

UACM

Universidad Autónoma
de la Ciudad de México

NADA HUMANO ME ES AJENO

COLEGIO DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

LICENCIATURA EN COMUNICACIÓN Y CULTURA

**Panorama Político, Legislativo, Social
y Económico en México. UACM/PP/1968/EXT.**

**Informe Recepcional de Titulación por Prácticas Profesionales
en el proyecto Panorama Político, Legislativo, Social
y Económico en México. Secretaría de Gobernación.**

INFORME DE PRÁCTICAS PROFESIONALES

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN COMUNICACIÓN Y CULTURA

P R E S E N T A

JENNIFER CALDERÓN VÁZQUEZ

DIRECTORA

DRA. NORMA PAREJA SÁNCHEZ

Ciudad de México, septiembre de 2025.

SISTEMA BIBLIOTECARIO DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE LA CIUDAD DE MÉXICO COORDINACIÓN ACADÉMICA

RESTRICCIONES DE USO PARA LAS TESIS DIGITALES

DERECHOS RESERVADOS[©]

La presente obra y cada uno de sus elementos está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor; por la Ley de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, así como lo dispuesto por el Estatuto General Orgánico de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México; del mismo modo por lo establecido en el Acuerdo por el cual se aprueba la Norma mediante la que se Modifican, Adicionan y Derogan Diversas Disposiciones del Estatuto Orgánico de la Universidad de la Ciudad de México, aprobado por el Consejo de Gobierno el 29 de enero de 2002, con el objeto de definir las atribuciones de las diferentes unidades que forman la estructura de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México como organismo público autónomo y lo establecido en el Reglamento de Titulación de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

Por lo que el uso de su contenido, así como cada una de las partes que lo integran y que están bajo la tutela de la Ley Federal de Derecho de Autor, obliga a quien haga uso de la presente obra a considerar que solo lo realizará si es para fines educativos, académicos, de investigación o informativos y se compromete a citar esta fuente, así como a su autor ó autores. Por lo tanto, queda prohibida su reproducción total o parcial y cualquier uso diferente a los ya mencionados, los cuales serán reclamados por el titular de los derechos y sancionados conforme a la legislación aplicable.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Autónoma de la Ciudad de México, Campus Cuauhtémoc, por abrirme sus puertas en la Licenciatura de Comunicación y Cultura, a mis profesores que me transmitieron sus conocimientos y valores durante mi carrera profesional.

Gracias a la Unidad de Apoyo al Sistema de Justicia de la Secretaría de Gobernación por permitirme realizar mis Prácticas Profesionales, a mi responsable directo y equipo de trabajo por la experiencia y conocimientos adquiridos.

Con gran respeto y admiración a mi querida directora, la Dra. Norma Pareja Sánchez, por no soltarme desde el primer semestre, por confiar en mí y apoyarme en todo momento. En ser mi mentora, le agradezco infinitamente en brindarme su atención, paciencia, por escucharme, alentarme y orientarme a lo largo de este camino. Gracias por instruir y concluir este capítulo de mi vida.

Para la Mtra. María del Rosario López Guerrero, el Mtro. Juan Arellano Alonso, la Dra. Maribel Reyes Calixto y el Mtro. José Alberto Ramírez Zaragoza por ser mis guías y demostrarme su gran vocación por la docencia, apoyándome en ser parte del jurado y fungir como mis lectores.

A la mujer que más admiro, mi madre Cristina Vázquez, mi guerrera y ser de luz de gran corazón, por estar a mi lado en cada paso, sus palabras de aliento “siempre arriba, nunca abajo”, las guardo en mi memoria, sin ella, nada de esto sería posible, te amo.

A mi padre Carlos Calderón, mis hermanos María Fernanda y Carlos Antonio por su amor incondicional, son mi motor, agradezco infinitamente que sean mi familia y estar a mi lado en este momento tan significativo, los amo.

A mis abuelitos, por ser parte de mi vida, ustedes no se han ido, los llevo en mi corazón, desde el cielo les pido que nos protejan de todo mal, estoy segura que nos reuniremos en la eternidad.

Para mi musa y compañero de vida Juan Carlos, solo tú sabes lo mucho que te amo, nunca sueltes mi mano, falta mucho por recorrer, gracias por estos hermosos años a tu lado. Mil gracias por tu paciencia en mis momentos de frustración por querer obtener mi título, por apoyarme en mis propósitos, por el gran amor mutuo e infinito que nos tenemos, ahora reflejado en nuestro amado hijo Carlos Leonardo, el amor de nuestras vidas.

