódicamente.

Este medio permite enviar miles de mensajes en pocos minutos, con lo cual es posible ahorrar tiempo y simplificar procesos. Asimismo, los Becarios pueden revisar su correo desde cualquier computadora del mundo con acceso a Internet, incluso, a través de agendas electrónicas y teléfonos celulares. Aunque el medio puede considerarse impersonal, es capaz de generar una gran acción de respuesta.

Desventajas o Debilidades:

Los mensajes pueden perderse en la red y no llegar a su destino. La comunicación no es tan rápida, porque depende de la periodicidad con que se revise la cuenta de correo y la eficacia o apremio para dar respuesta oportuna a cada correo. Los mensajes pueden ser ignorados. Existen mensajes a los cuales nunca se les da respuesta o ésta llega a destiempo. La falta o tardanza de réplica crea incredulidad en el medio, desmotivación para responder a mensajes recibidos o para emitir mensajes, tratando de aclarar o comunicar diversas cuestiones.

Opinión de Becarios:

Es un medio práctico, pero los mensajes no siempre son constantes, no todos los meses llega el calendario de actividades y los mensajes enviados no siempre son contestados, quedando la duda o información requerida en el aire. Además, con la incursión de la página Web y la publicación del calendario de actividades en la misma, los mensajes electrónicos han desaparecido paulatinamente.

Ejemplos:

Muestra de correos electrónicos enviados por Fundación Telmex a los Becarios del Programa Educativo.

	<input checked="" type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	YA TE ESTAMOS ESPERANDO PARA "MEXICO, SIG...	29 Ago	3KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	VOLUNTARIOS OFRENDAS	28 Oct	2KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	Te Invitamos al Teatro	4 Nov	3KB
	<input type="checkbox"/>	<u>funtelme@Prodigy.net...</u>	TE ESTAMOS BUSCANDO	22 Ene	2KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	SUSCRIPCION DEL ACUERDO DE CHAPULTEPEC CO...	6 Mar	2KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	Suprema Corte de Justicia de la Nación	29 Nov	2KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	SERVICIO SOCIAL	4 Mar	2KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	Seminario de Asume	5 Ago	2KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	Nuevo Programa	24 Ene	17KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	Noche en el Soumaya	11 Jul	2KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	Museo de Cera	25 Oct	2KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	INVITACION MEXICO XXI 2005	22 Jul	3KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	CURSO DE ESCALADA EN ROCA	9 Nov	2KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	Curso de Desarrollo Humano	19 Sep	2KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	AYUDA A LOS DAMNIFICADOS	14 Oct	2KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	Actividades del mes de junio	31 May	314KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	ACTIVIDADES DEL MES DE OCTUBRE	3 Oct	2KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	ACTIVIDADES DEL MES DE MAYO	3 May	311KB
	<input type="checkbox"/>	<u>Fundación Telmex</u>	¿Qué hacer y qué regalar esta navidad?	27 Oct	2KB

Muestra de mensajes recibidos por los Becarios a través del correo electrónico.

De: Fundacion Telmex <funtelme@prodigy.net.mx>   |  |  | ... Fundación  | Bandeja de entrada

Responder a: Fundacion Telmex <funtelme@prodigy.net.mx>

Enviado el: Lunes, 29 de Agosto de 2005 04:55:50 p.m.

Para: cynthia_marzo@hotmail.com

Asunto: YA TE ESTAMOS ESPERANDO PARA "MEXICO, SIGLO XXI"

Estimado (a) Becario(a) Nuestros registros nos muestran que ya confirmaste tu asistencia al evento de "México, Siglo XXI" para el próximo miércoles 7 de Septiembre en el Auditorio Nacional de la Ciudad de México. Queremos darte algunas indicaciones para que tu estancia sea placentera. 1.- NO OLVIDES TRAER TU HOJA DE CONFIRMACION IMPRESA, ya que esta será canjeada por los boletos en la entrada del Auditorio y TU IDENTIFICACIÓN con fotografía. 2.- Tu lugar será asignado conforme a tu llegada, recuerda que el registro es de 6:00 a 8:30 horas, de no llegar a esta hora la Fundación podrá disponer de los lugares. 3.- Te sugerimos traer ropa cómoda. (las mujeres de preferencia con pantalón y zapato bajo) 4.- No está permitido introducir mochilas, bultos, cámaras fotográficas profesionales ni de video, grabadoras, señalizadores láser ni alimentos. 5.- Te pedimos que al llegar ubiques los módulos de equipo de traducción simultánea, los cuales te pedirán una identificación para prestar el equipo. 6.- CONSERVA TU BOLETO DURANTE TODO EL EVENTO, ya que será tu pase de acceso después de la comida, así como tu comprobante si resultaras ganador de alguno de los premios. 7.- Ubica el módulo de información en el caso de tener alguna duda. ¡ NO FALTES, HABRA GRANDES PERSONALIDADES Y SORPRESAS ¡ FUNDACION TELMEX PROGRAMA EDUCATIVO

Estimado(a) Becario(a) Te invitamos a participar en el Seminario de Desarrollo Humano con mitología ASUME A.C. que se realizará los días 29 y 30 de Agosto en un horario de 8:30 a 18:30 hrs. en el Centro Cultural TELMEX ubicado Avenida Chapultepec y Av. Cuauhtémoc Del. Cuauhtémoc. Fundación Telmex pagara el costo del Seminario para ti. Si estás interesado en participar confirma tu asistencia por este medio antes del día sábado 13 de agosto. Cupo limitado a 50 participantes.

FUNDACION TELMEX PROGRAMA EDUCATIVO CAPACITACION Y DESARROLLO.

De: Fundacion Telmex <funtelme@prodigy.net.mx>Responder a: Fundacion Telmex <funtelme@prodigy.net.mx>Enviado el: Martes, 03 de Mayo de 2005 08:14:41 p.m.Para: cynthia_marzo@hotmail.comAsunto: ACTIVIDADES DEL MES DE MAYO ||| Fundación ...| Bandeja de entrada Datos adjuntos: [MAYO 2005.doc](#) (0.23 MB)

Estimado becario: Anexo encontraras el archivo con las actividades del mes de mayo. REQUISITO INDISPENSABLE INSCRIBIRTE AL AREA DE CAPACITACION Y DESARROLLO AL TEL 52 44 26 10 NO PIERDAS ESTAS OPORTUNIDADES. FUNDACION TELMEX PROGRAMA EDUCATIVO CAPACITACION Y DESARROLLO

🗣️ Boletines o Avisos escritos.

Este medio es muy poco usado por el PEBFT, por lo regular no se emplean, sin embargo, cuando llegan a crearlos, los distribuyen en periodos de refrendo en la Casa del Becario y son dispuestos en la recepción para que estos sean tomados por quienes tengan interés.

Ventajas o Fortalezas:

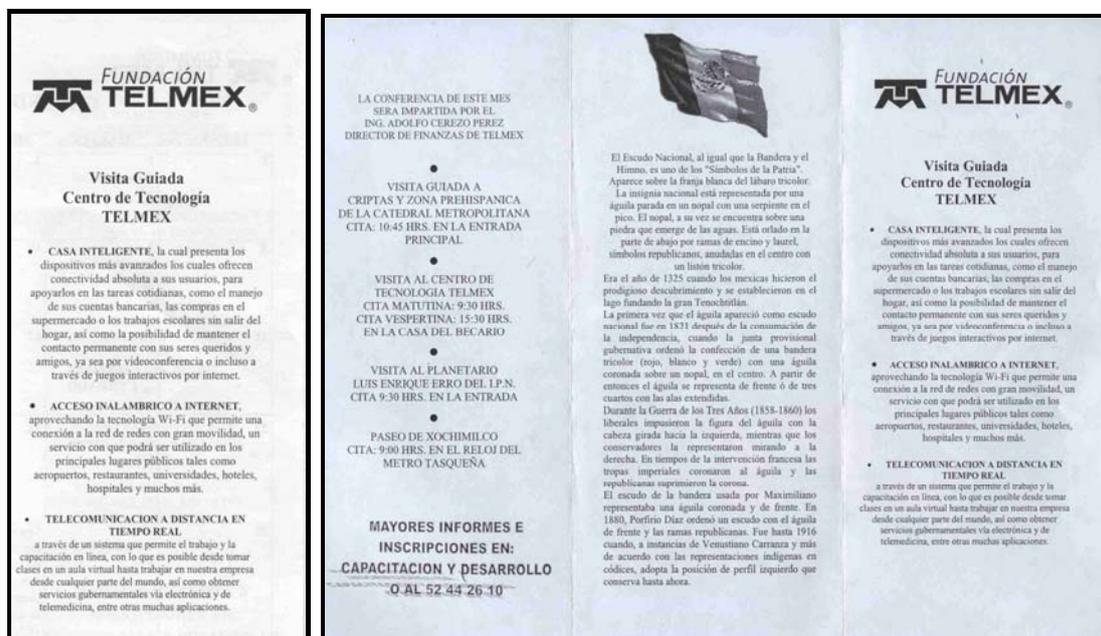
Informan de forma breve, concreta y específica los puntos de interés.

Desventajas o Debilidades:

Son leídos únicamente por quien siente interés o curiosidad por tomarlo e informarse.

Ejemplos:

Tríptico utilizado para informar acerca de las visitas guiadas realizadas por el Programa Educativo para Becarios de la Fundación. En este caso, la visita guiada al Centro de Tecnología Telmex.



Muestra de Aviso a Becarios.

AVISO A TODOS LOS BECARIOS DEL AREA METROPOLITANA

Te recordamos que la participación a los eventos, cursos, seminarios, talleres, etc. que Fundación Telmex te ofrece SIN COSTO ALGUNO, son parte de los beneficios de tu beca.
 Por tal motivo **tu asistencia** a ellos, **será tomada en cuenta para el refrendo de tu beca.**
 Informes e inscripciones al teléfono: 52 44 26 10

FUNDACION TELMEX
PROGRAMA EDUCATIVO

Muestra de Calendario mensual de Actividades del PEBFT.

 CALENDARIO DE ACTIVIDADES SEPTIEMBRE 2003						HORARIOS	
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO		
1	2 Curso de ASUME 2/15	3	4 Jueves literarios	5 Visita guiada al "Centro de tecnología TELMEX"	6 Curso de desarrollo de sitios web 5/5 • Visita al planetario Luis E. Erro del I.P.N.	ASUME 9:30 a 11:30 16:00 a 18:00	Aula 2
8	9 Curso de ASUME 3/15	10	11 Jueves literarios	12 NOCHE MEXICANA	13 Construcción de sitios web HTML & CSS 1/5	Jueves literarios 16:00 hrs.	Aula 1
15	16 FESTIVO CERRADO	17	18 Jueves literarios	19 Conferencia "TELMEX en el mercado de valores"	20 Construcción de sitios web HTML & CSS 2/5 • Paseo a Xochimilco	Construcción de Sitios web 10:00 a 13:00 hrs.	Centro de Cómputo
22	23 Curso de ASUME 4/15	24	25 Jueves literarios	26 Visita guiada Cúpulas y zona prehispánica de la Catedral Metropolitana 2da. Parte (exterior)	27 Construcción de sitios web HTML & CSS 3/5 • Visita a Casa Hogar	Conferencia TELMEX en el mercado de valores 16:15 hrs.	Auditorio Vizcaínas
29	30 Curso de ASUME 5/15	La conferencia será impartida por: Ing. Adolfo Cerezo Pérez Actualmente miembro del Consejo de Administración de Banco Inbursa y miembro del Consejo de Administración de todas las empresas subsidiarias de TELMEX.		JUEVES LITERARIOS IMPARTIDOS POR EL MTR. JULIO SABBES • ACTIVIDADES ORGANIZADAS POR LOS BECARIOS DEL ESTADO DE MEXICO		Noche Mexicana De 17:00 a 22:00 hrs.	Cita en vizcaínas No. 16

NO TE PIERDAS NUESTRA GRAN NOCHE MEXICANA

informes e inscripciones al 52 44 26 10

🗨 Pizarrón o Tablero.

Medio de comunicación ubicado en las instalaciones de la Casa del Becario. En él se exponen avisos, calendario de actividades para Becarios y clasificados de Bolsa de trabajo. La información exhibida se incluye con mayor amplitud, dentro de la página www.interactuando.org, en la sección de Calendario y Bolsa de trabajo.

Ventajas o Fortalezas:

Todos los Becarios que asisten a la Casa tienen acceso a la información y en caso de tener alguna duda, pueden consultarla con el personal administrativo.

Desventajas o Debilidades:

La asistencia a la Casa de Becarios, ubicada en Vizcaínas ha disminuido en gran medida, por lo cual, el pizarrón o tablero no tiene grandes alcances. Sólo

tienen acceso a él, quienes asisten con regularidad. El espacio es pequeño y limita la cantidad de información presentada. Además, al tratar de aclarar cualquier duda respecto a la información exhibida con el personal administrativo, en ocasiones suelen remitir a los Becarios a la página Web.

Opinión de Becarios:

No es muy práctico, puesto que cuando la información es de su interés, deben contar con el material necesario para anotar los datos necesarios. No contiene mucha información y la página Web lo ha desplazado, pues a través de este medio, no hay necesidad de acudir a la Fundación para tener acceso a la información contenida.

🗨 Comunicados por escrito.

Medio informativo utilizado únicamente cuando los Becarios ingresan al Programa y reciben documentos. También se distribuyen en algunas ocasiones, cuando se realizan los trámites de refrendo. Los comunicados por escrito sólo se hacen extensivos a los Becarios con el objetivo de informarles acerca de procedimientos en trámites y para hacerles llegar mensajes de parte del ingeniero Slim o altos funcionarios tanto de Telmex, como de la Fundación.

Ventajas o Fortalezas:

Fungen como mensajes motivacionales y proporcionan información o indicaciones específicas y estructuradas.

Desventajas o Debilidades:

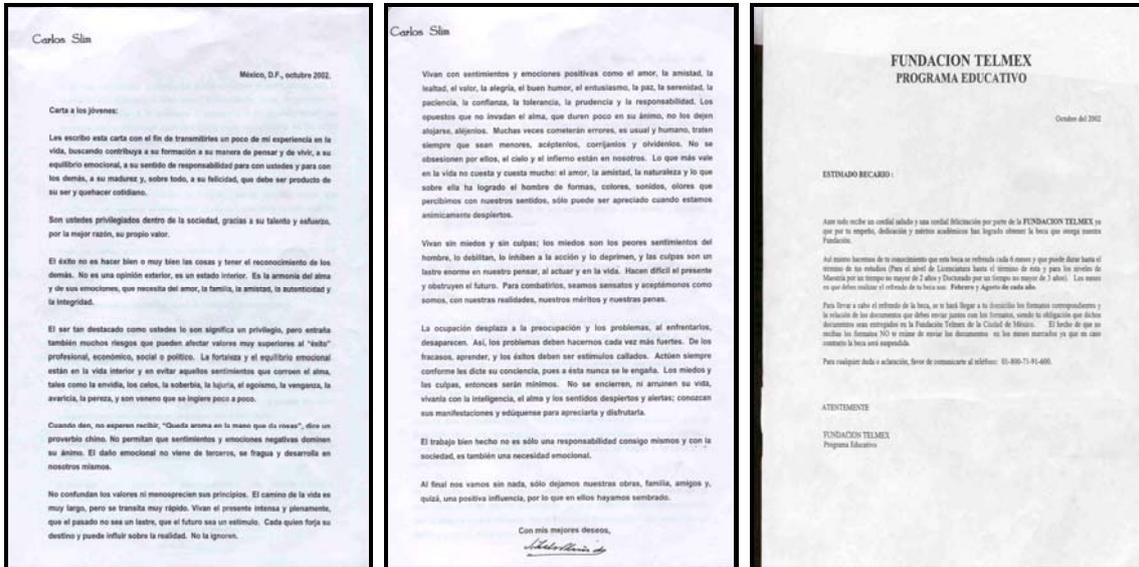
Son mensajes verticales, sin posibilidad de respuesta o retroalimentación.

Opinión de Becarios:

No todos los leen, pero en general agradecen los mensajes motivacionales del Ingeniero Slim y Chicopardo.

Ejemplos:

Muestra de mensajes motivacionales.



Carteles.

Medio de información visual, el cual resume los logros del Programa Educativo y de los demás Programas de la Fundación e informa acerca de grandes eventos próximos a realizarse. Estos se encuentran en instalaciones de la Casa del Becario, así como en sedes de eventos y cursos.

Ventajas o Fortalezas:

Resumen rápidamente la información que se quiere comunicar. Son prácticos, atractivos y de fácil lectura.

Desventajas o Debilidades:

Sólo tienen acceso a ellos, quienes asisten a la Casa del Becario y a cursos, conferencias u otro tipo de eventos.

Opinión de Becarios:

Son de su agrado, aunque son pocos los que han podido apreciar.

Ejemplo:

Cartel informativo de los logros alcanzados por la Fundación en 2004.



🗨 **Página Web. www.interactuando.org**

Sitio de Internet creado en 2003, desarrollado por Fundación Telmex, Becarios Telmex y el Centro de Cultura Digital en beneficio de los Becarios del Programa Educativo.

“Interactuando es un espacio de expresión y acción para jóvenes que conforman una red de colaboración social. Fue creado para jóvenes Becarios de la Fundación Telmex con la certeza de que la mayor parte de ellos son personas comprometidas con su comunidad y su país y sólo les hace falta una herramienta como ésta para poner en marcha acciones promotoras del desarrollo y la integridad humana.”¹⁹

Interactuando adopta e impulsa valores de la Fundación como:

- Promover el crecimiento humano.
- Trabajar con programas de alto impacto social y plenamente humanos.

¹⁹Tomado de www.interactuando.org, vínculo ¿qué es? 29 mayo 2006.

- Que el beneficiario aproveche sus oportunidades.
- Efectividad financiera en el uso de los recursos.
- No duplicar estructuras.
- Sinergia con diferentes actores sociales.