A Nuri, Yare, Nando, Rodri y Hugo, por permitirme ser parte de su familia, estoy eternamente agradecida por todo el apoyo, felicidad y amor, no alcanzan las palabras, son ángeles que llegaron a mi vida, sin ustedes no hubiera sido posible.

Gracias a Dios y la espiritualidad por darme la bendición más grande, jamás imaginé que concluiría mi carrera profesional de la mano de Carlos Leonardo, hijo este logro lo celebro contigo, cuando estuve a nada de soltarlo, llegaste para darme luz, a recordarme que no debo rendirme porque fuimos dos corazones latiendo en un solo cuerpo y somos fuertes como un león, eres el verdadero significado del amor, te amo en esta y en todas mis vidas.

Para Jennifer: Me agradezco por no darme por vencida, por superar los retos que atravesé durante este viaje personal y profesional, no fue fácil, pero me hizo más fuerte. Sin duda, no me arrepiento de nada, me siento en paz por culminar con éxito una meta más en mi vida.

Concluyo diciendo que: “todo es **posible**”, no abandonen sus **sueños**, nunca es tarde. “**Vivamos** el hoy porque la vida es un **instante**”.

ÍNDICE

Introducción.....	5
1. Cuerpo del Informe.....	8
1.1 Objetivos del Informe.....	8
1.2 Descripción de cada una de las actividades realizadas.....	8
1.3 Análisis de la relación teoría-práctica dentro de la realización del proyecto de trabajo.....	10
1.4 Logros y aportaciones.....	36
2. Conclusiones, sugerencias y recomendaciones.....	42
3. Referencias.....	46
4. Anexos.....	50

INTRODUCCIÓN

En los últimos años nuestro país ha atravesado por importantes cambios políticos y sociales, lo que ha demandado una mayor cercanía con la ciudadanía. Al haber atravesado una transición del autoritarismo a la democracia a finales del siglo XX, la mirada de los políticos parece concentrarse más en la sociedad en busca de una legitimación de su ejercicio del poder.

De ahí que la Secretaría de Gobernación, como parte de la administración pública federal, haya creado diversos programas que tienen como objetivo estrechar lazos entre las distintas instancias de gobierno a fin de lograr mejores procesos de gobernanza, entre ellos, facilitar la comunicación entre instancias, la cual es clave como proceso central que permite una mejor y mayor vinculación entre distintos organismos al interior del gobierno y hacia la ciudadanía.

De acuerdo con el portal de ese organismo (www.gob.mx), su misión es fomentar la gobernabilidad democrática, fortalecer el Estado de Derecho, establecer una cultura de respeto y protección de los Derechos Humanos, priorizando la construcción y participación de la ciudadanía, con el objetivo de reconstruir el tejido social y con ello dar pasos firmes en la estabilidad social y política del país, a través de relaciones con las diversas figuras que componen el Estado Mexicano y los poderes de la Unión.

Se plantean ser el eje estratégico enfocado a la gobernabilidad, participación ciudadana, protección de los derechos humanos y democracia participativa, ello para que México tenga una sociedad abierta, libre, plural, informada y crítica, reconociendo que el respeto pleno al Estado de Derecho es la única vía que permite a los mexicanos vivir en armonía.

En esa dinámica es que esa instancia gubernamental desarrolló el proyecto: **“Panorama Político, Legislativo, Social y Económico en México”** de la **Secretaría de Gobernación** con el cual se busca el fortalecimiento de la Administración Pública, en el que participé.

Dicho proyecto tiene como objetivo central: Atender el desarrollo político del país y coadyuvar en la conducción de las relaciones del Poder Ejecutivo Federal con los otros poderes de la Unión y los demás niveles de gobierno para fomentar la convivencia y el bienestar de las mexicanas y de los mexicanos en un Estado de Derecho. Mi estancia ocurrió en la Unidad Administrativa: **920 -Unidad de Apoyo al Sistema de Justicia (UASJ)**.

La **UASJ** fue establecida a partir del año 2019 para contribuir en la disminución de los niveles de impunidad y reincidencia delictiva a través de la reinserción social y la Ley de Amnistía.

El siguiente Trabajo Recepcional informa sobre el encargo desarrollado en el periodo del 04 de diciembre del 2023 al 04 de junio del 2024, cumpliendo cuatrocientas ochenta horas en un horario de 9:00 a 13:00 de lunes a viernes, a partir del desarrollo de Prácticas Profesionales.

Las Prácticas Profesionales son un conjunto de actividades formativas de suma importancia a nivel curricular para el perfil de egreso del universitario donde se le permite aplicar, compartir, desarrollar y obtener conocimientos teóricos-prácticos adquiridos en el aula a través del contacto real con el mundo profesional.

Durante este periodo apoyé en la Dirección de Administración y Recursos Humanos, donde ejecuté diversas actividades:

- Análisis e integración de expedientes administrativos en materia de Recursos Humanos.
- Apoyo en la actualización y manejo de la Plantilla del Personal.
- Interpretación y redacción de oficios y/o correos que egresan e ingresan de la Dirección de Administración.
- Entrevistas y armado de expedientes a posibles candidatos de Servicio Social y Prácticas Profesionales.
- Depuración de documentos en los expedientes de Servidores Públicos.

Las Prácticas Profesionales tienen el propósito de llevarnos a la praxis, desarrollar nuevas habilidades, brindando la oportunidad de insertarnos dentro del área de interés o especialidad del estudiante, permitiendo desenvolverse y sumar experiencia al egresar.

El presente texto se organiza en cuatro apartados principales. En el primero de ellos, denominado Cuerpo del Informe se plantean los objetivos del Informe, la descripción de cada una de las actividades realizadas, se hace, asimismo, un análisis de la relación teoría-práctica dentro de la realización del proyecto de trabajo, mediante una metodología, el uso de aparato crítico y las herramientas adquiridas en el transcurso de la Licenciatura y se presentan los logros y aportaciones.

En el segundo apartado se desarrollan las conclusiones, sugerencias y recomendaciones. Donde se recogen los aportes centrales de formación y de la realización de las prácticas profesionales y se enfatiza en cuál fue la vinculación lograda entre formación académica y el campo profesional en específico. Finalmente se presentan las Referencias bibliográficas y como última sección en Anexos, los documentos que me fueron emitidos como parte del equipo del proyecto antes mencionado.

1. CUERPO DEL INFORME

1.1 OBJETIVOS DEL INFORME

El objetivo del informe es plasmar cuáles fueron mis aprendizajes durante la Carrera de Comunicación y Cultura y qué escenarios enfrenté o desarrollé en mis Prácticas Profesionales.

Es importante describir aquellas estrategias, acciones, actividades, métodos y procedimientos llevados a cabo con la finalidad de hacer una introspección y reflexión fundamentada de los compromisos que asumí y la importancia de las Prácticas Profesionales.

Además, que mi informe pueda ser de referencia, orientación o apoyo para futuras investigaciones, donde se enfatice el vínculo que existe entre la formación académica y el campo profesional.

1.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.

Durante mis Prácticas Profesionales realicé actividades que fueron de gran apoyo para desenvolverme más en el ámbito profesional y así tomar piezas importantes de la carrera en Comunicación y Cultura, consiguiendo despertar en mí una gran motivación y posteriormente elegir el camino o área de interés.

Por un periodo de seis meses con un total de cuatrocientas ochenta horas, apoyé en la Dirección de Administración y Recursos Humanos de la Unidad de Apoyo al Sistema de Justicia (UASJ) de la Secretaría de Gobernación.

Las actividades que realicé en mis Prácticas Profesionales fueron gradualmente, es decir, principalmente tuve que reconocer los valores, organización, estructura y espacios dentro de la UASJ.

Considero que fue un área que capturó mi atención desde un inicio porque a diario asumí cultura, interacción social, comunicación interpersonal y organizacional en las siguientes actividades:

-  Redacción e interpretación de los oficios que egresaban e ingresaban de la Dirección de Administración.
-  Entrevistas a posibles prestadores de Servicio Social y/o Prácticas Profesionales.
-  Verificación de documentos personales para los trámites correspondientes.
-  Control y seguimiento de la asistencia y reportes mensuales de los prestadores.
-  Actualización y manejo de la Plantilla del Personal.
-  Apoyo en la revisión de la nómina.
-  Análisis e integración de expedientes de Servidores Públicos de la Unidad de Apoyo al Sistema de Justicia.
-  Redacción de correos electrónicos que generaba la Dirección de Administración y el Departamento de Recursos Humanos.