Interactuando es un sitio útil para los Becarios y su comunidad. Como toda organización tiene reglas (código ético) que todos los integrantes deben seguir para una convivencia sana, perdurable y satisfactoria. Estas son:

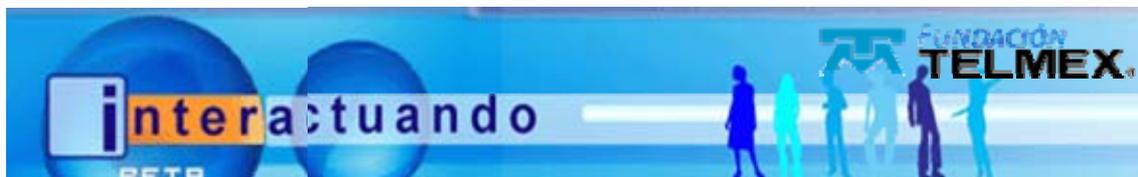
- Recuerda que los interactuantes o usuarios se expresarán siempre en forma positiva, y no se permitirá ningún tipo de mensaje o comentario ofensivo hacia algún grupo o individuo.
- Evita crear o anunciar campañas políticas o partidistas.
- Evita también incurrir en cualquier forma de proselitismo religioso.
- No cometas violaciones a la Ley, ni infracciones a la Ley de Derechos de Autor y Propiedad Intelectual o a los derechos reservados y copyright ©, marcas y patentes establecidos tanto en la Legislación mexicana vigente como en los Tratados Internacionales en este campo.
- Mantén siempre un tono amigable. Puedes no estar de acuerdo con alguna idea o mensaje expresado y criticar al respecto, pero siempre con respeto hacia los demás.
- Expresa tus ideas, preguntas, comentarios, acuerdos y críticas de manera clara, directa y amena.
- Si participas en algún foro trata de que tu comentario aporte algo constructivo a la discusión, si es posible incluye algún ejemplo.
- Trata de que tus aportaciones sean breves.
- Que tu mensaje sea relevante. No distribuyas mensajes comerciales y menos si son irrelevantes para la mayoría (spam).
- Evita enviar archivos que contengan virus o estén dañados.²⁰

La pagina cuenta con diversos links mediante los cuales, los Becarios pueden informarse acerca de temas de interés, conocer otros Becarios, publicar información que puede ser útil para otros, ayudar y recibir ayuda de todo tipo. Este sitio está diseñado para generar participación y conocimiento.

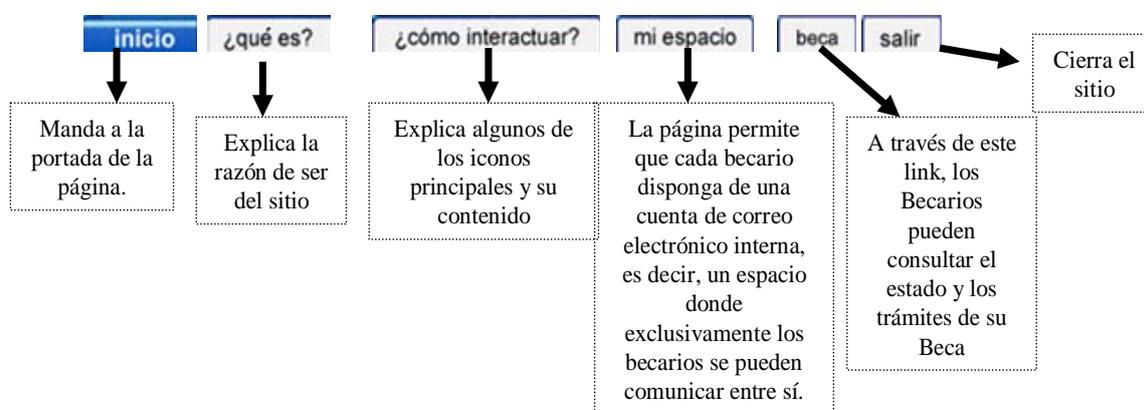
²⁰ Tomadas de www.interactuando.org, apartado ¿cómo interactuar?, 29 Mayo de 2006.

La página Web tiene un diseño moderno donde predominan los colores azul y blanco. Contiene iconos y links, los cuales permiten una exploración fluida.

En la parte superior muestra su logotipo:



Seguido por los enlaces:



21

Del **lado izquierdo de la página Web**, los Becarios pueden interactuar y hacer uso del espacio a partir de los ejes temáticos: **Participo, Juego, Eros, Aprendo, Sueño y Formo**.

Al ingresar en cada uno de los apartados anteriores, en seguida aparece en pantalla la estructura ejemplificada debajo de cada icono, integrada por las secciones: **Mis Ideas, Foros, Vamos a Vernos, Campaña, ¿Quién me ayuda? y Yo Ayudo**. Asimismo, cada apartado muestra los proyectos, propuestas, opiniones, ideas, cuestionamientos, ofrecimientos de ayuda, peticiones o documentos disponibles, ya sea para participar, colaborar, opinar, ayudar, solicitar apoyo o simplemente consultar los elementos expuestos.

²¹ La página está abierta y dispuesta para la consulta de cualquier cibernauta con acceso a Internet, pero existen muchos elementos restringidos o exclusivos de los Becarios, por lo cual deben ingresar su nombre de usuario y clave; la cual se obtiene al registrarse en el mismo sitio Web, proporcionando los datos personales y número de folio de Becario.



- En este icono o espacio, los Becarios se pueden unir a algún proyecto, observar y sentir la satisfacción de ayudar a los demás Becarios, así como a la sociedad en general.

<ul style="list-style-type: none"> • <u>Los temas con comentarios recientes</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Lo mejor de interactuando.</u> • <u>México más que un mito, una cultura que cambia...</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>EN MÉXICO YA NO HAY OPORTUNIDADES PARA NOSOTROS</u> • <u>2o. Concurso de Trabajos Libres - Categoría Cuento</u> • <u>Ganadores Categoría Poesía, 2o. Concurso de Trabajos Libres</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Animo Equipo FT</u> • <u>Buscamos Agentes de Telemarketing</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Gracias Fundación Telmex</u> • <u>LES OFREZCO UNA MAC</u> <p>[Ver todas]</p>	<p>[No existen registros]</p> <p>[Ver todos]</p>	<p>[No existen registros]</p> <p>[Ver todas]</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <u>JOVENES POR LAS ELECCIONES</u> • <u>HAGAMOS UN SUEÑO REALIDAD</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Jóvenes de la 3ra Edad</u> • <u>Jornada: DAR para AYUDAR</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>El sureste en contingencia...</u> • <u>Ayuda a Refugio Franciscano I.A.P.</u> • <u>Bases para el Concurso de Headers de Interactuando</u> • <u>Votaciones en Conociendo a...</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Ayúdanos a encontrarlos</u> • <u>FORO POLÍTICA</u> <p>[Ver todas]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Rento recámara en el DF cerca metro Viaducto</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Busco Departamento</u> • <u>Busco grupo de teatro en el DF</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>ALGUN BECARIO DE CULIACÁN ME OFRECERÍA UN PEDAZO DE PISO PARA DORMIR (ESPACIO06)</u> • <u>Asesoría sobre estancia en Monterrey</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>ayuda en el DF.</u> • <u>Conferencia</u> • <u>Pidamos por los 65 mineros de Sabinas</u> • <u>Ayuda a la tarahumara. Chihuahua</u> • <u>Trabajo para los Ing. en Alimentos</u> <p>[Ver todas]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Doy asesorías en temas de biología</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Solicito Encargado de recursos humanos</u> • <u>¿TE GUSTARÍA PARTICIPAR EN ELNUEVO MUSEO DE ECONOMÍA?</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>empleo</u> • <u>Solicito personal:</u> • <u>Asesoría en Administración de Empresa, Planeación Estratégica; Asesoría Jurídica</u> • <u>Ofrezco ayuda para evento ESPACIO 2006</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>PARA LAS PERSONAS QUE ESTEN INTERESADAS EN ATENDERSE.</u> • <u>Ofrezco Servicios Psicológicos en San Ángel</u> <ul style="list-style-type: none"> • <u>DEPARTAMENTO PARA BECARIOS: ECONOMICO</u>



- Del mismo lado (izquierdo), aparece este icono. Mediante este eje, los Becarios pueden compartir sus gustos y aficiones, conocer los de los demás, organizar encuentros presénciales con gente de su comunidad y comunicar sus experiencias. En este link se pueden encontrar los apartados de Mis Ideas, Foros, Vamos a Vernos, Campaña, ¿Quién me Ayuda? Y Yo Ayudo.

<p>mis ideas</p>	<p>foros</p>	<p>vamos a vernos</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Sexto Partido, Domingo 28 13:00 hrs.</u> • <u>Juegos y Pasatiempos</u> • <u>Quinto partido, por la tarde. 17:00 hrs.</u> • <u>Cuarto Partido, domingo 14 repetimos a las 11:30</u> • <u>Tercer partido, domingo 7 de mayo 13:00 hrs.</u> • <u>Visita el Foro Juegos y pasatiempos</u> • <u>El segundo partido + temprano.</u> 	<p>[No existen registros]</p> <p>[Ver todos]</p>	<p>[No existen registros]</p> <p>[Ver todas]</p>
<p>campaña</p>	<p>¿quien me ayuda?</p>	<p>yo ayudo</p>
<ul style="list-style-type: none"> • <u>ARKADIUM TE INVITA a unirte a obra musical</u> • <u>Voluntarios (Guadalajara, Iztapalapa, Centro Histórico)Tecnología-Socialización</u> <p>[Ver todas]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Quién me renta????</u> • <u>¡¡¡¡REGALO CACHORROS NACIDOS EL 12 DE DICIEMBRE!!!!</u> • <u>Empresa para realizar Residencia Profesional</u> • <u>HOSPEDAJE EN SAN MIGUEL DE ALLENDE</u> • <u>A Recorrer Guadalajara y Sus Alrededores</u> • <u>REUNION DE BECARIOS EN SEPTIEMBRE</u> • <u>asesoría</u> • <u>Patrocinadores</u> • <u>Selecciona el próximo comercial de converse</u> • <u>Vendo Game Cube</u> <p>[Ver todas]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Información sobre amor y género</u> • <u>Grupo Voluntario de Baile</u> • <u>asesoría</u> • <u>asesorías</u> • <u>Rento cuarto en GUADALAJARA!!!</u> <p>[Ver todas]</p>



- Esta área funge como medio de expresión para los sentimientos y emociones de los Becarios. A través de los espacios dedicados a Mis Ideas, Foros, Vamos a Vernos, Campaña, ¿Quién me Ayuda? y Yo Ayudo, los Becarios tratan temas referentes a sus intereses y preocupaciones personales.

<p>mis ideas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foro Comunidad Becarios Telmex • Ciclo • Organizaciones Becarios Telmex • Clase social, estudios y pareja, estúpidas condiciones • Anhelos • Criaturita de luz • ¡Fallaste Corazón! • ¡ViVe! • Como saber quien es al amor de tu vida????? 	<p>foros</p> <p>[No existen registros]</p> <p>[Ver todos]</p>	<p>vamos a vernos</p> <p>[No existen registros]</p> <p>[Ver todas]</p>
<p>campaña</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña contra la homofobia <p>[Ver todas]</p>	<p>¿quien me ayuda?</p> <ul style="list-style-type: none"> • TE GUSTA Y PRACTICAS EL CICLISMO DE MONTAÑA • asesoría • Diversidad Sexual • Radio-escucha (sugerencias) <p>[Ver todas]</p>	<p>yo ayudo</p> <p>[No existen registros]</p> <p>[Ver todas]</p>



- En este apartado, los Becarios encuentran elementos útiles para su formación, tienen la posibilidad de interactuar con la sociedad y compartir información con otros Becarios. Los temas tratados se relacionan con la parte académica y cultural.

Ejemplo del desplegado presentado en la página Interactuando al ingresar en el icono "aprendo".²²

 mis ideas	 foros	 vamos a vernos
<ul style="list-style-type: none"> • Foro Carreras • Interactuando: Sucursal del MP • Problemática educacional en México • La Aplicación de la logística empresarial en Comercio Internacional • AVISO IMPORTANTE DEL CONCURSO DE TRABAJOS LIBRES • "La Aplicación de la Logística Empresarial en el Comercio Internacional" • Sobre Isabel Allende • Sugerencias de programas de radio • Ustedes que dirían???.... • Letras Irrestringidas de Mayo (pero no de Mayito) <p style="text-align: center;">[Ver todas]</p>	<p style="text-align: center;">[No existen registros]</p> <p style="text-align: center;">[Ver todos]</p>	<p style="text-align: center;">[No existen registros]</p> <p style="text-align: center;">[Ver todas]</p>
 campana	 ¿quien me ayuda?	 yo ayudo
<ul style="list-style-type: none"> • FIN DE LA CONVOCATORIA PARA POESÍA • Matemáticas, teoría económica • La Trivia del mes • Cantoría Universitaria de la BUAP pretende ir a un evento de coros a Brasil • ACTIVIDADES DE TIPO SOCIAL A LA COMUNIDAD • Jalisco. Ayuda para diálisis • Intersecciones Becarios Telmex te invita a participar • POR QUE LA FALTA DE EMPLEO????? • Reforestación en el Bosque de Aragón. • AYUDA A LOS PEQUEÑOS - Dar Es Un Instinto de Corazón <p style="text-align: center;">[Ver todas]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda • Verano de Investigación • SERVICIO SOCIAL • Practicas Profesionales • Estancia en Monterrey • Vendo quemador de DVD óptico para computadora y cámara réflex ¡baratísimos! • ASESORIA DE "C" • Maestría en TDAH • Asesoría de estancia en Monterrey • asesoría: archivo histórico de Telmex <p style="text-align: center;">[Ver todas]</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría Mecánica mini baja • Cómo prevenir una enfermedad dental • hermosillo, sonora • asistente en consultorio psicológico • participación • CASTING PARA oz. EL MUSICAL. • Conoce la psicología clínica • Asesorías • Asesoría e Información Turística • Estudio licenciatura en Ciencias de la Comunicación, apoyo con material y biblio. <p style="text-align: center;">[Ver todas]</p>

²² Vid página anterior.



- En este link se expresan las ideas, ambiciones e ideales de los Becarios. Éstos pueden compartir y conocer los sueños de los demás, encontrar con quien compartirlos y realizarlos, así como a contribuir con los sueños de los demás. En general, funge como un espacio para conocer a personas con ideas, objetivos e intereses afines.



- [Conociendo a FABY](#)
- [Votaciones en Conociendo a](#)
- [Conociendo a Paco \(Adez\)](#)
- [Votaciones en Conociendo a](#)
- [Conociendo a Gabriela](#)
- [SALIR ADELANTE](#)
- [Votaciones en Conociendo a](#)
- [Conociendo a dianica](#)
- [Votaciones en Conociendo a](#)
- [Conociendo a Charla...](#)

[No existen registros]

[No existen registros]

[\[Ver todos\]](#)

[\[Ver todas\]](#)

[\[Ver todas\]](#)



- [VOTACIONES en conociendo a...](#)
- [Ayuda para Damnificados](#)
- [CAMPAÑA AMIGOS DE ALAN. UN ÉXITO](#)
- [Antología](#)
- [Campaña de Salud Nacional x un País Mejor](#)

- [Asesoría, apoyo.](#)
- [Apoyo a una campaña](#)
- [Solicitud de apoyo para realizar un sueño.](#)
- [Solicito Empleo Urgente Monterrey Nuevo León](#)
- [AYUDA PARA TESIS SOBRE DONACIÓN DE ÓRGANOS](#)
- [ASESORÍA](#)
- [Recursos Económicos Para Transplante de Riñón](#)
- [Gracias por la donación de Sangre](#)
- [MI SUEÑO--- :\)](#)
- [Cuestión Laboral D. F.](#)

- [APOYO A ALGUN CURSO O SERVICIO SOCIAL](#)

[\[Ver todas\]](#)

[\[Ver todas\]](#)

[\[Ver todas\]](#)



- Es un espacio en el cual los Becarios identifican sus necesidades de formación y entre ellos mismos se ofrecen sus conocimientos y habilidades para la superación de los demás.



- [FORO CARRERAS](#)
- [Foro de Comunidad Becarios Telmex](#)
- [Vacante en área de Turismo](#)
- [Foro Derecho y Justicia](#)
- [A la comunidad estudiantil, comunicólogos de México.](#)
- [DF. Solicito personal para servicio social o prácticas profesionales.](#)
- [La Casa de los Manchados](#)
- [Información sobre la depresión](#)
- [Participa en el equipo del foro Verte y Sentirte Bien!](#)
- [DF. Solicito personal para servicio social o prácticas profesionales.](#)

[No existen registros]

[No existen registros]

[\[Ver todos\]](#)

[\[Ver todas\]](#)

[\[Ver todas\]](#)



- [Recolectando ayuda](#)
- [Apoyo a Revista Ciencia](#)
- [Voluntarios para apoyar a chicos con Síndrome de Down](#)
- [Aportemos ideas para trabajar](#)
- [Proyecto De Amistad](#)
- [proponer un plan de acciones](#)

- [Asesoría jurídica](#)
- [CONGRESO NACIONAL DE ESTUDIANTES](#)
- [hola](#)
- [Vendo Estuche de diagnóstico médico](#)
- [DIRECCIONES Y ESCUELAS DE PSICOLOGIA](#)
- [Donación de sangre](#)
- [Actividades de Ex-becarios \(D.F.\)](#)
- [Becas para maestría](#)
- [Difusión de Servicios Contables](#)
- [Proyecto Arquitectónico](#)

- [CONTACTO PARA EMPLEO DE DIBUJANTE URGENTE!!!!](#)
- [Ofrezco Espacio Psicoanalítico](#)
- [PSICOTERAPIA Individual familiar o de pareja. Cerca del metro coyoacan](#)
- [CRISA](#)
- [traducciones inglés - español](#)
- [asesoría psicoterapéutica](#)
- [PASANTE DE DERECHO EN NOTARIA](#)
- [ASESORÍA EN FINANZAS](#)
- [Atención, ofrezco alojamiento para estudiantes](#)
- [ASESORIAS EN COMPUTACION](#)

[\[Ver todas\]](#)

[\[Ver todas\]](#)

[\[Ver todas\]](#)

Como puede observarse, a través de estos ejes temáticos, los Becarios pueden:

- ***Aportar ideas:*** recomendar un artículo, una exposición, un libro, un curso, compartir una noticia, una opinión o cualquier concepto relevante.
- ***Organizar encuentros:*** o bien recomendar alguno próximo a realizarse en alguna universidad, empresa, institución o comunidad.
- ***Realizar foros:*** pueden sugerir y coordinar foros en donde se discute o reflexiona sobre un tema de interés común o público.
- ***Solicitar ayuda:*** pedir la colaboración de otras personas para desarrollar algún trabajo, una campaña o algún proyecto.
- ***Brindar apoyo:*** pueden ofrecer sus conocimientos y experiencias a través de la labor como voluntarios o compartiendo algún trabajo realizado por ellos mismos.