Durante seis meses mi comunicación interpersonal fue en aumento por apoyar en la Dirección de Administración y Recursos Humanos, a diario ejercí un proceso presencial, cara a cara donde intercambié información, significados, emociones, ideas, aunado de lo verbal, no

verbal, la proxémica, kinésica, etcétera. Tuve que adaptarme a la cultura de la UASJ y a su vez compartí mi identidad cultural, además de trabajar más en la comunicación organizacional para apoyar en la gestión de la unidad de acuerdo con sus valores, objetivos, misión y estructura.

Agradezco que las enseñanzas de mis profesores y materias que cursé en la Carrera de Comunicación y Cultura fueran de gran sustento para desenvolverme no solo en el ámbito profesional, sino también en lo familiar y social.

Aunado al compromiso con mis Prácticas Profesionales, comunicación y trabajo en equipo para la obtención de una buena gestión dentro de la UASJ y concluyendo con éxito demostrando interés para adquirir nuevos conocimientos, compartir ideas y ganar experiencia considerando dos herramientas vitales, el esfuerzo y la constancia.

1.3 ANÁLISIS DE LA RELACIÓN TEORÍA-PRÁCTICA

En el siguiente apartado se expone una relación teoría-práctica durante los estudios de Licenciatura y mis Prácticas Profesionales. Mediante bases de datos como: Scielo, Redalyc, Dialnet, Google Académico, lecturas de la Académica de Comunicación y Cultura, en un periodo de búsqueda de junio 2024 a septiembre 2025.

La estructura del documento tiene como metodología de análisis: el uso de un aparato crítico vinculado con las herramientas adquiridas en el transcurso de la licenciatura para hacer la relación con las actividades desarrolladas en el programa de la Secretaría de Gobernación ya mencionado.

El Aparato Crítico se compone de conceptos clave y centrales en la licenciatura, como son el de Comunicación y Cultura, primero los describo por separado para posteriormente plantearlos en su relación ya que ello define la esencia de la carrera en la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

La Comunicación

La comunicación juega un papel esencial día tras día en el desarrollo de las relaciones interpersonales. El mundo en el cual vivimos es un universo de significados, sentidos y significaciones construidos por nosotros mismos en una interacción constante. Rizo (2018) afirma que:

Los seres humanos establecen relaciones con los demás por medio de interacciones que pueden calificarse como procesos sociales. Así, la comunicación es fundamental en toda relación social, es el mecanismo que regula y, al fin y al cabo, hace posible la interacción entre las personas. Y con ella, la existencia de las redes de relaciones sociales que conforman lo que denominamos sociedad (p.74).

El termino de comunicación “proviene de la voz latina com-municare que significa intercambiar, compartir, poner en común. El prefijo (-com) es especialmente importante, ya que significa juntamente, en unión, en compañía de, conjuntos, mutuamente” (Rizo, 2013, p. 66).

Vinculo mis Prácticas Profesionales con el acto de comunicar puesto que en la dirección donde apoyé, tenía que escuchar, dialogar, resolver y trabajar junto con mi responsable directo y equipo, las dudas, trámites, bajas, reclutamiento y cualquier situación que se presentara con los Servidores Públicos (personal de la unidad) y Prestadores de Servicio

Social y/o Prácticas Profesionales, asimismo de la atención de documentos y oficios, asegurando una adecuada gestión para el funcionamiento de la unidad.

No olvidemos que el acto de comunicar se da porque somos seres culturales y sociales que interactuamos mediante el diálogo y compartimos fines comunes, motivos o percepciones. Conjuntamente, en la cultura, se involucran ideas, costumbres, creencias, hábitos, emociones, normas, comportamientos que se establecen y se transmiten en sociedad. En un artículo de Revista Científica acerca de la comunicación, Fedor (2016) menciona que:

Los seres humanos vivimos en el lenguaje como peces en el agua, muchas veces pasa en transparencia y no somos conscientes de él. A través de la palabra pensamos, nos comunicamos, reflexionamos, nos expresamos, opinamos. Es a través de las conversaciones que nos relacionamos con el otro, constituimos equipos, organizaciones, sociedades, proyectos. Según sea nuestra calidad de conversación con alguien es la calidad de relación que tenemos con esa persona (y viceversa). Es a través de conversaciones que coordinamos acciones (comunicación significa, también, acción en común). Aprender a comunicarnos, a escuchar al otro, a diseñar conversaciones y es una competencia cada vez más necesaria, tanto a nivel personal como profesional y empresarial (p. 02).