Igualmente, del mismo lado izquierdo de la página Web Interactuando, se encuentra de forma permanente: *un calendario*, el cual puede ser utilizado como agenda por los Becarios, en donde además se encuentran publicados los eventos llevados a cabo por la Fundación y los próximos a realizarse.

Asimismo se muestra permanentemente una *frase reflexiva*, de diversos autores, las cuales son cambiadas periódicamente.

Cuenta con un recuadro, donde se muestran los *eventos*, cursos o encuentros próximos, organizados por la Fundación o por los mismos Becarios a través de la página.

También se exhibe una *galería de imágenes*, integrada por fotografías publicadas por los Becarios.

Del mismo modo, en la parte izquierda de Interactuando se puede encontrar:

- ***¿Quién está en línea?***- muestra los nombres de usuarios de los Becarios, quienes en ese momento se encuentran consultando la página y da opción para ponerse en contacto con ellos.

 Gente en línea:  Visitantes: 2  Miembros: 6  Total: 8 de 13414  En línea ahora:	
01:	Yanira 
02:	guada 
03:	MiriamS 
04:	cbgc 
05:	kokiri 
06:	nuclear 

Indicador de Becarios en línea de la página Interactuando.

- **Estado de la cuenta del Becario:** informa si hay mensajes recibidos sin leer y si los mensajes enviados ya han sido revisados.



 Sin Leer: 0

 Leídos: 0

- **Chat de Interactuando:** Muestra las salas disponibles y las temáticas tratadas, en las cuales se puede ser partícipe.

Ejemplo de la estructura del Chat para Becarios de Interactuando.

Chat de Interactuando	
Nombre de la sala	Online
Cuernavaca	0
Jalisco	0
Platica general	0

En la parte central, el sitio cuenta con links, los cuales remiten a información importante como por ejemplo: la invitación para que los Becarios se sumen al Acuerdo Nacional de Chapultepec, una guía para la activación de su cuenta en la página, lo más sobresaliente o consultado acerca de opiniones, invitaciones, publicaciones y otros de Becarios, publicadas o exhibidas los foros.

En el **lado derecho del sitio Web**, se encuentra la sección *Editorial*, en donde siempre aparece un mensaje del Ingeniero Carlos Slim, del ex Director General de Telmex, Ingeniero Chicopardo o del Director de la Fundación, Lic. Arturo Elías Ayub.

Ejemplo de la sección Editorial de Interactuando:

Mensaje del Director General de Fundación TELMEX:

Llevamos recorrido un largo camino ayudando a grupos vulnerables de la población a través de nuestros programas rectores en educación, salud, nutrición, justicia, cultura, desarrollo humano y apoyo en casos de desastres naturales, mediante el trabajo y apoyo de gente que, aunque permanezca en el anonimato, ha beneficiado la vida de muchas personas y los resultados obtenidos son la expresión más genuina del altruismo.

En Fundación TELMEX hemos construido bases sólidas que son símbolo de un compromiso real que se inscribe en una ética de la responsabilidad con la que actuamos para el presente y el futuro de México. Solo la cercanía con cada persona o institución apoyada por Fundación TELMEX, el conocimiento de sus carencias y el cambio, a veces radical, que experimentan muchas vidas al recibir la ayuda requerida, nos pueden dar la dimensión exacta de lo que la labor altruista significa.

Los resultados que presentamos en el informe no serían posibles sin el uso eficiente de nuestros recursos, a través de una gestión basada en criterios de productividad empresarial, para desarrollar e impulsar relaciones humanas y sociales más solidarias y justas. Por ello, además de que el informe integra un reporte de resultados sobre nuestra labor en el 2004, en cada uno de los programas mencionados hemos querido destacar la dimensión humana del compromiso que tenemos todos los que formamos parte de la Fundación TELMEX.

Testimonios de vida y amor, son las narraciones de muchas personas que son hoy parte de una gran familia que crece día con día al recibir los beneficios de esta organización que nos enorgullece: Fundación TELMEX. Lic. Arturo Elías Ayub ²³

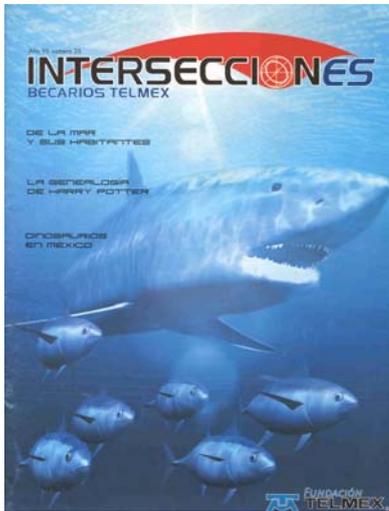
Debajo de esta sección, se encuentra el enlace de la versión digital de la

revista para Becarios  en la cual se puede consultar únicamente dos de sus números (los más recientes), números 25 y 26. Cabe señalar que el último número (26) fue publicado en 2005, por lo cual, se observa un retraso en la información, pues a pesar de ser una publicación cuatrimestral, ésta es publicada o distribuida a los becarios anualmente.²⁴

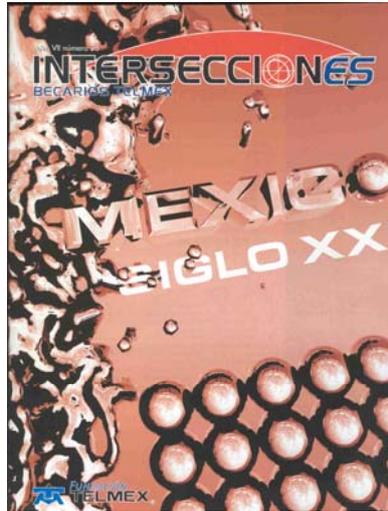
²³ Tomada de www.interactuando.org, apartado Editorial. 02 abril 2006

²⁴ Durante Enero 2007, las publicaciones señaladas continúan siendo exhibidas en la página, lo cual deja un ver un amplio rezago en la actualización y publicación de ambos medios.

Portadas de los ejemplares de la Revista Interactuando 25 y 26.



(25)2004



(26)2005

Debajo se encuentra la sección **Interactúo publicando**, donde aparecen los iconos:



- Donde los Becarios consiguen publicar cualquier pensamiento u opinión acerca de cualquier tema.



- Donde se pueden sugerir foros, comentar acerca de los existentes o participar en cualquiera de ellos. Los foros son en general los ejes temáticos y ocasionalmente se forman nuevos para tratar temas polémicos o de interés público.



- Aquí es posible hacer extensiva cualquier tipo de invitación u organizar alguna reunión.



- En esta sección se organizan campañas de acción voluntaria o invitan a la comunidad a participar en cruzadas organizadas por otras personas u organizaciones.



- A través de este link, los becarios pueden solicitar la ayuda o cooperación de los demás para solucionar cualquier problema o solicitar información de todo tipo.

¿Quién me ayuda?: SERVICIO SOCIAL 

Sandra escribió "*Busco una empresa que me permita realizar mi SERVICIO SOCIAL en el estado de Puebla voy en 7º cuatrimestre de LAE*"

Enviado por [Liho](#) el Martes 16 de Mayo a las 02:10:40 (14 Lecturas)
([Leer más...](#) |  |  | [¿quién me ayuda?](#) | Puntuación 0)

¿Quién me ayuda?: ESTANCIAS GASTRONOMICAS DE PRODUCCION 

[cheffminino](#) escribió "*NECESITO QUE ALGUIEN ME DE UNA ESTANCIA GASTRONOMICA DENTRO DE UN AREA DE PRODUCCION EN ALGUN HOTEL O RESTAURANTE CONOCIDO ATTE: CHEF VICTOR MANUEL*"

Nota: *Te pedimos que al realizar tus siguientes, estos no sean escritos completamente en mayúsculas.*

Enviado por [Ayor](#) el Jueves 01 de Junio a las 18:34:42 (1 Lecturas)
([Leer más...](#) |  |  | [¿quién me ayuda?](#) | Puntuación 0)



- Este es el medio de respuesta a la sección anterior. Aquí, los Becarios ofrecen su ayuda o servicios a los demás.

Yo ayudo: Doy asesorías en temas de biología

Enviado el Sábado 22 de Abril a las 02:12:18 por [Liho](#)

 [walemm](#) escribió 29/10/2006 "*Para los amantes de la biología, me pongo a sus disposiciones para resolver sus dudas en la materia, me encanta.*"
Periodo del 1 de Abril de 2006 al 29 de Octubre de 2006

Yo ayudo: Solicito personal:

Enviado el Sábado 04 de Febrero a las 19:31:32 por [Liho](#)

 [Claudiatboss](#) escribió 1/3/2006 "*Hola amigos becarios actualmente estoy trabajando en el área de Reclutamiento y Selección y estamos solicitando personal. Empresas en naucalpan, tlalnepantla, despachos en Polanco, y en Palmas.*
Les ofrezco las siguientes vacantes: Auxiliar Contable y administración. Jefatura de Cuenta. Auxiliar de Crédito y Cobranza. Atte: Claudia Vidal Hernández.

Debajo se encuentra permanentemente la sección de *la Pregunta*, donde se plantea una cuestión, con opciones de respuesta para los becarios, con el objetivo de medir la opinión de éstos acerca de diversos temas.

pregunta	
¿Se merecen las universidades públicas un recorte de presupuesto? (comenta)	
<input type="checkbox"/>	Si
<input type="checkbox"/>	No
<input type="checkbox"/>	No sé
voto	

A continuación, se encuentran los foros de discusión disponibles, como por ejemplo:

foros	
Los temas actualizados recientemente.	
•Me Hace Feliz	→
•No me parece	→
•Casa de Big Ñoño, última semana	→
•SIGNIFICADO DE NOMBRES	→
•Ahorcado!!	→
•Problemática educacional en México	→
•Sólo 5 Palabras Reloaded: forma parte de la historia!	→
•¿a tí que te gustaría?	→
•Yo No Voy a Votar...	→
•Evangelion "The iron Maiden"	→
•Guerra de Consolas	→
•¿Cuál es tu videojuego favorito? y por qué?	→
•Asocia palabras	→
•Algo en común!	→
•Hoy aprendí que...	→
•Los Legionarios de Cristo	→
•San Salvador Atenco	→
•Analizando perfiles y propuestas de los Candidatos	→
•Anagramas	→
•Sherlock Holmes: descubre la verdad de cada caso.	→
•¡Que todo Interactuando me conozca!	→

•Judas, el discípulo predilecto	→
•Un poco de musica Japonesa	→
•Compu-Noticias	→
[Ver Todos]	

Por último, se publica un resumen de ideas anteriores en los Foros y la lista de Chat's Moderados.

Chat Moderado
Nombre de la sala VIH/SIDA - Cairo Toledano
Norte
Sur
Plática General

Este sitio también ofrece a los Becarios los servicios de:

-  Donde los Becarios pueden revisar artículos relacionados con tips para mejorar las aptitudes académicas y con información interesante.
-  Donde se publican plazas disponibles de empresas pertenecientes a Grupo Carso, dando prioridad a los Becarios para tener acceso a ellas.
-  Publican las empresas interesadas en que los Becarios colaboren con ellos mediante el servicio social y los pasos a seguir.
-  Muestra iconos de enlace con organizaciones relacionadas con la Fundación, como lo es el Museo Soumaya, TELMEX, Samborns, Best Bodies, Asume, Bienestar Social, Acuerdo de Chapultepec, Centro de Tecnología Telmex, etc.

Ventajas o Fortalezas:

Las ventajas del sitio son innumerables, debido a la naturaleza y características de la Red. En general, el sitio proporciona información al

instante, permite una interacción voluntaria entre Becarios, quienes comparten los mismos intereses, rompiendo barreras de tiempo y distancia. Los Becarios tienen mayor acceso y contacto con la información, así como con los emisores.

Es un espacio abierto a la discusión e intercambio de ideas plurales, donde los mensajes de los Becarios son organizados de acuerdo al tema tratado. Además de fomentar la cooperación y acciones desinteresadas, pues la premisa y único objetivo es servir al otro.

Desventajas o Debilidades:

No se ve intervención o participación directa por parte de la Fundación, los moderadores también suelen ser Becarios. Esta ausencia de su parte, propicia la propagación de rumores entre la comunidad de Becarios, los cuales al no estar informados de ciertas cuestiones o al malinterpretar la información emitida, tratan de responderse entre ellos mismos, mediante creencias o suposiciones, las cuales generan rumores. Mismos que nunca son aclarados a través de mensajes firmados por la Fundación. El único medio para aclarar información es la línea 01 800 de la Fundación y el Becario debe tener la iniciativa.

Otra desventaja es la actualización del medio en sí, pues para darle servicio y actualizar la página, sacan de servicio el sitio, tardando más de una semana en activarlo nuevamente; durante la cual, los Becarios no tienen acceso a ella y por ende tampoco a la información. Cuando se realiza este servicio los Becarios no reciben ningún anuncio al respecto.

Asimismo, la versión digital de la revista para Becarios prácticamente nunca se ha actualizado. Sí la publicación se supone ser cuatrimestral, el medio por su naturaleza debería proporcionar a los Becarios los números actualizados, los cuales ya no se distribuyen en su formato impreso, a no ser del evento México Siglo XXI, realizado anualmente. En este sentido, la página debería subsanar problemas de esta clase.

Una desventaja más, es el acceso de los Becarios a Internet, pues la página sólo puede ser visitada por quienes cuentan con este servicio. Esto puede representar un problema, debido a la tendencia del Programa Educativo para Becarios, de delegar a este medio casi todas las funciones de comunicación, antes efectuadas por otros.

Opinión de Becarios:

En general, los Becarios gustan de la página, debido a toda la información y servicios contenidos. A través de ella se han visto beneficiados por el

ambiente de cooperatividad y han adquirido hábitos de ayuda para sus demás compañeros, por el simple gusto de ayudar. El sitio permite estar informado y cerca de la Fundación en cualquier instante y lugar.

Aunque muchos no participan en los foros, debido a la falta de tiempo, expresan su gusto por el sitio y aprecian la practicidad del medio. Sin embargo critican la visible ausencia y falta de participación de la Fundación.

a) Política informativa acerca de los medios de comunicación del PEBFT.

La política en la cual se basan los medios anteriormente señalados es básicamente la actualización tecnológica, a través del uso de la red, con la disposición de un sitio Web, cuenta de correo electrónico, telefonía y equipos de cómputo de punta. Mediante estos elementos, el PEBFT mantiene en constante actualización sus medios de comunicación con la finalidad de alcanzar un mayor impacto e influencia en los Becarios.

Los lineamientos y políticas, así como la planeación que rigen los medios de comunicación señalados en términos generales, incluyen informar oportunamente a los Becarios acerca de elementos de su interés, manteniendo siempre una relación de respeto y motivación con su público.

Estos lineamientos se plantean en términos generales, porque la Fundación mantiene esta información en calidad de confidencial, por lo cual, a pesar de solicitarla en reiteradas ocasiones, me fue negada e imposible de acceder a ella.

El plan estratégico de los medio del PEBFT se centra en la tecnología y da prioridad a Internet, pues en la actualidad todos los jóvenes prácticamente viven inmersos en él. Este medio tiene innumerables ventajas, entre ellas la reducción de costos, más aún tratándose de la Fundación, quien cuenta con el soporte de Telmex.

b) Planeación estratégica acerca de los medios de comunicación del PEBFT.

Está claramente enfocada a los Becarios y los detalles de ésta planeación son guardados celosamente por la Fundación.

En cuanto a la planeación estratégica de la Fundación y del PEB (Programa Educativo para Becarios), está presente desde la concepción de la estructura organizacional de trabajo de la misma Fundación, pues ésta se encuentra

conformada por, alrededor de ocho personas y una gran cantidad de voluntarios, lo cual les ha permitido canalizar la totalidad de sus recursos a los Programas, lo cual a su vez tiene relación con el punto de abajo.

De acuerdo con el Director de Fundación Telmex, Arturo Elías Ayub, se trabaja fundamentalmente con una visión empresarial, desarrollando estrategias bajo estándares organizacionales, llevando a cabo un desempeño conforme a criterios de eficiencia total; gracias a lo cual se obtiene un manejo eficiente de recursos y óptimos resultados, lo cual significa beneficios sociales constantes y tangibles.²⁵

“...nos regimos por los más altos valores y principios morales, buscando en todo momento promover el crecimiento humano, trabajar con programas de alto impacto social y plenamente humanitarios... al combinar calidad con valores, el funcionamiento y la operación de todos y cada uno de nuestros programas se hace de manera precisa y eficiente, con lo que alcanzamos uno de nuestros más importantes objetivos: proporcionar beneficios al mayor número de personas posible.”²⁶

c) Inversión en comunicación acerca de los medios de comunicación del PEBFT.

Todo lo referente a finanzas de la Fundación es considerado confidencial por ésta, al igual que la planeación estrategia y otros elementos más. Por ello, la cantidad monetaria destinada a la creación, mantenimiento y uso de medios se desconoce.

No obstante, aunque el Internet es un medio económico, prácticamente gratuito, por el soporte recibido por parte de Telmex, y de no incluir a los medios masivos como difusores del PEBFT; se percibe una gran inversión en medios de comunicación, debido al esfuerzo por mantener su política de calidad como característica fundamental.

Obviamente, esta inversión es auxiliada por la infraestructura de Telmex, lo cual permite hacer uso de los mejores materiales, herramientas y elementos humanos, los cuales contribuyen con esa política de calidad.

²⁵ Tomado de la revista interna de Telmex “Voces”. Año II, enero 2003, no. 436. Pág. 35. Vid. ANEXOS para entrevista completa.

²⁶ Ídem.

3.4.2- Impacto de Medios de Comunicación en Becarios.

Este impacto ha sido determinado con base en mi experiencia como Becaria y con base en la opinión de más Becarios, los cuales fueron entrevistados para indagar qué tanto conocen de la misma, como beneficiarios y usuarios, lo cual muestra un referente respecto a la Comunicación Intermedia, el uso de medios y el impacto de los mismos en los becarios, ya que finalmente, los medios y la información fluyente a través de ellos, como el hecho y la forma de dar a conocer e informar acerca de las funciones, acciones y eventos o actividades llevadas a cabo por el Programa, es lo que forma una imagen de la organización.²⁷

De acuerdo con el análisis anterior de cada uno de los medios poseídos por el PEBFT, con las entrevistas realizadas a otros Becarios (anexadas en la parte final de la tesis), así como la experiencia obtenida al interactuar con el personal de la Casa del Becario, se puede apreciar que el medio con mayor impacto en los Becarios es sin duda, la página Web de la Fundación, por los alcances y características proporcionadas por la Red en nuestros días.