“La Psicología Social considera tres niveles de análisis en los que se pueden ubicar los fenómenos de interacción: la comunicación personal; la comunicación interpersonal; y la comunicación de masas” (Rizo, 2013, p. 66).

Durante mi praxis en el ámbito profesional observé que la comunicación es la base de todo, el tener una buena comunicación es sinónimo de un buen desempeño personal, laboral y

social porque está basada en interacciones, es decir, en las relaciones de unas personas y otras, a través de las cuales hay influencia entre ambas partes.

Es fundamental escuchar a las personas, mostrar empatía, prestarles el debido respeto y atención. Herbert Blumer (1969), George Herbert Mead (1968) y Erving Goffman (1976) analizaron a la sociedad en términos de interacciones sociales que permiten la socialización del sujeto por medio de sus actos dinámicos, su adaptación al entorno y la comprensión de las acciones propias y ajenas. Esas propuestas teóricas se conocen como una perspectiva sistémica, ya que parten de la idea de que la sociedad es un sistema, en el cual, todas las partes están interconectadas y dependen unas de otras para su buen funcionamiento.

Enfoque Sistémico

La teoría general de este trabajo es a partir de un enfoque interaccional sistémico en comunicación, pues el concepto de sistemas “ha invadido todos los campos de la ciencia y penetrado en el pensamiento y el habla populares y en los medios de comunicación de masas” (Bertalanffy, 1986, p. 01).

Lo cual permitirá tener un criterio radial y una retroalimentación con la finalidad de comprender cómo la interacción posee elementos y diversas escalas que en el contexto donde nos desenvolvemos se llevan a la praxis por medio de sistemas: sociales, económicos, políticos, etcétera.

Es importante mencionar que, desde el enfoque sistémico, la comunicación se puede definir como un “conjunto de elementos en interacción en donde toda modificación de uno de ellos afecta las relaciones entre los otros elementos” (Marc y Picard, p. 39, 1992 citado por Rizo, 2011).

En ese panorama, la comunicación es un sistema abierto de interacciones en algún contexto determinado que obedece ciertos principios que Rizo (2011) especifica:

El principio de totalidad, que implica que un sistema no es una simple suma de elementos sino que posee características propias, diferentes de los elementos que lo componen tomados por separado; el principio de causalidad circular, según el cual el comportamiento de cada una de las partes del sistema forman parte de un complicado juego de implicaciones mutuas, de acciones y retroacciones; y el principio de regulación, que afirma que no puede existir comunicación que no obedezca a un cierto número mínimo de reglas, normas, convenciones. Estas reglas son las que, precisamente, permiten el equilibrio del sistema (p. 03-04).

La Teoría General de los Sistemas fue enunciada por Ludwing Von Bertalanffy en 1947, lo cual es considerado una gran aportación a la formación de grupos de investigación sobre la importancia de la comunicación en la vida social. Algunos de ellos son Paul Watzlawick en la Escuela de Palo Alto o Colegio Invisible, quienes profundizaron en distintas investigaciones para desarrollar una Teoría de la Comunicación Humana.

Por lo tanto, tomando en cuenta los principios anteriores, podemos exponer que “cada una de las partes de un sistema está relacionada de tal modo con las otras que un cambio en una de ellas provoca un cambio en todas las demás y en el sistema total” (Watzlawick, p. 120 1971, citado por Rizo, 2011) y en los procesos comunicativos ello es muy relevante, pues permite identificar el impacto interaccional de la comunicación entre las personas, de manera directa, en lo que se llama la comunicación interpersonal.

La comunicación puede ser vista como un sistema, logrando comprender al ser en su vida cotidiana como un subsistema, organismo, red de interacciones, macro y supersistema con relación e interacción, donde todo comportamiento humano contiene un valor comunicativo y las emociones o conductas irradian en que el ser humano se influye mutuamente.