A pesar de la falta de participación por parte de los Becarios en los foros y actividades de la página Interactuando, la consideran el mejor medio para estar informado acerca de las actividades y acciones del PEBFT.

Esto no es casualidad en absoluto, pues el uso hecho por el PEBFT de la Red es parte de su planeación estratégica y el contenido de la página se sujeta a la política informacional determinada por la Fundación, dentro de lo cual se incluyen las reglas o estatutos impuestas por el medio a los Becarios para poder participar en él.

El segundo medio con mayor impacto en los Becarios es el Teléfono, pues a través de este la Fundación se pone en contacto con ellos por iniciativa propia. Por medio de estas llamadas, los Becarios reciben información importante acerca de eventos próximos a suceder, lo cual provoca en ellos un mayor compromiso para confirmar la asistencia a los eventos y participar con más frecuencia. Es un medio directo, el cual no sólo permite una respuesta inmediata, sino que promueve un sentimiento de proximidad y apreciación por parte de los Becarios hacia la Fundación.

Por último, el tercer medio de gran impacto es el Correo Electrónico, porque proporciona información de diversa índole a los Becarios, de manera oportuna y breve, dándoles además un conducto de comunicación a través del cual pueden preguntar y obtener respuestas en un tiempo breve. Este medio tiene

²⁷ El impacto, así como la metodología de esta tesis están basadas en la investigación cualitativa.

grandes alcances, los cuales se deben a la tendencia global, donde la mayoría de la población joven posee una cuenta electrónica para comunicarse con su entorno.

Los Becarios se pueden mantener informados a través de este medio, debido a la incursión de éste en su rutina, pues quienes tienen una cuenta de correo acostumbran revisar y leer los mensajes de manera periódica. Esta información puede ser leída en poco tiempo y en caso de necesitar mayores detalles, siempre existe un medio para conseguirlo, ya sea por medio del correo o de los demás medios de comunicación, citados anteriormente.

El impacto de los otros medios analizados en este capítulo es mínimo y en ciertos casos nulo, debido en parte a la tecnología, la cual los ha superado y absorbido, pero también a que el PEBFT prácticamente ha dejado morir su formato original, intencionalmente o no, por factores como la falta de distribución estratégica, reducción de costos, simplicidad de procesos, etc.

En este sentido cabe incluir el tema de la Casa del Becario, ya que ésta debe ser parte de la planeación estratégica de muchos de los medios de comunicación intermedia, entre ellos el pizarrón o tablero, boletines, comunicados por escrito y la propia revista publicada por el PEB; sin mencionar los eventos, cursos, servicios y demás actividades realizadas en este lugar.

Estos medios se han visto altamente afectados por el cambio de instalaciones de la Casa del Becario, porque la participación anteriormente manifestada por los Becarios dentro de ella disminuyó de manera considerable, de acuerdo con los testimonios de Becarios y personal laboral de la misma; lo cual probablemente influyó en el desfase y abandono de estos medios en comparación con los tres primeros.

3.4.3- Importancia de la Comunicación y el Uso de Medios del Programa Educativo Para Becarios.

La comunicación crea y mantiene la imagen de una organización a través de los medios y canales empleados, por lo cual es de suma importancia su planeación y uso.

La importancia de la comunicación y el uso de medios residen en la planeación estratégica realizada por la Fundación y el PEB.

Como se ha podido apreciar, el PEFT reconoce la importancia de la comunicación y del uso de los medios como parte esencial de su planeación estratégica, pues los medios con los que cuenta han sido diseñados y desarrollados no sólo para informar a sus Becarios, sino también para retroalimentarse a través de ellos, lo cual le ha permitido adaptarse a las necesidades de la educación superior en México y a las de sus Becarios.

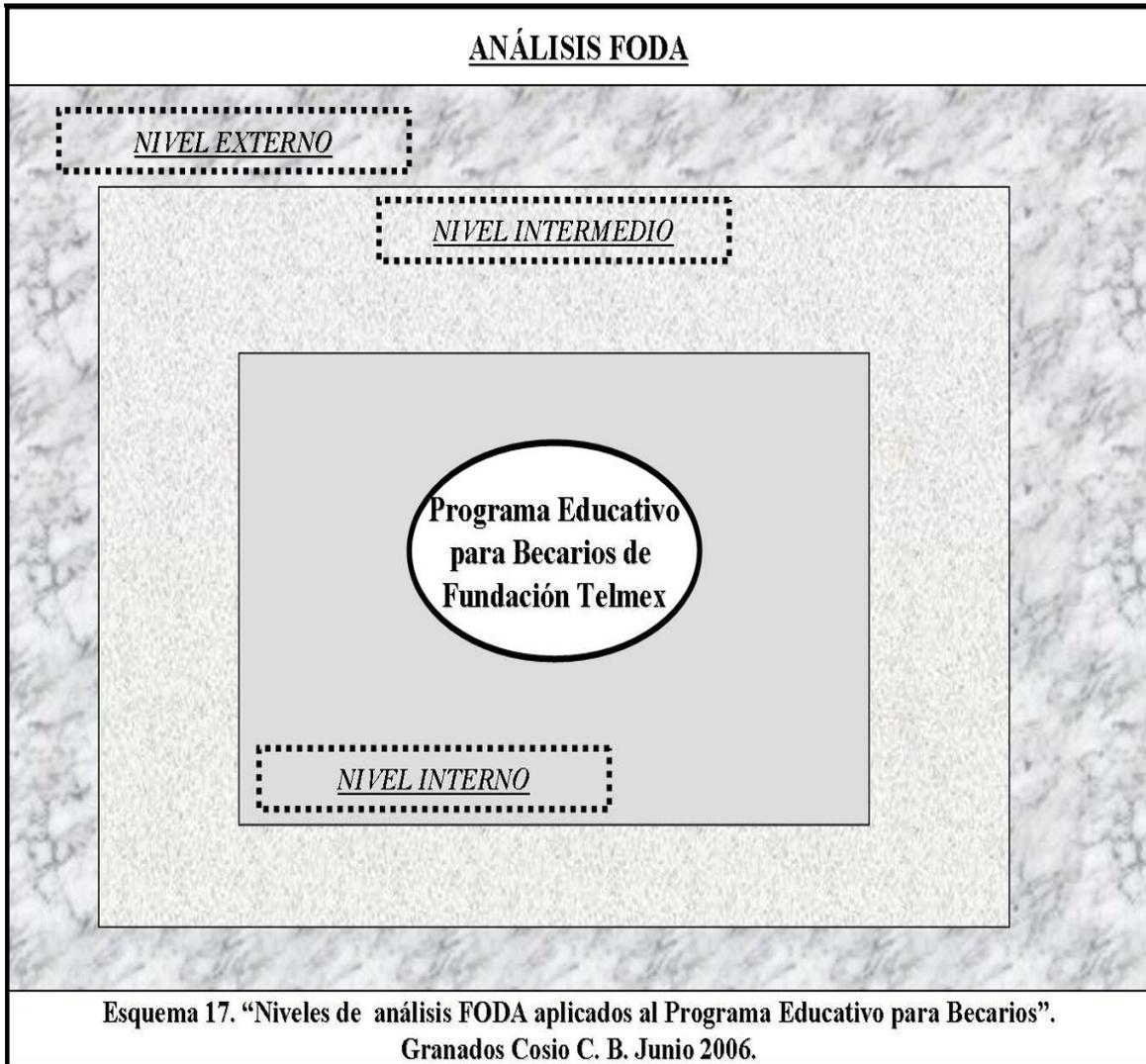
Favoreciendo así el posicionamiento de Fundación Telmex como una de las organizaciones filantrópicas más importantes de nuestro país, por los alcances contenidos en cada Programa.

El PEBFT demuestra la importancia otorgada al uso de medios de comunicación a través de los canales disponibles, pues se puede ver claramente su preocupación por crear espacios de calidad, para los cuales ha de destinar grandes recursos económicos.

Sin embargo, como en toda organización, esto no siempre es suficiente y suelen haber descuidos, desperfectos o elementos no percibidos por ésta, acerca de la estrategia y uso de medios que hace; los cuales son percibidos por el público receptor, en este caso, por los Becarios, quienes los denotan a través de su opinión.

Es necesario para el PEBFT detectar las barreras de comunicación, las cuales se convierten en desventajas o debilidades, combata sus causas para corregirlas y transformarlas en oportunidades, evitando amenazas. Esto permitirá un mejor desarrollo, adaptabilidad y consecución de los objetivos del Programa, así como de la Fundación; mediante una comunicación intermedia óptima y eficaz.

3.5- Análisis FODA del Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex.



NIVEL INTERNO- FODA- PEBFT. (1 de 4)			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apoyo económico y soporte tecnológico recibido por Telmex y Grupo Carso. ➤ Infraestructura con que cuenta el PEBFT. ➤ Manejo eficiente de recursos. ➤ Planteamiento claro de metas y objetivos. ➤ Obtención de grandes alcances en el cumplimiento de sus objetivos. ➤ Estructura organizacional pequeña. ➤ El funcionamiento y operación del PEBFT es preciso y eficiente. Esto se refleja en el cumplimiento de objetivos y resultados obtenidos anualmente. ➤ La Fundación y en consecuencia el PEB están constituidos por los valores, filosofía y ética de Telmex, que se basan en la Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Superación y ampliación de objetivos planteados por el PEBFT. Obtención de mayores resultados. ➤ Canalizar la totalidad de los recursos con que cuenta el PEBFT a sus diversos objetivos, sin pérdidas o desperdicio de los mismos. ➤ Solicitar, admitir apoyos y donaciones de otras organizaciones. ➤ Constante actualización de medios. ➤ Motivar a Becarios para consultar y participar en los medios electrónicos. ➤ Proporcionar respuestas oportunas a correos electrónicos. ➤ Distribución oportuna de medios impresos en lugares estratégicos. ➤ Creación de un archivo para consulta de ejemplares anteriores. ➤ Detección, confirmación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Telmex y Grupo Carso son los únicos organismos que apoyan al Programa mediante recursos económicos. ➤ La distribución del informe anual de la Fundación y del PEB no es oportuna y sólo se realiza durante el evento México Siglo XXI. ➤ Los medios electrónicos sólo pueden ser consultados por quienes tienen acceso a Internet. ➤ El éxito de los medios electrónicos depende del interés e iniciativa de acercamiento por parte de los Becarios. ➤ La respuesta por parte del PEBFT a través del correo electrónico no siempre es oportuna. ➤ Escasa periodicidad y actualización de medios, lo cual implica que la información se vuelva obsoleta. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Surgimiento de otras organizaciones civiles que cuenten con más donadores (mayor capacidad económica) que satisfagan las necesidades de los estudiantes de nivel superior. ➤ Desinterés y pérdida de credibilidad en los medios. ➤ Pérdida y desperdicio de recursos en medios de comunicación. ➤ Merma en la participación de los Becarios en los medios de comunicación.

NIVEL INTERNO- FODA- PEBFT. (2 de 4)			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Social, valores y principios morales, los cuales generan un compromiso y una actitud de servicio con la comunidad, buscando en todo momento promover el crecimiento humano.</p> <p>➤ Relación y sinergia con grupos voluntarios como Bienestar Social, Grupo Voluntario Telmex, Museo Soumaya, Centro de Tecnología Telmex, ASUME, etc.</p> <p>➤ Apoyo de una gran cantidad de voluntarios, miembros de la familia Telmex y de la Fundación.</p> <p>➤ Publicación anual de informe de actividades (resultados) en formato impreso y digital a través de la página Web de la Fundación. (www.fundaciontelmex.org)</p> <p>➤ Tenencia de diversos medios de comunicación del PEBFT, abiertos a la pluralidad de ideas,</p>	<p>y aclaración de información confusa por parte del personal del PEBFT.</p> <p>➤ Uso de la base de datos de los correos electrónicos que la página Interactuando les proporciona a los Becarios, para que a través de este medio, el personal del PEFT pueda realizar aclaraciones y observaciones.</p>	<p>➤ Falta de distribución dificultada para la obtención de ejemplares anteriores de medios impresos en lugares estratégicos.</p> <p>➤ Falta de claridad en la información publicada en los medios de comunicación.</p> <p>➤ Rumores creados por los Becarios a través de la página Web. (www.interactuando.org)</p>	

NIVEL INTERNO- FODA- PEBFT. (3 de 4)			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>empleados para informar e interactuar con los Becarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Publicación constante de logros obtenidos por el PEBFT a través de los diversos medios que cuenta el mismo. ➤ Identificación con los medios por parte de los Becarios, debido al contenido de interés común. ➤ Uso de medios electrónicos que proporcionan rapidez, agilidad, practicidad, ahorro de recursos, espacios abiertos y sentido de cercanía. <p>Asimismo absorben medios de comunicación a los que sólo se tenía acceso en determinadas instalaciones como la Casa del Becario (información, anuncios y avisos exhibidos en pizarrones o tableros, trípticos. Boletines, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contar con una revista en formato impresa y digital, atractiva y de calidad, hecha 			

NIVEL INTERNO- FODA- PEBFT. (4 de 4)			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>por y para los Becarios. (Interacciones)</p> <p>➤ Participación y contribución de los Becarios en los medios de comunicación.</p>			

NIVEL INTERMEDIO- FODA- PEBFT. (1 de 3)

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Apoyo económico mensual otorgado a los Becario durante su carrera profesional, posgrado y maestría. ➤ Equipo de cómputo proporcionado a cada Becario en el momento de su ingreso a partir de 2003. ➤ Fomento de orgullo a los Becarios por pertenecer a la Fundación y al Programa Educativo. ➤ Disposición de la Casa del Becario como un espacio de encuentro, convivencia, aprendizaje y libre intercambio de ideas, exclusivo de los Becarios. ➤ Amplio laboratorio de cómputo puesto a disposición de los Becarios, que permite el libre acceso a Internet. ➤ Organización de un gran número de eventos y 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Mayor motivación y difusión de los eventos que se realizan en la Casa del Becario. ➤ Impartición de cursos y conferencias en sedes alternas a la Casa del Becarios. ➤ Impartir cursos, conferencias y actividades más especializadas con las diferentes carreras estudiadas por los Becarios. ➤ Mantener la estrategia del uso del las llamadas telefónicas a los Becarios para extender invitaciones, crear mayor interés y confirmar asistencia. ➤ Mantener la estrategia de invitación periódica y constante a los eventos, mediante el uso del correo electrónico. ➤ Crear trípticos y carteles que informen cuáles son 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resistencia al cambio de las instalaciones de la Casa del Becario por parte de los sus beneficiarios. ➤ A partir del cambio de residencia que sufrió la Casa del Becario (de Chimalistac a Vizcainas), la asistencia y participación de los Becarios a ésta ha disminuido considerablemente. ➤ El laboratorio de cómputo se encuentra prácticamente vacío, en contraste a tiempos pasados, cuándo éste se encontraba en la antigua Casa del Becario. ➤ Los cursos y eventos realizados en las nuevas instalaciones de la Casa, también muestran una baja participación por parte de los Becarios. ➤ Apatía de una gran cantidad de Becarios por 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pérdida y desperdicio de recursos destinados a la planeación y ejecución de actividades y eventos organizados en las nuevas instalaciones de la Casa del Becario. ➤ Abandono total de la Casa del Becario. ➤ Disminución de eventos y actividades organizadas por el PEBFT como respuesta a la baja participación y apatía de los Becarios. ➤ Pérdida de calidad del PEBFT. ➤ Afectación de la empatía entre Becarios, la Fundación y el PEBFT.

NIVEL INTERMEDIO- FODA- PEBFT. (2 de 3)			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>actividades (cursos, conferencias y encuentros) planeados para reforzar la formación profesional de los becarios.</p> <p>➤ Realización del evento magno “México Siglo XXI”, donde se convoca a todos los Becarios del país, así como a invitados de los mismos a ser participes y convivir con algunas de las personalidades más importantes de nuestro País y del mundo.</p> <p>➤ Disposición del Centro de Estudios de Ciencias y Humanidades, el cual posee una extensa biblioteca y un Centro Virtual de Formación del Becario, para tomar cursos en línea.</p> <p>➤ Promoción del desarrollo integral por parte del PEBFT que busca motivar en los Becarios el compromiso con el trabajo creativo y el conocimiento, para que alcancen un crecimiento intelectual</p>	<p>los servicios y prestaciones a los que tienen derecho los Becarios, así como los requisitos u obligaciones que adquieren ante el Programa y la organización en general.</p> <p>➤ Distribución permanente de esta información en la Casa del Becario.</p> <p>➤ Publicación de la misma en la página Web.</p> <p>➤ Realizar presentaciones digitales interactivas que sean exhibidas durante los eventos de mayor asistencia y participación.</p> <p>➤ Durante el evento de bienvenida que se organiza para los Becarios de nuevo ingreso, distribuir los trípticos, exhibir los carteles y mostrar las presentaciones.</p> <p>➤ Difundir con mayor énfasis los objetivos, cultura organizacional y antecedentes de la Fundación y en consecuencia del Programa Educativo.</p>	<p>participar en eventos organizados por el Programa Educativo.</p> <p>➤ Desinformación de Becarios acerca de los derechos y obligaciones que contraen al ingresar al Programa.</p> <p>➤ Gran parte de los Becarios desconoce los antecedentes, cultura organizacional y objetivos de la Fundación y por ende del Programa Educativo.</p>	

NIVEL INTERMEDIO- FODA- PEBFT. (3 de 3)			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>y humano que los conduzca a prestar su apoyo en beneficio de la sociedad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El PEBFT se preocupa y ocupa de motivar a sus Becarios y mantener su autoestima alta, mediante cursos que imparte la organización ASUME periódicamente. ➤ Participación de Becarios en actividades y eventos creados por la Fundación a través del Programa, así como en acciones voluntarias de apoyo. ➤ Interacción entre Becarios, que motiva la generación de conocimiento y propicia el valor de ayuda mutua entre ellos a través de los medios de comunicación (página Web). ➤ Imagen positiva y admiración de Becarios hacia la organización. ➤ Profundo sentido de agradecimiento de los Becarios. 	<p>(Carteles, trípticos, videos organizacionales o mensajes insertados en la página intersecciones y no únicamente en la de Fundación Telmex, incluso mediante mensajes que conducen a links que remitan a la información publicada al respecto en la página de la Fundación).</p>		

NIVEL EXTERNO- FODA- PEBFT. (1 de 1)			
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Problemática educacional de nuestro país. ➤ Falta de apoyos a estudiantes de nivel superior. ➤ Alta demanda de apoyos y becas por parte de estudiantes de nivel superior. ➤ Concesión de apoyo y becas por parte del PEFT a estudiantes de alto rendimiento de nivel superior. ➤ Fundación con alto prestigio filantrópico. ➤ Adaptación de la Fundación y del PEB al crecimiento acelerado del cambio tecnológico. ➤ Responsabilidad Social de Teimex y de su Fundación. ➤ Apoyo económico y donaciones en especie otorgadas a universidades públicas. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ampliar la convocatoria de suministro de becas a otros sectores. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La demanda de apoyos y becas supera la oferta del PEB. ➤ La convocatoria anual para proveer apoyos y becas sólo es extendida a empleados y familiares de Grupo Carso. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El PEFT no cumple con las expectativas que se ha propuesto para impulsar el desarrollo de la educación como cirimiento para el crecimiento del país.

El análisis FODA permite observar las fortalezas y debilidades presentadas por una organización o área específica, las cuales pueden generar oportunidades, mediante la creación de estrategias ofensivas, forjando así medidas de crecimiento y progreso; no obstante, si las debilidades son ignoradas y no se establecen programas de acción específica para reorientar éstas, pueden formar amenazas considerables.

Como se puede ver, en términos generales, el Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex cuenta con enormes fortalezas, las cuales han colocado tanto al Programa y a la Fundación como una de las organizaciones filantrópicas más grandes y benefactoras en nuestro país. Esto, en parte se debe a la empresa Telmex, quien proporciona la mayoría de los recursos recibidos por la Fundación, a su imagen ya posicionada como una de las empresas más importantes en América Latina, así como a la filosofía y políticas heredadas, enfocadas a la calidad y superación continua.

Las debilidades presentadas no son muchas, sin embargo, es importante convertirlas en oportunidades, no sólo para combatir las amenazas, sino para anticiparse ante ellas en todo momento, permitiendo un desarrollo óptimo del Programa, y así poder aprovechar al cien por ciento los recursos empleados en cada medio de comunicación, actividad o acción llevada a cabo.

Las deducciones respecto al análisis FODA son expuestas con mayor detalle en las conclusiones finales de la tesis, pues representan el resultado total del estudio llevada a cabo, el cual a su vez es complementado por una serie de recomendaciones, con el objetivo de contribuir a la mejora del Programa Educativo.²⁸

²⁸ Vid. Página 168.

Conclusiones y Recomendaciones.

La comunicación es un elemento fundamental para la vida y desarrollo del hombre, se encuentra inmersa en todas y cada una de las actividades llevadas a cabo por éste, incluidas las organizaciones. Sin embargo, a pesar de ser un instinto natural, y un elemento utilizado por todos, es un tema poco estudiado en nuestro país, donde aún no se valora la comunicación organizacional como una herramienta esencial, a través de la cual es posible crear elementos estructurales y operativos para evitar y solucionar problemas de comunicación entre los integrantes de ésta.

No es posible llevar a cabo un proceso organizativo sin comunicación. Una organización conforma un sistema vivo y abierto, por lo cual presenta complicaciones, las cuales deben ser previstas o en su caso, corregidas.

Toda organización debe contar con un área especializada en comunicación para realizar una administración adecuada de la información recibida y emitida por la misma, con objetivos claros, motivación para los trabajadores; para establecer programas y estrategias de comunicación con tendencia a la integración y cooperación del grupo, así como para evitar o solucionar posibles conflictos.

Por esto, es necesario conocer y contar con los elementos brindados por la comunicación organizacional, quien constituye un complejo proceso de sistemas y teorías, dedicadas al estudio de flujos, procesos y redes de relaciones interdependientes, encaminadas a la creación de diversos programas y estrategias enfocadas a ordenar, coordinar, mejorar e impulsar el desarrollo de la organización y de sus públicos internos, intermedios y externos.

De igual forma, la comunicación organizacional coadyuva la creación y mantenimiento de la imagen positiva de una organización, además del establecimiento de canales o medios de comunicación adecuados para llegar a sus diferentes públicos.

Los medios de comunicación y su uso representan un instrumento fundamental para la organización, pues constituyen el enlace con cada uno de los integrantes. A través de éstos no sólo se emite y obtiene información, también se transmiten modelos de conducta, formas de pensamiento e imagen.

Las organizaciones pertenecientes al tercer sector o también conocidas como ONG's, son quienes más suelen prescindir de la comunicación organizacional, y paradójicamente, también son quienes más necesitan de ésta, debido a los recursos limitados con que cuentan y a la constante búsqueda de donadores.

Las ONG's han adquirido gran relevancia en nuestro país, debido a las condiciones sociales e históricas de rezago y necesidad; ante las cuales, el

sector privado ha respondido mediante la Responsabilidad Social, propiciando la creación de diversas Fundaciones, Asociaciones y Sociedades civiles.

Estas organizaciones sin fines de lucro atienden diversas problemáticas, satisfacen necesidades y benefician a muchos sectores de la población. Por lo cual, es indispensable para ellas contar con las herramientas de la comunicación organizacional; sobretodo, debido a la gran influencia ejercida en la conciencia social, a través de los medios de comunicación.

De esta forma, es de suma importancia que además de la aplicación de planes, programas y estrategias al interior de la organización, en los niveles intermedio y externo se cuente con los medios de comunicación adecuados, con una política informacional, planeación estratégica e inversión en comunicación acorde con cada público, para aprovechar completamente los recursos invertidos y obtener resultados, los cuales contribuyen directamente con los objetivos de la misma organización.

Ahora bien, acorde con el caso práctico y con base en la investigación realizada para esta tesis, Fundación Telmex es una de las organizaciones filantrópicas más importantes y con mayores alcances de nuestro país, lo cual es resultado de la Responsabilidad Social de Teléfonos de México S.A. de C.V., quien conjuntamente con Grupo Carso ha contribuido al crecimiento y éxito de la Fundación, gracias a la influencia en su filosofía organizacional, monto económico donado periódicamente y a la infraestructura de Telmex, la cual proporciona soporte a los medios de comunicación de la Fundación, así como inmuebles y medios de transporte confiados o donados.

De acuerdo con el análisis FODA, el Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex, único en su clase dentro del contexto nacional, se caracteriza por impulsar la educación como soporte fundamental del individuo y prioridad para el crecimiento del país.

Este Programa responde a la deficiencia educacional presentada en nuestro país y a la alta demanda de los estudiantes por obtener apoyos para culminar sus estudios. Ante la falta de apoyo a este sector, el PEBFT contribuye a subsanar las carencias de nivel superior mediante la prestación de miles de becas a estudiantes de alto rendimiento a nivel nacional, así como a través de donaciones económicas y en especie a universidades públicas.

El PEBFT presenta enormes fortalezas, las cuales han contribuido al éxito y expansión de sus metas y objetivos. Entre estas, el sustento recibido de Telmex, el cual ha sido manejado eficientemente por una pequeña estructura organizacional, evitando gastos innecesarios, consintiendo la precisa y eficiente operación de los procesos del Programa, lo cual a su vez

se ha reflejado en el cumplimiento puntual e incluso ampliación de los objetivos y resultados.

Lo anterior ha sido posible, gracias a la cooperación y ayuda de una gran cantidad de voluntarios, miembros de la familia Telmex y Grupo Carso.

Dentro de las fortalezas más importantes que ostenta, está el establecimiento claro de objetivos, así como su filosofía, la cual busca promover en todo momento el crecimiento humano y profesional de los estudiantes de Licenciatura, Maestría y Doctorado. Esto es complementado y reforzado mediante relaciones y sinergia del Programa con grupos voluntarios, quienes planean, organizan, imparten o cooperan con la realización de cursos, actividades y conferencias de utilidad e interés para los Becarios.

Actualmente es imposible concebir una organización carente de herramientas comunicacionales y tecnológicas. La infraestructura del PEBFT permite el impulso de medios a través de los cuales se comunica con sus beneficiarios. La planeación estratégica y el avance tecnológico han permitido la adaptación y perfeccionamiento de éstos, llegando a un número mayor de Becarios, sin importar tiempo o distancia, creando espacios más prácticos, rápidos y económicos.

En este sentido, la mayor fortaleza que posee en cuanto a medios de comunicación se refiere, es la página de Internet creada como un espacio para los Becarios (www.interactuando.org), donde se incluyen casi todos los medios con los cuales contaba.

Este espacio ha proporcionado mayor difusión a los demás medios, antes dependientes de la distribución en ciertos lugares y de muchos otros factores. Ahora los Becarios pueden acceder a la página y consultar la versión digital de toda la información, que hace dos años sólo se podía hacer mediante los ejemplares impresos, almacenados en la biblioteca de la antigua Casa del Becario.

Además, los medios de comunicación han contribuido a la participación de los Becarios no sólo en los mismos, debido a la identificación por su contenido y temas de interés, sino también como voluntarios en acciones de apoyo y ayuda para otros sectores acogidos por la Fundación.

El apoyo prestado por el Programa Educativo a los Becarios consta de un depósito económico mensual a cada uno, un equipo de cómputo proporcionado recientemente, el derecho de asistir y participar en cursos, conferencias, reuniones y diversas actividades desarrolladas en la Casa del Becario, así como en otros recintos; acceso al laboratorio de cómputo, al Centro de estudios de Ciencias y Humanidades y al Centro Virtual de Formación del Becario para tomar cursos en línea.

Estos elementos no sólo fortifican los objetivos del Programa, sino, además contribuyen a la convivencia, aprendizaje y libre intercambio de ideas entre los beneficiarios, concluyendo en una identificación de éstos con la organización.

La identificación también se da a causa del sentido de orgullo de pertenencia que la Fundación y el Programa infunden insistentemente en cada uno de ellos a través de los medios de comunicación y eventos organizados. Entre estos, el evento magno “Siglo XXI” llevado a cabo anualmente por la Fundación, el cual constituye una de las fortalezas del Programa al mostrar un gran poder de convocatoria no sólo de los Becarios, sino de personalidades con gran importancia a nivel nacional e internacional, quienes contribuyen al aprendizaje de los primeros.

Los Becarios tonifican la individualización del PE y de la Fundación porque además son motivados por la misma para aumentar su autoestima y acciones voluntarias. Hay una promoción de desarrollo integral por parte del Programa para propiciar en los Becarios el compromiso con el trabajo creativo y el conocimiento para alcanzar un crecimiento intelectual y humano, conduciéndolos a prestar su apoyo en beneficio de la sociedad. Esto se ve reflejado en la interacción y ayuda mutua prestada entre ellos, mediante el sitio Web destinado a los éstos.

En términos generales y en consecuencia de los puntos mencionados anteriormente, el PEBFT goza de una imagen positiva entre los Becarios, reflejado a través de un profundo sentido de agradecimiento y de disposición por contribuir con los objetivos de la organización.

No obstante el gran número de fortalezas presentadas por el Programa, también cuenta con debilidades que son fundamentales de señalar, pues representan la base de las recomendaciones presentadas posteriormente, para contribuir al desarrollo y perfección del mismo.

Una de las principales debilidades del Programa es la demanda excesiva de apoyos y becas, las cuales superan las posibilidades de la Fundación, aunque a su vez la motivan a incrementar sus metas al respecto. Asimismo, la convocatoria exclusiva para familiares y empleados de Grupo Carso limita los alcances de soporte a la educación superior nacional.

La base de los ingresos de la Fundación y del PE están constituidos por las aportaciones de Telmex y Grupo Carso, lo cual, si bien representa una fortaleza debido a la potencia económica y estructural representada por ambos organismos, los logros del Programa se ven mermados al limitar sus donadores y no aceptar o solicitar colaboración de otras empresas o individuos dispuestos a asistir causas como la del PEBFT.

Respecto a los medios de comunicación, una de las grandes debilidades está constituida por la falta de actualización y distribución estratégica, la cual ocasiona desinterés y pérdida de credibilidad por parte de los Becarios, merma innecesaria de recursos económicos, además de la disminución o detrimento en la participación de los Becarios en los medios.

A pesar de los esfuerzos del PE por rectificar esto, mediante la construcción del sitio Web, no se puede ignorar la limitante o restricción a este medio de comunicación para quienes aún no tienen acceso a la tecnología de Internet; además de que el acercamiento a éste depende exclusivamente de la iniciativa de los interesados por consultarlo y formar parte de la comunidad del sitio Interactuando, a través de su participación e interacción con los demás Becarios.

El correo electrónico es otro de los medios utilizado para tratar de informar oportunamente a los Becarios acerca de diferentes asuntos, lamentablemente la tardía respuesta presentada en ocasiones por parte de la administración del Programa educativo para becarios, crea decepción en los usuarios y eventualmente estos pierden interés en solicitar la ampliación o aclaración de la información que les ha sido enviada. Este sistema de comunicación carece de eficacia responsiva.

Asimismo, se puede observar en los medios electrónicos del PEBFT, como la información difundida carece en muchas ocasiones de claridad o detalles complementarios, lo cual propicia una cadena de rumores, los cuales pueden ser perjudiciales para el desarrollo de los eventos, actividades e incluso para la imagen de la organización. Además, la fuente más grande de estos rumores, la página interacciones carece de un moderador legítimo, integrante de la estructura formal del Programa Educativo, quien aclare este tipo de mal entendidos.

Otro de los aspectos trascendentales, convertido actualmente en una debilidad, es el cambio de residencia de la Casa del Becario y la resistencia al mismo, presentada por sus usuarios, lo cual se ha manifestado en una considerable disminución de asistencia y participación en todas las actividades que ésta lleva a cabo u ofrece a los Becarios.

Tal es el caso del laboratorio de cómputo, el cual solía verse forzado para satisfacer la demanda de los Becarios asistentes diariamente a las instalaciones de Chimalistac para hacer uso de él o simplemente para estar pendiente de las actividades que se llevaban a cabo. De la misma forma, todos los cursos y eventos realizados en las nuevas instalaciones se han visto afectados por la baja participación. Esto se resume en pérdida y desperdicio de recursos destinados a la planeación y ejecución de todas las actividades organizadas en la nueva Casa del Becario.

Independientemente de lo señalado anteriormente, es importante mencionar la apatía mostrada por una gran cantidad de Becarios metropolitanos para participar en los cursos organizados por el PE, pues a pesar de contar con un cupo limitado, generalmente éste no es superado y conforme avanzan las sesiones o encuentros suele haber un abandono de las actividades.

Una vez más, en relación con los medios de comunicación del PEBFT, se puede señalar la falta de conocimiento de los Becarios en relación con los antecedentes, cultura organizacional y objetivos de la Fundación y del Programa Educativo, especialmente para Becarios. De acuerdo con sus testimonios, algunos confiesan apatía y desinterés por conocer e informarse de lo anterior, argumentando que en alguna ocasión llegaron a ver o escuchar algo referente, pero no recuerdan la información en general.

Esto más allá de la falta de iniciativa por parte de los Becarios para informarse acerca de la Fundación y del Programa que los apoya, muestra una debilidad en la estrategia de medios de comunicación del Programa Educativo de Fundación Telmex; porque la razón de ser de éste debe ser un elemento de enlace esencial entre la organización y sus públicos. Los Becarios deben conocer de dónde surgió la Fundación y el Programa, por qué, cuáles son sus objetivos, así como sus alcances para generar una mayor empatía, participación y colaboración por parte de los Becarios.

Como se puede observar a lo largo de esta tesis, la relevancia de la comunicación en una organización no se debe considerar o concebir como instrumental, sino como estratégica, tanto al interior, a nivel intermedio y al exterior de la misma. Eso es lo que marca la diferencia en la consecución de los objetivos y el desarrollo de las organizaciones.

RECOMENDACIONES.

Con base en el análisis FODA realizado y en las reflexiones anteriores, las recomendaciones tienen el propósito de contribuir con el desarrollo y perfeccionamiento del Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex, el cual ha sido fundamental para el impulso intelectual de varias generaciones quienes hemos recibido el apoyo incondicional de Fundación Telmex.

De acuerdo con las debilidades citadas, las recomendaciones son:

- ☞ Ampliar la convocatoria de suministro de becas a otros sectores con el objetivo de incrementar el alcance de los logros del Programa y de asistir a sectores más desprotegidos, en comparación a los integrantes y familiares de Telmex y Grupo Carso.

- ☞ Lo anterior puede ser posible si Fundación Telmex solicita y admite asistencia o donaciones de más empresas o individuos con capacidad y voluntad filantrópica.

Las recomendaciones presentadas a continuación no implican mayores gastos y en general podrían ser cubiertos por la infraestructura de la Fundación.

Respecto a la participación de los Becarios en los diferentes eventos y actividades organizadas por el PEBFT:

- ☞ Mayor motivación y difusión de los diferentes eventos realizados por el PEB, a través del canal telefónico y vía correo electrónico, conservando la implementación de la estrategia de invitación periódica. Esto complementa la difusión de los eventos realizada en los demás medios, permitiendo además, una respuesta directa de los Becarios y la confirmación de su asistencia a los eventos. De la misma forma, contribuye a crear mayor interés y a establecer un mayor compromiso entre los Becarios para asistir a los eventos organizados por la Fundación en su beneficio.
- ☞ Mayor motivación y difusión de los eventos llevados a cabo en la Casa del Becario. Impartición de cursos de mayor interés y con mayor participación en este recinto. Establecer horarios accesibles a la mayoría de los asistentes.
- ☞ Utilizar sedes alternas a la Casa del Becario, como las instalaciones de la antigua Casa para realizar cursos y eventos.
- ☞ Impartir cursos y conferencias enfocados a las diferentes carreras de los Becarios, las cuales complementen su aprendizaje académico, para así generar un mayor interés en ellos y consecuentemente aumentar la participación.

Con base en mi experiencia, observación, investigación y análisis realizado, estos puntos pueden ser concretados en beneficio de la organización y del Programa Educativo con pocos recursos, una mejor organización y modificaciones en la planeación estratégica de sus medios.

Acorde con los medios de comunicación:

- ☞ Actualizar periódicamente todos los medios (impresos y digitales) con que cuenta el Programa Educativo de Fundación Telmex, para así evitar que la información contenida se vuelva obsoleta o la pérdida de credibilidad e interés en los medios por parte de los Becarios, ocasionando pérdidas económicas.