De acuerdo con lo anterior podemos reconocer que es imposible no comunicar. En un artículo por la Primera Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación “Razón y Palabra”, Rizo (2011) nos comparte una Reseña de Teoría de la comunicación humana de Paul Watzlawick mencionando los “Axiomas de la Comunicación” donde pone en evidencia que:

Según Watzlawick, Beavin y Jackson (1971), es imposible no comunicar, por lo que en un sistema dado, todo comportamiento de un miembro tiene un valor de mensaje para los demás; en segundo lugar, en toda comunicación cabe distinguir entre aspectos de contenido o semánticos y aspectos relacionales entre emisores y receptores; como tercer elemento básico, los autores señalan que la definición de una interacción está siempre condicionada por la puntuación de las secuencias de comunicación entre los participantes; el cuarto axioma apunta a que la comunicación humana implica dos modalidades, la digital –lo que se dice- y la analógica –cómo se dice-; el quinto y último axioma establece que toda relación de comunicación es simétrica o complementaria, según se base en la igualdad o en la diferencia de los agentes que participan en ella, respectivamente (p. 06).

Después de analizar esta visión se fragmenta el modelo lineal de Shannon y Weaver que era unidireccional (emisor-mensaje-receptor) porque desde un enfoque de la cibernética y

sistémico reconocemos que la comunicación siempre será un feed-back o retroalimentación, un intercambio, interacción-relación comunicacional (modelo orquestal).

La interacción

Reconocemos que la interacción es un intercambio y acuerdos entre dos o más personas en contextos sociales. En la interacción el sujeto mediante sus actos puede adaptarse, modificar o transformar al entorno e incluso comprender aquellas acciones propias o ajenas, logrando una interacción comunicativa entre las personas y el lenguaje actuando recíprocamente, existiendo un proceso de socialización, resultado de un aprendizaje social.

Es decir, la “interacción entre el actor y el mundo parte de una concepción de ambos elementos como procesos dinámicos y no como estructuras estáticas. Así entonces, se asigna una importancia enorme a la capacidad del actor para interpretar el mundo social” (Rizo, 2018, p. 82).

Es como establecemos relaciones que repercuten en nuestras conductas, reaccionamos ante cualquier acción en las interacciones con las personas. Herbert Blumer (1969), George Herbert Mead (1968), Charles Horton Cooley (1909) y Erving Goffman (1959) analizaron a la sociedad en términos de interacciones sociales que permite la socialización del sujeto por medio de sus actos dinámicos, su adaptación al entorno y la comprensión de las acciones propias y ajenas.

La interacción es “el intercambio y la negociación del sentido entre dos o más participantes situados en contextos sociales” (O ‘Sullivan, p. 196 1997, citado por Rizo 2013). Además, “en la interacción social, el acento está puesto en la comunicación y la reciprocidad entre quienes promulgan, utilizan y construyen los códigos y las reglas” (O ‘Sullivan, p. 196 1997,

citado por Rizo 2013). Así es como existe una interacción social, si hay una correlación entre ambos.

Las interacciones sociales son cotidianas en el ser humano, resultaría casi imposible no llevarlo a la práctica social debido a que formamos parte de muchos grupos o comunidades. “De esta manera, se retoma la dialéctica entre lo individual y lo social” (Rizo, 2018, p. 81)

Por su parte, en un análisis relevante sobre las interacciones, Blumer (1969) plantea tres premisas básicas de lo que él llama Interaccionismo simbólico, como una corriente que se especializa en las interacciones humanas:

- El ser humano orienta sus actos hacia las cosas en función de lo que estas significan para él. Al decir cosas nos referimos a todo aquello que una persona puede percibir en su mundo: objetos físicos, como árboles o sillas; otras personas, como madre o un dependiente de comercio; categorías de seres humanos, como amigos o enemigos, instituciones, como una escuela o un gobierno; ideales importantes, como la independencia individual o la honradez; actividades ajenas, como las ordenes o peticiones de los demás y las situaciones que un individuo afronta en su vida cotidiana.
- La segunda premisa es que el significado de estas cosas se deriva de, o surge como consecuencia de la interacción social que cada cual mantiene con el prójimo. La tercera es que los significados se manipulan y modifican mediante un proceso interpretativo desarrollado por la persona al enfrentarse con las cosas que va hallando a su paso (p. 02).

La naturaleza de la interacción social es la comunicación y la reciprocidad, hay una correlación en las actividades de cada individuo que produce una respuesta con las de los demás.

El interaccionismo simbólico no restringe a la interacción social, sino que le reconoce una importancia vital. “La interacción es un proceso que forma el comportamiento humano, en lugar de ser un simple medio o marco para la expresión y liberación de este” (Blumer, 1969, p. 06).