- ☞ Distribuir oportunamente en lugares estratégicos, como la Casa del Becario y recintos cedos de eventos realizados por el Programa Educativo, los medios de formato impreso, como revista Interacciones, reporte anual de actividades de la Fundación. folletos, boletines, trípticos y exhibición de carteles. Para evitar la implicación de gastos mayores a través de esta medida, los ejemplares pueden reducirse al número exacto de Becarios del área metropolitana y llevar un control de entrega de los mismos. También, puede distribuirse con base en el número de Becarios asistentes a los eventos.
- ☞ Creación de un archivo o colección de ejemplares impresos atrasados, localizados en la Casa del Becario. Este archivo, incluso puede ser pasado a formato digital, lo cual implica un ahorro económico y de espacio considerable. Esto sería de gran utilidad para los Becarios, en caso de necesitar alguna información publicada con anterioridad.
- ☞ Proporcionar respuestas y ampliación de información oportunamente a través del correo electrónico. Esta medida no implica gasto alguno de recursos, únicamente la organización y priorización de la información recibida mediante el puerto funteme@prodigy.net.mx.
- ☞ Detección, confirmación y aclaración de información confusa por parte del personal del PEBFT, mediante moderadores legítimos de www.interactuando.org, con el fin de evitar la propagación de rumores entre Becarios. Esto también puede realizarse a través del uso de la base de datos de los correos electrónicos proporcionados a cada Becario para uso interno, por la página.
- ☞ Motivar a los Becarios para consultar periódicamente la página electrónica y la revista Interacciones, mediante invitaciones para participar en los medios en general, recomendaciones de artículos, foros, eventos o tópicos de interés común, a través de correos electrónicos y llamadas telefónicas personalizadas.
- ☞ Para rectificar y enmendar la desinformación que los Becarios demuestran acerca de sus derechos y obligaciones, se deben crear e introducir trípticos y carteles que informen cuáles son los servicios y prestaciones a los que tienen derecho, así como los requisitos y obligaciones que deben cumplir para continuar formando parte del Programa Educativo de Fundación Telmex. Estos medios deben distribuirse permanentemente en la Casa del Becario y publicarse en la página Interactuando.

Igualmente, deben realizarse presentaciones digitales interactivas que sean exhibidas durante los eventos de mayor asistencia y participación.

☞ De esta manera, es fundamental que durante el evento de bienvenida organizado por la Fundación para los Becarios de nuevo ingreso, se distribuyan los trípticos, se exhiban los carteles y videos.

☞ Conjuntamente, debe difundirse con mayor énfasis los objetivos, cultura organizacional y antecedentes de la Fundación y en consecuencia del Programa Educativo. Esto también debe incluirse en carteles, trípticos, videos organizacionales o mensajes insertados en la página intersecciones y no únicamente en la de Fundación Telmex, incluso mediante mensajes que incluyan links que remitan a la información publicada al respecto en la página de la Fundación.

Estas recomendaciones representan oportunidades de acción para combatir las debilidades detectadas, evitar posibles amenazas y así colocar las estrategias comunicacionales del PEBFT en la posición ideal para adoptar medidas de crecimiento, mediante el aprovechamiento de todas las fortalezas.

Por último, se añade un punto de reflexión, respecto a la estrecha relación entre Telmex y su Fundación, la cual, si bien es lógica, se puede tornar cuestionable por muchos, al generar sospechas o conjeturas, respecto a los propósitos, fines, intereses o intenciones por parte de la empresa al haber instituido una Fundación.

Es decir, aunque la empresa justifica lo anterior en el sentido de Responsabilidad Social y en el altruismo¹, en mi opinión, en nuestro país no estamos acostumbrados a éste tipo de filosofía y suele haber incredulidad y desconfianza ante la ayuda desinteresada. Debido a esto, pueden existir especulaciones en relación a las verdaderas intenciones de los propietarios y dirigentes de Grupo Carso y Telmex, así como de las funciones de Fundación Telmex.

Es bien sabido que las donaciones generan una deducibilidad de impuestos, lo cual se presta a diversas interpretaciones, y esto puede suceder con muchos otros factores inmersos en la relación entre el sector privado y el de las ONG's.

¹ Altruismo: Práctica, hábito o doctrina filosófica, forjada por el filósofo Augusto Comte. El altruismo es considerado como una virtud, y se puede definir como la preocupación o devoción desinteresada por el bienestar de otros. De acuerdo con el Diccionario de la Real Academia, el altruismo se define como: esmero y complacencia en el bien ajeno, aún a costa del propio, y por motivos puramente humanos.

Sin embargo no es posible definir o comprobar los intereses o beneficios “reales” de Telmex; pues para poder hacerlo sería necesario llevar a cabo una auditoria o algo por estilo, lo cual sería en vano, porque creo que ni así sería posible obtener una respuesta absoluta, debido a cuestiones legales, como las diferentes interpretaciones de las leyes, y demás elementos.

En cambio, la constitución de Fundación Telmex, formalmente y de acuerdo a sus estatutos, surge a partir de la Responsabilidad Social de Teléfonos de México, con el único fin de ayudar a ciertos sectores de la población. Asimismo, legalmente, Fundación Telmex se define como una organización sin fines de lucro e independiente de cualquier organismo o empresa.

Considero importante hacer mención de esta cuestión, pues también forma parte de la imagen percibida acerca de la Fundación; asimismo, lo incluyo como una simple reflexión, contribuyendo con la objetividad ante el tema. Por ende, a pesar de las diferentes creencias, rumores y conjeturas acerca de la relación entre Teléfonos de México y Fundación Telmex, formal y legalmente es una Organización filantrópica y autónoma.

Ante los puntos señalados, el objetivo general de esta tesis se ha cumplido cabalmente al analizar las características e importancia de la Comunicación Intermedia del Programa Educativo para Becarios de Fundación Telmex, mediante los objetivos particulares, lo cuales consistieron en analizar la cultura e identidad organizacional de la Fundación, analizar el uso de medios de comunicación que la Fundación hace a través del Programa Educativo para informar a sus Becarios acerca de sus acciones, analizar la comunicación que el Programa Educativo mantiene con sus Becarios, realizar un análisis FODA acerca del Programa Educativo para Becarios y generar propuestas y recomendaciones que contribuyan a un mejor funcionamiento del mismo, las cuales se incluyen posteriormente.

Finalmente, la observación planteada: “Si Fundación TELMEX en su Programa Educativo para Becarios emplea de manera adecuada los procesos de Comunicación Intermedia (como parte de su desarrollo, mediante la difusión e información necesaria y constante, acerca de sus principios, objetivos, actividades llevadas a cabo, así como los logros obtenidos), la eficacia de los objetivos del Programa Educativo para Becarios se verá reflejada en un acercamiento positivo, certero y práctico con los Becarios, así como en una mayor identificación y empatía de éstos con el Programa y en general con la Fundación.” es contundente a partir de los análisis realizados.

ANEXOS

REGISTRO DE CONVERSACIÓN TELEFÓNICA CONCEDIDA POR MARIA ELENA CENTÍES. DIRECTORA DEL PROGRAMA EDUCATIVO DE FUNDACIÓN TELMEX. JULIO 2005.

Después de solicitar durante un año la entrevista con la Directora del Programa Educativo, y de recibir negativas y aplazamientos de fecha para realizarla, en julio de 2005 a través de una llamada telefónica, la Lic. María Elena Centíes accedió a responder rápidamente algunos cuestionamientos, los cuales se enfocaron a la parte de financiamiento del Programa, ante lo cual, respondió que esa era información confidencial, al igual que los aspectos administrativos de la Fundación y el Programa, por lo que se rehusó a dar cualquier tipo de información al respecto.

En cuanto a los medios de comunicación que el Programa emplea, mencionó la importancia de los medios electrónicos para comunicarse con nosotros los Becarios, debido a la rapidez, agilidad, practicidad y sentido de cercanía que proporcionan. De acuerdo con los medios masivos, señaló que ni la Fundación y mucho menos el Programa Educativo se interesaban en ellos, debido a que sus públicos ya estaban determinados y mantenían una comunicación más cercana con ellos; además hizo hincapié en el sentido filantrópico de la organización, por lo cual explicó que no era posible destinar tanto dinero en espacios comerciales, ya que preferían invertir ese dinero en más becas y apoyos.

Cuando le pregunté acerca de la importancia que tiene el hecho de que los Becarios conocieran los antecedentes, objetivos, misión, visión y valores de la Fundación como parte del proceso de introyección y empatía por parte de los Becarios hacia la misma, respondió que esa información es para todos y que siempre se encuentra presente en cada acción que la Fundación y el Programa llevan a cabo, además de que los Becarios son personas con amplio sentido de Amor y empatía por las causas nobles y filantrópicas, lo cual incluía claramente a Fundación Telmex.

Por último subrayó el interés y compromiso del Programa con los Becarios, expresando orgullo que le proporcionaba el contribuir en la Fundación y obtener grandes logros con el Programa educativo al trabajar para causas tan nobles.

Apuntó que los Becarios demuestran agradecimiento y corresponden a los apoyos con sus logros y excelencia, lo cual les habla del buen trabajo que hace la Fundación, por lo cual, siempre están en la búsqueda de mayores retos, creando o propiciando más cursos, conferencias y fuentes de aprendizaje e intercambio con los Becarios.

Así, con un tiempo muy limitado, la Lic. Centíes se dijo apenada por tener que atender otros compromisos y terminó la conversación.

ENTREVISTAS A BECARIOS:

Nombre: Iván Rosas Chávez

Carrera: Administración de empresas de la Escuela Bancaria

Becarios desde: Noviembre 2004

Lugar donde fue efectuada la entrevista: Ex Casa del Becario, Chimalistac.
Durante la participación a un curso de ASUME

Fecha: 27 de noviembre de 2005.

Antes de que formaras parte de Fundación Telmex, ¿sabías de su existencia, conocías a qué se dedicaba?

-Si, más o menos.

¿Conoces los *antecedentes de Fundación Telmex*, de dónde surgió, por qué y en qué año?

-No, exactamente no.

¿Te interesa que la Fundación te informe acerca de esto?

-Si, claro.

¿Qué *importancia* consideras (como becario) que tiene el hecho de conocer los antecedentes, filosofía y objetivos de la Fundación?

-Pues, como todo, es importante saber de dónde viene para poder saber a dónde vamos y si se cumplen los objetivos.

¿Cómo te enteraste de la existencia de Fundación Telmex?, ¿por qué te interesaste en pertenecer a ella como becario?

-Mi primo y mi hermana ya eran becarios y de alguna manera ellos me platicaban de los eventos que hacían y los beneficios que se tenían, de ahí nació la inquietud.

¿Cómo *ingresaste al Programa Educativo* de la Fundación?, ¿qué *requisitos* debiste cubrir para ser becario, tuviste que ser parte de alguna organización (UNAM, Grupo Carso)?

-Mi mamá es empleada de Samborn's, Grupo Carso.

¿Conoces cuál es la *Misión, Visión, Valores* y *Objetivos* de Fundación Telmex?

-De alguna manera, dar apoyo social, no sólo en el aspecto educativo, sino a aspectos de salud y no recuerdo más porque es muy extenso.

¿Conoces cuáles son los *objetivos, acciones* y actividades que lleva a cabo Fundación Telmex en su Programa Educativo, además de la aportación económica que nos brinda a los becarios?

-No exactamente...

¿Sabes cuáles son las *modalidades de beca* que otorga Fundación Telmex?,

-No.

¿Qué modalidad de beca recibes? (únicamente aportación económica mensual o recibiste un equipo de cómputo, más una aportación económica mensual)

-Mi primo tenía una en la que sólo le daban ayuda económica y yo estoy en la que te proporcionan un equipo de cómputo y una ayuda económica, que yo creo que la parte proporcional.

¿A través de qué *medios* y con qué *frecuencia*, *Fundación Telmex mantiene comunicación* contigo para mantenerte informado de sus actividades?,

-Correo electrónico y teléfono.

¿Crees que la información es suficiente o *deben ser más específicos*?

-Si, bueno, para mí si, porque todos los días reviso el correo electrónico y cuando recibo algo, es claro.

¿Te gustaría que la Fundación te informara más acerca de su filosofía y objetivos, y no sólo de sus actividades y eventos?

-Yo creo que algunas veces por falta de tiempo o la mayor parte de las veces por desidia, porque he entrado a la página pocas veces y sé que ahí viene quiénes somos y la descripción completa, quizás es desinterés de mi parte por meterme.

¿Cómo y con qué frecuencia te comunicas tú con la Fundación?

-Sólo cuando tengo que refrendar la beca, asistiendo a la Casa del Becario.

¿Con qué frecuencia asistes a la Casa del Becario para hacer uso de las instalaciones, solicitar información o apoyo?

-Las veces que necesito acudir para hacer el refrendo o cuando tengo que realizar trámites extras.

La Casa del Becario se encontraba hace unos años en Chimalistac, donde los becarios acudían con frecuencia a diversos cursos y al laboratorio de informática, ahora que la Casa del Becario se encuentra en Vizcaínas, he notado que los becarios ya no tienen la misma participación en cursos y uso del laboratorio, ¿Qué opinas del cambio de domicilio de la Casa del Becario, crees que ha afectado en algo al Programa Educativo?

-Independientemente de que no me tocó visitar aquí el laboratorio de cómputo, he escuchado el comentario de algunas personas, quienes califican a la nueva Casa del Becario como “cuchitril”, y pues si, yo realmente las veces que he ido al refrendo lo he visto vacío.

¿Tienes contacto con otros becarios del DF?, ¿A través de qué medios te comunicas con otros becarios?

-Pues si, con la parte de mi familia que son Becarios y me comunico por correo.

¿Conoces todos los beneficios y servicios que la Fundación te brinda?

-No, sinceramente no tengo esa información

¿Tu crees que no los conoces por desinterés tuyo o porque ellos deben tener la obligación de informarte?

-No, completamente mía.

Entonces, ¿ellos si te lo informaron y tu no lo revisaste?

-Si, bueno en la conferencia del evento de Siglo XXI dieron un breviario de lo que es la Fundación, yo llegué tarde, no llegue a tiempo y bueno algunas cosas, durante tanto tiempo como que van y vienen, pero creo que ellos cumplen con su papel de dar información.

Cuando termines tu licenciatura, ¿sabes qué va a pasar con tu beca?

-Bueno, lo que yo sabía es que la ayuda económica se suspende, pero sigues siendo invitado a los mismos eventos y perteneciendo a lo que eres.

¿Sabías que la Fundación te brinda un apoyo económico después de terminar tu carrera para realizar tesis?

-No, eso no lo sabía, entonces sí desconozco cosas referentes a los derechos. ¿No te quitan la computadora...?

Entonces, ¿tú casi no haces uso del laboratorio de cómputo ni de la biblioteca?

-No, todo lo que hago, lo hago en casa y tampoco de la biblioteca, porque hoy en día Internet suprime muchas cosas de ese tipo.

¿En qué grado crees que la Fundación ha contribuido a la continuación o culminación de tus estudios de licenciatura?

-Pues, moralmente fue una ayuda muy grande porque originalmente cuando estás estudiando, de alguna manera no te importa el promedio que tienes, pero en este momento es un compromiso más y un punto de formación como persona para volverme un poco más disciplinado.

¿En qué eventos has participado?

-En el de siglo XXI y el curso de ASUME (autoestima) que tomo actualmente.

¿Crees que le hace falta algo al Programa Educativo para que tenga mayores alcances con los becarios?

-No sé, yo creo que a mí me satisface con las cosas que yo esperaba y hasta un poco más, pero creo que siempre hay que aspirar a más y no quedarnos así, podemos hacer más.

En tu experiencia, en ¿qué grado crees que los becarios somos afectados y estimulados por la fundación, en nuestra formación de *responsabilidad social* y participación en actividades altruistas?

-Eso depende de cada uno, en mi sentir, en mucho porque en el evento Siglo XXI entregaron unas tarjetitas de donación de órganos y te crean una

conciencia moral de que hay que dar más de lo que uno puede, lo cual es un plan muy grande, esa es una manera de ayudar a todo un país.

¿Con qué frecuencia consultas y participas en la *página interactuando*?

-Una o dos veces por semana

¿Participas en los foros que incluye?

No, hasta ahora no he participado.

¿Has leído la *revista (Interacciones)* para becarios que publica la Fundación?, ¿qué opinas de ella?

-No, la he hojeado, pero nunca la he leído y de hecho sólo he recibido un ejemplar en el evento de México Siglo XXI.

¿Nunca te han dado la revista en otra parte?

-No

¿Te gustaría tener más acceso a ella?

-Si, como Becario, el que llegara a casa sería excelente y de ahí en fuera, pienso que hay poco interés de las personas, no sólo de los Becarios, sino en general hay apatía de los mexicanos por la lectura y sería innecesario destinar recursos para algo que no va a cumplir un objetivo.

¿La has visto en su formato digital dentro de la página Interactuando.org?

-No del todo, lo que pasa es que en formato digital es más cansado leerla.

¿Crees que el Programa Educativo debería difundir más sus acciones y logros?

-Pues, no creo que sea necesario, yo creo que la demanda sobrepasa la oferta y no tiene sentido gastar dinero en ese aspecto, porque siguen haciendo falta becas.

En ese sentido, ¿cuál sería tu propuesta para dar mayor oportunidad a otros estudiantes?

-Quizás extender la convocatoria, no sé exactamente a quiénes estén abiertas las oportunidades, pro en mi caso, yo estoy enterado que es a hijos de trabajadores o a personas que tienen excelentes promedios en escuelas públicas y pues se podría extenderlo a terceros, familiares de trabajadores sería una buena opción.

¿Qué crítica le harías a la Fundación y al Programa Educativo?

-No tengo un punto de partida, porque no he asistido a los eventos y a las cosas que asistido yo me han dejado satisfecho. Lo que sí me gustaría es que hubiera mayor variedad de lugares en los que se imparten los cursos y eventos, no sólo en Vizcaínas, porque muchos que viven lejos o por otras razones se excluyen en ese sentido. Si hubiera otro centro de Becarios u otro centro para realizar estos eventos, podría haber mayor participación.

Nombre: Ariadna Lizbeth García Trejo.

Carrera: Relaciones Internacionales en la Ibero.

Becarios desde: Noviembre 2002

Lugar donde fue efectuada la entrevista: Evento México Siglo XXI.

Fecha: 7 de septiembre de 2005.

Antes de que formaras parte de Fundación Telmex, ¿sabías de su existencia, conocías a qué se dedicaba?

-No, no tenía idea.

Conoces cuál es la *Misión, Visión, Valores* y *Objetivos* de Fundación Telmex?, ¿Crees que Fundación Telmex debería *promover más su Cultura Organizacional* entre los becarios?

-No, no los conozco. Si me gustaría que nos informaran al respecto.

¿Conoces los *antecedentes de Fundación Telmex*, de dónde surgió, por qué y en qué año?

-No, no tengo idea, algo he escuchado, pero no lo tengo claro por ahora.

¿Te interesaría que la Fundación te hiciera llegar esa información?

-Pues si, es importante que nos enteremos y nos involucremos más.

¿Por qué te interesaste en pertenecer a ella como becario?

-Por el apoyo económico que dan.

¿Cómo *ingresaste al Programa Educativo* de la Fundación?, ¿*qué requisitos* debiste cubrir para ser becaria, tuviste que ser parte de alguna organización?

Un familiar que trabaja en Inbursa me hizo llegar la solicitud.

¿Conoces cuáles son los *objetivos, acciones* y actividades el Programa Educativo, además de la aportación económica que nos brinda a los becarios?

-Pues sé que ayuda a niños con deficiencia visual y que hace unos dulces nutritivos.

¿Sabes cuáles son las *modalidades de beca* que otorga Fundación Telmex?, ¿Qué modalidad de beca recibes? (únicamente aportación económica mensual o recibiste un equipo de cómputo, más una aportación económica mensual)

-A mí me tocó la primera, no sabía que ya daban computadoras.

¿Por qué *medios* y con qué *frecuencia*, *Fundación Telmex mantiene comunicación* contigo para mantenerte informado de sus actividades?, ¿crees que la información es suficiente o *deben ser más específicos*?

-A través de teléfono y mail. No sé, yo creo que es poca, me gustaría que me informaran más, porque sus llamadas y mails son muy esporádicos y no

siempre me llegan, casi nunca me entero de los cursos ni nada de eso, de hecho nunca ha asistido a uno, sólo a estos del auditorio.

Entonces, ¿te gustaría que tuvieran más contacto?

-Si, definitivamente, de hecho uno tiene que investigar qué onda con la cuenta bancaria que nos dan, porque ellos se desentienden de eso.

¿Cómo y con qué frecuencia te comunicas tú con la Fundación?

-Pues cuando iba a refrendar mi beca, pero ahora pues ya no porque ya acabé la carrera. De cualquier forma, como nunca me enteraba de los cursos y esas cosas, pues no tenía ningún contacto.

¿Con qué frecuencia asistías a la Casa del Becario?

-Cada seis meses, bueno cuando estaban en Chimalistac si llegué a ir al laboratorio de cómputo algunas veces, pero siempre esta súper lleno.

Precisamente, la Casa del Becario se encontraba hace unos años en Chimalistac, donde los becarios acudían con frecuencia a diversos cursos y al laboratorio de informática, ahora que la Casa del Becario se encuentra en Vizcaínas, he notado que los becarios ya no tienen la misma participación en cursos y uso del laboratorio, ¿Qué opinas del cambio de domicilio de la Casa del Becario, crees que ha afectado en algo al Programa Educativo?

-Pues bueno, a pesar de que yo casi nunca iba, definitivamente Chimalistac estaba mucho mejor, ahora está horrible el lugar, no hay donde dejar el carro, la zona es súper insegura, la Casa está fea, chiquita, muy incómoda. Creo que solo he ido una o dos veces y es todo un suplicio llegar ahí, el laboratorio lo ví vacío por primera vez, aunque claro, no es de extrañarse. No sé si ha afectado, yo supongo que si, pero más que al Programa, eso nos afecta a los Becarios, porque es muy incómodo ir allá. Por esa parte, que bueno que ya terminé y no tengo que refrendar.

¿Tienes contacto con otros becarios del DF?, ¿A través de qué medios te comunicas con otros becarios?

-No, nunca se dio una relación entre nosotros, como hoy por ejemplo, aquí tenemos miles de Becarios, pero cada quien viene a lo suyo, casi nadie interactúa, si te fijas todos hacen grupitos con los que ya conocen o con los invitados que traen.

Cómo Becario, ¿conoces todos los beneficios y servicios que la Fundación te brinda?,

-Como ¿cuáles?, pues sólo sé de la ayuda económica, cursos y eventos como este.

¿En qué grado crees que la *Fundación* contribuye a la continuación o culminación de la licenciatura, *titulación, posgrado o maestría de los becarios*?

-En mucho, porque la verdad si es una ayuda, aunque sea pequeña, el hecho de que te den cierta cantidad de dinero al mes, sobretodo para los que estudiamos en escuelas particulares.

Dentro de lo poco que has conocido de los cursos y eventos, ¿cómo percibes la *participación de los demás becarios*?

-Pues mala, empezando por mí, porque no soy la única, he escuchado comentarios de Becarios que tampoco asisten a nada, solo reciben la ayuda económica y con eso son felices, aunque creo que eso también es responsabilidad de la Fundación.

¿Por qué?

-Porque no siempre te mantienen al tanto y hay personal que se dedica exclusivamente a eso, porque los eventos los realizan en horarios incómodos y porque casi todos los hacen en Vizcaínas, empezando por ahí, yo creo que para muchos eso ya le quita interés. Además, los cursos luego son muy simples, deberían planear cursos más especializados en las carreras de los Becarios, algo que realmente nos sea de utilidad.

¿Consideras que hace *falta algo en el Programa Educativo*, para que éste tenga mayores alcances?, ¿*Qué propondrías*?

- Pues eso de los cursos, que nos informen más y que los organicen mejor.

En tu experiencia, en ¿qué grado crees que los becarios somos afectados y estimulados por la fundación, en nuestra formación de *responsabilidad social* y participación en actividades altruistas?

-Pues si nos infunden un sentido de responsabilidad con los demás, nos enseñan con el ejemplo que hay que ayudar y hacer algo por quienes están más atrás que nosotros, pues sólo así podremos avanzar, en ese aspecto son muy buenos.

¿Con qué frecuencia consultas y participas en la *página interactuando*?

-Pues casi no entro, no tengo tiempo, de hecho he entrado como dos o tres veces, eso porque para venir a este evento nos inscribimos y recogimos el boleto por ese medio.

Con lo poco que viste, ¿crees que necesita algo?

Si, que sea más llamativa, se ve muy aburrida, yo creo que por eso no hay muchos participante, de eso me di cuenta, porque ya ves que te muestra cuántos Becarios están conectados.

¿Has leído la *revista (Interacciones)* para becarios que publica la Fundación?, ¿qué opinas de ella?

Pues si, esa si la llegué a leer en varias ocasiones, no muchas, porque creo que sacan una al año o algo así, era interesante, más bien porque te enterabas de los cursos que había habido, aunque tampoco traía gran cosa en contenido. No sé si la sigan haciendo porque las últimas veces que fui a la Casa del Becario ya no la vi.

Nombre: José Luís Altamirano Rivera.

Carrera: Derecho en la UNAM.

Becarios desde: Noviembre 2002

Lugar donde fue efectuada la entrevista: Evento México Siglo XXI.

Fecha: 7 de septiembre de 2005.

Antes de que formaras parte de Fundación Telmex, ¿sabías de su existencia, conocías a qué se dedicaba?

-Si, más o menos, por lo menos sabía de las becas que daba.

Conoces cuál es la *Misión, Visión, Valores* y *Objetivos* de Fundación Telmex?, ¿Crees que Fundación Telmex debería *promover más su Cultura Organizacional* entre los becarios?

-Si, la he visto en los informes que dan cada año. Sería muy bueno que promoviera más este tipo de información porque muchos becarios la conocen o no se han interesado en conocerla, porque aparte de los informes no la he visto en otra parte.

¿Conoces los *antecedentes de Fundación Telmex*, de dónde surgió y en qué año?

-Si, más o menos.

¿Cómo te enteraste de la existencia de Fundación Telmex?, ¿Por qué te interesaste en pertenecer a ella como becario?

-Por medio de mi hermano que trabaja para Teléfonos de México. Él también fue Becario de las primeras generaciones.

¿Cómo *ingresaste al Programa Educativo* de la Fundación?, ¿*qué requisitos* debiste cubrir para ser becario, tuviste que ser parte de alguna organización (UNAM, Grupo Carso)?

-Por ser familiar de un empleado de Telmex y por mantener un alto rendimiento en los estudios.

¿Conoces cuáles son los *objetivos, acciones* y actividades que lleva a cabo Fundación Telmex en su Programa Educativo, además de la aportación económica que nos brinda a los becarios?

-Si, algo leí al respecto, aunque es más conocido lo que hace con las becas. Me parece que da computadoras a escuelas y ayuda a niños de bajos recursos.

¿Sabes cuáles son las *modalidades de beca* que otorga Fundación Telmex?, ¿Qué modalidad de beca recibes? (únicamente aportación económica mensual o recibiste un equipo de cómputo, más una aportación económica mensual)

-No sólo conocía la primera, que fue la que me dieron a mí, ¿es reciente la última o era opcional?

¿Por qué *medios* y con qué *frecuencia*, *Fundación Telmex mantiene comunicación* contigo para mantenerte informado de sus actividades?, ¿crees que la información es suficiente o *deben ser más específicos*?

-Mediante llamadas telefónica, emails y ahora puedes enterarte de muchas cosas a través de su página de Internet, ya se habían tardado en hacer la página, teniendo a Telmex como respaldo, no sé por qué tardaron tanto. La información es muy confusa la mayoría de las veces, deben ser más específicos, ya que a veces dejan muchas cosas en el aire y cada Becario hace una interpretación diferente, como con este evento que se hace un relajo, todos tienen dudas de todo y a pesar de que las expresan en la página, la Fundación no aclara la información. Además con lo de la página, siento que la Fundación se quiere ahorrar tiempo y dinero pues ya no llaman ni mandan emails como antes, todo lo dejan a la iniciativa de uno y creo que tampoco debería de ser así.

¿Cómo consideras a la comunicación que Fundación Telmex mantiene contigo como becario?, ¿te gustaría que tuvieran más contacto?

-Si sobretodo ahora que ya terminé mis estudios y no puedo estar tan pendiente de la Fundación y sus actividades.

¿Cómo y con qué frecuencia te comunicas tú con la Fundación?

-No mucha, sólo cuando me interesa algo y no encuentro información al respecto, pero bueno, la verdad es que tampoco hay muchas razones para estar en contacto con ellos, ellos dan la información y ya, no motivan a que nosotros nos involucremos.

¿Con qué frecuencia asistías o asistes a la Casa del Becario?

-En fechas de refrendo únicamente.

La Casa del Becario se encontraba hace unos años en Chimalistac, donde los becarios acudían con frecuencia a diversos cursos y al laboratorio de informática, ahora que la Casa del Becario se encuentra en Vizcaínas, he notado que los becarios ya no tienen la misma participación en cursos y uso del laboratorio, ¿Qué opinas del cambio de domicilio de la Casa del Becario, crees que ha afectado en algo al Programa Educativo?

-Yo creo que si afectó, el lugar está muy feo, en la de antes había jardines, daba el sol, no sé, era diferente; pero ahora con el proyecto del centro histórico, creo que si le dieron en la torre a los becarios que tienen que seguir yendo. La Casa de ahora es muy incómoda por su ubicación y por la distribución que tiene, parece horno.

¿Tienes contacto con otros becarios del DF?, ¿A través de qué medios te comunicas con otros becarios?

-En su momento si lo tuve y nos comunicábamos por mail, pero ahora ya no por compromisos laborales.

Cómo Becario, ¿conoces todos los beneficios y servicios que la Fundación te brinda?, como ¿cuáles?, ¿Haces uso de ellos?, como ¿cuáles?

-Pues no los conocía, tuve que acercarme a preguntar qué onda con mi beca, porque terminé y se me acabó la ayuda económica, yo pensé que ya no era Becario.

¿Crees que la Fundación debe informar de esto a los Becarios?

-No, yo creo que no, por lo menos a mí nunca me dieron una hoja con mis derechos y obligaciones o algo así, creo que eso si es muy importante, porque siempre inculcan el orgullo de ser Becarios, pero nunca dicen a qué tenemos derecho, no sé por lo menos yo, creo que es fundamental que se haga saber esa información cuando los Becarios ingresan al Programa, como un contrato o algo así.

¿En qué grado crees que la *Fundación* contribuye a la continuación o culminación de la licenciatura, *titulación, posgrado o maestría de los becarios*?

-Depende de cada caso, en algunos ha de ser fundamental y en otros puede ser un incentivo más para el estudiante, porque no todos tienen las mismas necesidades económicas.

De acuerdo a tu experiencia como Becario, y con base en participación que has tenido en distintas *actividades y eventos* que difunde y fomenta Fundación Telmex, ¿cómo percibes la *participación de los demás becarios*?

-Pues nunca participé mucho, y en lo que lo llegué a hacer, pues tampoco éramos muchos, no sé si era mi suerte o en general los Becarios casi no asisten, tal vez por falta de tiempo.

¿Consideras que *hace falta algo en el Programa Educativo*, para que éste tenga mayores alcances?, ¿*Qué propondrías*?

-No sé, que informen mejor, que no sean tan confiados en el interés de los becarios, deberían de promocionarse más entre nosotros mismos, con sus cursos y actividades, porque a fin de cuentas es dinero perdido, debería de aprovecharse más. Tal vez deberían de contar con otra Casa del Becario...

En tu experiencia, en ¿qué grado crees que los becarios somos afectados y estimulados por la fundación, en nuestra formación de *responsabilidad social* y participación en actividades altruistas?

-Pues en un alto grado, nadie regala nada y nosotros hemos sido privilegiados, lo que nos enseña que hay que dar más para poder cambiar el país.

¿Con qué frecuencia consultas y participas en la *página interactuando*?, ¿Crees que necesita algo?

-Casi nunca, pero si he entrado por curiosidad. Me agrada que haya un ánimo de ayuda mutua entre los Becarios, me parece que está bien, aunque deberían actualizarla más seguido, porque cuando he entrado no hay muchos cambios.

¿Has leído la *revista (Interacciones)* para becarios que publica la Fundación?, ¿qué opinas de ella?

-Si, no era la gran cosa, pero bueno era un espacio más que servía a los becarios, claro que salía cada año, pero bueno. Con la página eso debió quedar atrás...

Nombre: Violeta Marisol Trejo Juárez.

Carrera Profesorado de Educación Secundaria en Química en la Escuela Normal Superior.

Becarios desde: Noviembre 2004

***Lugar donde fue efectuada la entrevista: Ex Casa del Becario, Chimalistac.
Durante la participación a un curso de ASUME***

Fecha: 02 de diciembre de 2005.

Antes de que formaras parte de Fundación Telmex, ¿sabías de su existencia, conocías a qué se dedicaba?

-No.

¿Cómo te enteraste?

-Pro medio de mi papá que trabaja en Grupo Carso.

Conoces cuál es la *Misión, Visión, Valores* y *Objetivos* de Fundación Telmex?, ¿Crees que Fundación Telmex debería *promover más su Cultura Organizacional* entre los becarios?

- Creo que la misión o el propósito que tiene la Fundación es motivarnos a seguir estudiando, porque muchas veces eso es lo que necesitamos, y que mejor si es con ayuda económica.

En ese aspecto, ¿crees que la organización debe promover más su cultura?

-Si, sobretodo ampliar en lo que es la Fundación.

¿Conoces los *antecedentes de Fundación Telmex*, de dónde surgió y en qué año?

-No

¿Te gustaría conocerlos?

-Si

¿Por qué te interesaste en pertenecer a ella como becario?

-Primero por mi promedio y porque me gusta e interesa saber qué tipo de cosas hay que me sirven a mí como futura educadora.

¿Conoces cuáles son los *objetivos, acciones* y actividades que lleva a cabo Fundación Telmex en su Programa Educativo, además de la aportación económica que nos brinda a los becarios?

-No, sólo sé que dan cursos, conferencias, talleres y visitas guiadas

¿Sabes cuáles son las *modalidades de beca* que otorga Fundación Telmex?, ¿Qué modalidad de beca recibes? (únicamente aportación económica mensual o recibiste un equipo de cómputo, más una aportación económica mensual)

-No, tengo la segunda y de hecho no tenía conocimiento bien de cómo era mi beca, ya que una Becaria me comentó que nos hacían descuento de la computadora, porque la cantidad económica mensual es menor a la que se daba y que hasta que uno terminara de pagar cierta cantidad por la computadora, ya nos daban el dinero integro.

¿Por qué *medios* y con qué *frecuencia*, *Fundación Telmex mantiene comunicación* contigo para mantenerte informado de sus actividades?, ¿crees que la información es suficiente o *deben ser más específicos*?

-me mandan invitaciones por mail para talleres, cursos y por medio de Internet.

¿Cómo consideras a la comunicación que Fundación Telmex mantiene contigo como becario, te gustaría que tuvieran más contacto?

-Yo creo que necesita más información.

¿Cómo y con qué frecuencia te comunicas tú con la Fundación?

-Pues ahorita no he tenido mucho contacto, pero con los talleres y conferencia a las que he ido me he integrado más.

¿Con qué frecuencia asistes a la Casa del Becario?

-Casi nunca por la escuela. Nunca he hecho uso de sus instalaciones.

La Casa del Becario se encontraba hace unos años en Chimalistac, donde los becarios acudían con frecuencia a diversos cursos y al laboratorio de informática, ahora que la Casa del Becario se encuentra en Vizcaínas, he notado que los becarios ya no tienen la misma participación en cursos y uso del laboratorio, ¿Qué opinas del cambio de domicilio de la Casa del Becario, crees que ha afectado en algo al Programa Educativo?

-Me gustaría que regresaran la Casa del Becario aquí (Chimalistac), por el espacio y porque tal vez muchos tienen miedo por la zona en que pusieron la nueva Casa.

¿Tienes contacto con otros becarios? (del DF?), ¿A través de qué medios te comunicas con otros becarios?

-No

Cómo Becario, ¿conoces todos los beneficios y servicios que la Fundación te brinda?

-Yo solo sé de los cursos y el apoyo que nos brindan, pero no más.

¿En qué grado crees que la *Fundación* contribuye a la continuación o culminación de la licenciatura, *titulación, posgrado o maestría de los becarios*?

-Pues, es una ayuda económica que ayuda para copias y cosas pequeñas, sobre todo con la computadora.

De acuerdo a tu experiencia como Becario, y con base en participación que has tenido en distintas *actividades y eventos* que difunde y fomenta Fundación Telmex, ¿cómo percibes la *participación de los demás becarios*?

-Mal, hace falta participación, hay muy pocos Becarios que asisten a los cursos y al centro de cómputo, tal vez por falta de comunicación por parte de la Fundación.

¿Consideras que hace *falta algo en el Programa Educativo*, para que éste tenga mayores alcances?, ¿*Qué propondrías*?

-Yo creo que si, más promoción en cuanto a todo lo que imparte y más amplitud para la sociedad, ya que es importante que todos participen, no sólo un grupo.

En tu experiencia, en ¿qué grado crees que los becarios somos afectados y estimulados por la fundación, en nuestra formación de *responsabilidad social* y participación en actividades altruistas?

-Yo creo que es una gran responsabilidad para nosotros mantener la beca, nos motiva para seguir estudiando y preparándonos y eso me creó mayor conciencia para motivar a otros.

¿Con qué frecuencia consultas y participas en la *página interactuando*?

-Cada semana o dos.

¿Patricias en los foros?

-Si.

¿Has leído la *revista (Interacciones)* para becarios que publica la Fundación?, ¿qué opinas de ella?

-No, pues solo la vi una sola vez, si me interesó el contenido y me gustaría que la siguieran distribuyendo porque aunque uno no vaya a los talleres, por lo menos así nos estaríamos.

Nombre: Angélica Ávila Cervantes.

Carrera: Ciencias de la Comunicación en UNAM, FCPyS.

Becarios desde: Noviembre 2003.

Lugar donde fue efectuada la entrevista: Evento México Siglo XXI.

Fecha: 7 de septiembre de 2005.

Antes de que formaras parte de Fundación Telmex, ¿sabías de su existencia, conocías a qué se dedicaba?

-No.

Conoces cuál es la *Misión, Visión, Valores* y *Objetivos* de Fundación Telmex?, ¿Crees que Fundación Telmex debería *promover más su Cultura Organizacional* entre los becarios?

-No. Si porque yo no he tenido la oportunidad o la inquietud de conocerlo, sería muy bueno que la Fundación nos comunicara toda esa información.

¿Conoces los *antecedentes de Fundación Telmex*, de dónde surgió y en qué año?

-No

¿Cómo te enteraste de la existencia de Fundación Telmex?, ¿Por qué te interesaste en pertenecer a ella como becario?

-Por medio de mi mamá que trabaja en Grupo Carso.

¿Conoces cuáles son los *objetivos, acciones* y actividades que lleva a cabo Fundación Telmex en su Programa Educativo, además de la aportación económica que nos brinda a los becarios?

-Si, más o menos, pero me gustaría conocer más.

¿Sabes cuáles son las *modalidades de beca* que otorga Fundación Telmex?, ¿Qué modalidad de beca recibes? (únicamente aportación económica mensual o recibiste un equipo de cómputo, más una aportación económica mensual)

-No, sólo conozco la segunda, aunque el equipo de cómputo lo tenemos que pagar, por lo menos creo que una proporción.

¿Por qué *medios* y con qué *frecuencia*, Fundación Telmex *mantiene comunicación* contigo para mantenerte informado de sus actividades?, ¿crees que la información es suficiente o *deben ser más específicos*?

-Mediante llamadas emails y consulto la página de Internet.

¿Cómo consideras a la comunicación que Fundación Telmex mantiene contigo como becario?, ¿te gustaría que tuvieran más contacto?

-Si, porque en la página solo interactúan los becarios, hay muchas dudas y nadie sabe aclararlas.

¿Cómo y con qué frecuencia te comunicas tú con la Fundación?

-Solo cuando refrendo.

¿Con qué frecuencia asistes a la Casa del Becario?

-En fechas de refrendo únicamente. Como nos dan la computadora ya no hay necesidad de ir a su centro de cómputo, además está bien feo el rumbo de la Casa del Becario.

La Casa del Becario se encontraba hace unos años en Chimalistac, donde los becarios acudían con frecuencia a diversos cursos y al laboratorio de informática, ahora que la Casa del Becario se encuentra en Vizcaínas, he notado que los becarios ya no tienen la misma participación en cursos y uso del laboratorio, ¿Qué opinas del cambio de domicilio de la Casa del Becario, crees que ha afectado en algo al Programa Educativo?

-Pues yo no conozco la antigua Casa, pero la verdad no dan nada de ganas de ir, es muy peligroso y pues ya para qué, ahora con Internet te puedes comunicar con ella.

¿Tienes contacto con otros becarios del DF?, ¿A través de qué medios te comunicas con otros becarios?

-No, bueno solo conozco a dos que conocí en la página y de repente nos mandamos mensajes en el correo de la misma.

Cómo Becario, ¿conoces todos los beneficios y servicios que la Fundación te brinda?, como ¿cuáles?, ¿Haces uso de ellos?, como ¿cuáles?

-No sé, solo sé de la ayuda que nos dan y los eventos que organizan.

¿Crees que la Fundación debe informar de esto a los Becarios?

-Pues sí, pero bueno, si no nos resuelve todas las dudas y chismes que se hacen en la página.

¿En qué grado crees que la *Fundación* contribuye a la continuación o culminación de la licenciatura, *titulación, posgrado o maestría de los becarios*?

-Si es muy importante, nadie d nada ya y la Fundación se preocupa por ayudar a estudiantes, eso es algo que muchas veces determina el éxito de las personas.

De acuerdo a tu experiencia como Becario, y con base en participación que has tenido en distintas *actividades y eventos* que difunde y fomenta Fundación Telmex, ¿cómo percibes la *participación de los demás becarios*?

-Pues no me han llamado la atención sus cursos, no sé que tanto éxito tengan.

¿Consideras que hace *falta algo en el Programa Educativo*, para que éste tenga mayores alcances?, ¿*Qué propondrías*?

-No sé, que informen mejor, que no sólo se limiten a construir una página y nos den acceso a ella, sino que intervengan y se integren con nosotros o por lo menos que eviten que se haga tanto chisme y se mal informe.

En tu experiencia, en ¿qué grado crees que los becarios somos afectados y estimulados por la fundación, en nuestra formación de *responsabilidad social* y participación en actividades altruistas?

-En un alto grado, nadie regala nada y ellos nos dan el ejemplo de la confianza y la motivación, a mí también me gustaría ayudar a los demás.

¿Con qué frecuencia consultas y participas en la *página interactuando*?, ¿Crees que necesita algo?

-Si como ya mencioné, mayor intervención por parte de la Fundación, más información.

¿Has leído la *revista (Interacciones)* para becarios que publica la Fundación?, ¿qué opinas de ella?

-No, nunca, una vez la vi, pero no la leí, no sé bien de qué trata ni nada.

Bibliografía y Fuentes de Consulta.

BIBLIOGRAFÍA:

- BERTANLANFFY, Ludwing, Von. Teoría General de Sistemas. Fondo de Cultura Económica. México. 1986.
- BONILLA Gutiérrez, Carlos. La comunicación. Función básica de las relaciones Públicas. 2ª Ed. Trillas. México. 2001.
- BUCKLEY, Walter. La sociología y la teoría moderna de los sistemas. Argentina. Amorrortu editores. 1970.
- BUSTELO E. "El abrazo: Apuntes sobre las relaciones entre el Estado y los Organismos No Gubernamentales" en Ensayos sobre Política Social y Equidad. Homo Sapiens Ediciones. 2000.
- BUTELMAN, Ida. Pensando en las instituciones. México. Ed. Paidós. 1998.
- CALERO J L. Problemas no resueltos en los debates actuales. Rev. Cubana Endocrinol. 2000
- CANTO, Manuel. "La participación de las organizaciones civiles en las políticas públicas", en MENÉNDEZ, José Luis. Organizaciones civiles y políticas públicas en México y Centroamérica. Academia Mexicana de Investigación en Políticas Públicas, A.C., México. 1998.
- CERVO. Amado, Luis. Metodología científica. Bogotá. Ed. Mc. Graw-Hill Latinoamericana. 1980
- CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Colombia. Mac. Graw Hill. 1998.
- CHINOY, Ely. La sociedad. Introducción a la sociología. F.C.E. México. 1972.
- COSTA, Joan. Identidad corporativa. Ed. Trillas. México. 1993.
- COSTA, Joan. Imagen corporativa en el siglo XXI. Madrid. La Crujía. 2001.
- DE LA VEGA, Shiota, Gustavo. Antología de metodología de la investigación en comunicación. México. 2005.
- DE LA VEGA, Shiota, Gustavo. Antología de metodología de la investigación en comunicación. México. 2006.
- DEEGAN MJ, Hill M. Women and symbolic interaction. Boston. Allen and Uniwin. 1987.
- DURANTE, Rola. Las organizaciones que aprenden. Ediciones Macchi. 1998.

- ECO, Humberto. Cómo hacer una tesis. Ed. Gedisa. 1979.
- FERNÁNDEZ, Collado, Carlos. La comunicación en las organizaciones. Trillas. México.1991.
- Fiske, John. Introducción al estudio de la comunicación. Ed. NORMA. Colombia. 1989.
- FLORES de Gortari, Orozco, Gutiérrez, Emiliano. Hacia una comunicación administrativa integral. 2ª edición. Trillas. México. 1990
- GALICIA, Segundo. El método de investigación social. México. Universidad Autónoma de Sinaloa. 1978.
- GARY L. Kreps. La Comunicación en las Organizaciones. Estados Unidos. Ed. Addison -Wesley Iberoamericana. 1995.
- GOLDHABER, Gerald. Comunicación Organizacional. Ed. Diana. México. 1990.
- GONZÁLEZ Casanova, Pablo. La democracia en México. Ed. Era, 1990.
- HERNÁNDEZ Rodríguez, Sergio. Introducción a la administración. Un enfoque teórico y práctico. Mc. Graw Hill. México. 1994.
- HERNÁNDEZ, Sampieri, Roberto, Collado, Carlos, et al. Metodología de la investigación. MacGraw-Hill. México.2003.
- HOMS, Quiroga, Ricardo. La comunicación en la empresa. Grupo editorial Iberoamérica. México. 1998.
- IBÁÑEZ Brambila, B. Manual para la elaboración de tesis. Ed. Trillas. México. 1990.
- IBAÑES J. El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden. Madrid. Siglo XXI. 1994
- LEÓN, Osvaldo, Burch, Rally, Tamayo, Eduardo, G. Movimientos sociales y comunicación. Agencia Latinoamericana de Información. ALAI. Quito. 2005. Edición digital.
- MARTÍN Serrano, Manuel. Las afectaciones entre la comunicación pública y el sistema social. Alianza Universidad Textos. México. 1996.
- MARTÍN Serrano, Manuel. La producción social de comunicación. Alianza Universidad Textos. México. 1994.
- NOSNIK, Abraham. El desarrollo de la comunicación social. Un enfoque metodológico. Trillas. México. 1991.
- ORTEGA CARPIO, M.L., las ONGD y la Crisis del Desarrollo, IEPALA, Madrid, 1994.

- PLIEGO Carrasco, Fernando. Panorama de las ONG'S en la ciudad de México. México. Instituto de Investigaciones Sociales.
- PLIEGO Carrasco, Fernando. Participación comunitaria y cambio social. México. Instituto de Investigaciones Sociales.
- POPPER, Kart R. La lógica de la investigación científica. Barcelona. Círculo de lectores. 1995.
- POPPER, Kart R. Realismo y el objetivo de la ciencia. Madrid. Ed. Tecnos. 1983.
- POPPER, Kart R. La sociedad abierta y sus enemigos. Barcelona. Ed. Paidós. 1991.
- RAMOS Padilla, Carlos G. La comunicación: un punto de vista organizacional. Trillas. México. 1991. (reimp. 2002.)
- REED H. Blake, Edwin O. Haroldsen. Una taxonomía de conceptos de la comunicación. Nueva Cork. Ediciones Nuevomar. 1975.
- REICHAERT Chs, Cook TD. Hacia una superación del enfrentamiento entre los métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativo. Madrid, Morata. 1986
- RICCI Bitti, Pio E. Zani Bruna. La comunicación como proceso social. Ed. Grijalbo. CNCA. México. 1990.
- ROITTER, Mario, González Bombal Inés. Estudios sobre el sector sin fines de lucro en la Argentina. 1995.
- ROJAS Soriano, Raúl. El proceso de la investigación científica. Ed. Trillas. México. 1990 (reimp. 2000).
- SABINO, Carlos. El proceso de investigación. Caracas. Ed. Panapo. 1992.
- SCHEINSON, Daniel, A. Comunicación estratégica, Management y fundamentos de la imagen corporativa. Buenos Aires, Bogotá. Ediciones Macchi. 1993.
- SENILLOSA, Y. El Papel de las ONGS en el Norte en Conferencia SUR-NORTE: "Juntos para la Erradicación de la Pobreza", INTERMÓN. Mayo 1996.
- STRAUSS A., L. Qualitative analysis for social scientific. New York, Cambridge University oress. 1987.
- SUÁREZ, Francisco et. al. Analista Organizacional ¿profesión o saber? Ediciones Macchi. 1999.

- TAYLOR, S. J. y R. Bogdan. Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación. Ed. Paidós. Buenos Aires. 1990.
- TECLA, Alfredo, J, Garza, Ramos, Alberto. Teoría, métodos y técnicas de la investigación social. Ediciones del taller abierto. 1982.
- THOMPSON, A. El desarrollo social y la cooperación internacional: el papel de las ONG's en la Argentina, Buenos Aires: CEDES-PREAL. 1988.
- THOMPSON, A. El Tercer Sector en la historia argentina. Buenos Aires: Documento 109, CEDES. 1995.
- TORRES, Blanca. “Las organizaciones no gubernamentales: avances de investigación sobre sus características y actuación”, en MENÉNDEZ, José Luis. Organizaciones civiles y políticas públicas en México y Centroamérica. Academia Mexicana de Investigación en Políticas Públicas, A.C., México. 1998.
- VAN Riel, Cees, B.M. Comunicación Corporativa. Ed. Prentice Hall. Madrid. 1997.
- VILLAFANE, Justo. Imagen positiva. Gestión estratégica de la imagen de las empresas. Madrid. Pirámide. 1998.
- WEIL, Pascale. La comunicación global. Comunicación institucional y de gestión. Barcelona. Paidós. 1992.
- ZABLAH CUADRA, D. y otros Análisis Jurídico de los Organismos No Gubernamentales de Desarrollo: Categorización y Normativa, Editorial Lo Jurídico, Managua, 1996.

HEMEROGRAFÍA:

- BALBIS, Jorge. "ONG'S, Gobernancia y desarrollo en América Latina y el Caribe". Comité Nacional de Enlace. Programa MOST/UNESCO. Uruguay, Montevideo. Agosto de 2001.
- "Las ONGS: Cooperación No Gubernamental versus Cooperación Oficial", IEPALA, Revista ICE, n° 702, Febrero 1992
- "México Siglo XXI. Edición 2005. Fundación Telmex". El Universal. Nuestro mundo. L3. Domingo 11 de septiembre de 2005.
- REVISTA INTERACCIONES, BECARIOS TELMEX. FUNDACIÓN TELMEX. Año VI. Número 23.
- REVISTA INTERACCIONES, BECARIOS TELMEX. FUNDACIÓN TELMEX. Año VI. Número 24.
- REVISTA INTERACCIONES, BECARIOS TELMEX. FUNDACIÓN TELMEX. Año VII. Número 25.
- REVISTA INTERACCIONES, BECARIOS TELMEX. FUNDACIÓN TELMEX. Año VII. Número 26.
- REVISTA VOCES DE TELÉFONOS DE MÉXICO. Nueva época. Año II. Enero 2003. no. 436.
- REVISTA VOCES DE TELÉFONOS DE MÉXICO. Nueva época. Año II. Julio 2003. no. 438.
- REVISTA MEXICANA DE SOCIOLOGÍA. INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOGRÁFICAS. UNAM. AÑO XLVI, NUM. 4, Oct. – Dic. 1984.
- REVISTA MEXICANA DE SOCIOLOGÍA. INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIBLIOGRÁFICAS. UNAM. AÑO XLIV, NUM. 2, Oct. – Dic. 1982
- REVISTA RED METROPOLITANO TELMEX. Año 4. Época 1. Agosto-octubre 2001. No. 14
- REVISTA RED METROPOLITANO TELMEX. Año 6. Época 1. Enero-marzo 2005. No. 25

CIBERGRAFÍA:

- <http://noticias.juridicas.com/basedatos/Admin/iso-2002.html#214> 20/01/07.
- www.cemefi.org.mx 21 Mayo 2005, Febrero 2006, Diciembre 2007.
- www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_ciali/cuanti_cuali.htm Marzo 2006.
- www.fundaciontelmex.org Desde enero 2004 a enero 2007.
- www.gestiopolis.com/dirgp/adm/comunicacion.htm Marzo 2004.
- www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldosger/todesistemas.htm 22/03/04.
- www.informaticamilenium.com.mx 05 Mayo-2006.
- www.interactuando.org.mx Desde enero 2004 a enero 2007.
- www.monografias.com. Desde enero 2004 a noviembre 2006.
- www.monografias.com/trabajos6/como/como.shtml Febrero 2006.
- www.monografias.com/trabajos11/teosis.shtml#ORIG Diciembre 2006.
- <http://www.netdidactica.com> 03 mayo 2006
- www.razonypalabra.org.mx/antiores/n32/abisquert.html 22/03/04
- www.somece.org.mx/virtual2003/comunidades/comunicacion_ava/comunicacion_ava.pdf Noviembre - 2005.
- www.wikipedia.com 05 mayo 2006

OTRAS FUENTES:

- REPORTE ANUAL 2001 DE FUNDACIÓN TELMEX. FUNDACIÓN TELMEX. Distribuido en 2002.
- REPORTE ANUAL 2002 DE FUNDACIÓN TELMEX. FUNDACIÓN TELMEX. Distribuido en 2003.
- REPORTE ANUAL 2003 DE FUNDACIÓN TELMEX. FUNDACIÓN TELMEX. Distribuido en 2004.
- REPORTE ANUAL 2004 DE FUNDACIÓN TELMEX. FUNDACIÓN TELMEX. Distribuido en 2005.
- REPORTE ANUAL 2005 DE FUNDACIÓN TELMEX. FUNDACIÓN TELMEX. Distribuido en 2007.