La acción humana nos dice que nosotros estamos en un mundo que debemos interpretar para poder actuar. Poseemos una interconexión como seres sociales, en otras palabras, la interacción es una acción mutua entre dos o más personas en diversos contextos. “La persona como un ser social, un ser que sólo puede desarrollarse como tal a través de la comunicación con sus semejantes” (Rizo, 2018, p. 76).

La Comunicación Interpersonal

La comunicación no solo es un proceso constante en la vida cotidiana del ser humano, también, puede ser vista como objeto de investigación para su análisis y reflexión. Por lo tanto, la comunicación va más allá de nuestras relaciones con las personas, el diálogo y las interacciones, debido a que somos seres sociales, así es como la comunicación interpersonal forma parte de ello. Para Fedor (2016):

La comunicación interpersonal constituye uno de los pilares fundamentales de la existencia humana. Una dimensión a través de la cual se reafirma la condición de seres humanos. La persona capaz de mantener una comunicación interpersonal asertiva, contribuye al bienestar y calidad de vida de sí misma y de los demás (p. 03).

En otras palabras, la comunicación interpersonal es “el encuentro cara a cara entre dos personas que sostienen una relación de interdependencia a través de un intercambio de mensajes que proceden de señales tanto verbales como no verbales” (Rizo, 2013, p. 66).

La comunicación interpersonal es el resultado de una buena gestión social, nos abre las puertas para lograr transmitir pensamientos, emociones, comportamientos, valores y forjar relaciones o vínculos. Como seres humanos sociales a diario nos conectamos y comunicamos con otros, en cada espacio existe un grupo social y en cada grupo ejercemos roles sociales.

La Academia de Comunicación y Cultura de la UACM nos comparte un cuadernillo de la autora Marta Rizo García (2009) que es una de las mejores referencias para explicar detalladamente lo anterior, con tres componentes de la comunicación interpersonal y siete características:

A) Intercambio. La comunicación interpersonal es un proceso de intercambio, de reciprocidad. Esto nos acerca al concepto de interacción, al comportamiento interactivo de los sujetos, que sólo son sociales en tanto interactúan –se relacionan– con otros. Por tanto, la comunicación interpersonal requiere de la presencia del otro para poder generar intercambios. Estos intercambios van más allá de la mera transmisión de información, en tanto que la comunicación implica necesariamente procesos de codificación y decodificación de la información, con base a sistemas de significados compartidos. B) Seres vivos. El intercambio comunicativo tiene lugar entre seres vivos. Sin embargo, la comunicación interpersonal es exclusiva de los seres humanos, que tienen la capacidad de referirse a los elementos de su entorno utilizando códigos verbales o no verbales. C) Información.

El contenido del intercambio es la información, esto es, datos o signos que remiten o se refieren a algo distinto de sí mismos. La información puede referirse a objetos físicos, sucesos, otros sujetos, normas, sentimientos, etc (p. 33).

Estos elementos contienen siete características las cuales son: A) Co-presencia en el espacio y en el tiempo. B) Diversidad de códigos. C) Comunicación orientada a los otros. D) Comunicación dialógica. E) Tipo de actores. F) Características de los mensajes. G) Importancia del contexto (Rizo, 2009, p. 33).

De acuerdo con lo anterior, al ser un cimiento de la interacción social, la comunicación será el inicio de las relaciones sociales, de un proceso en el cual existe una vinculación e intercambio. Los seres humanos proyectan sus ideas o cómo ven al mundo, se crea una interacción a partir de su lugar de construcción de sentido y del espacio-tiempo.

El comportamiento no verbal

Cuando tenemos un acercamiento cara a cara con otro ser humano, despertamos nuestros sentidos y abrimos un canal para la comunicación verbal, sin embargo, la comunicación no verbal también desempeña un papel de suma importancia, Las disciplinas que lo conforman son cuatro: Kinésica, Proxémica, Tactésica y el Paralenguaje.

La comunicación verbal nos da señales de cuándo y cómo comunicarnos, desde los movimientos de otra persona, el contacto, lo que significa una sonrisa o gestos en una conversación, los olores que transmiten, nuestro turno para hablar. Fernández (2001) expone elementos de comportamientos no verbal:

- 🌈 Nuestra apariencia (rasgos físicos, ropa). Cómo hablamos (tono de voz).
Cómo olemos. Cómo nos movemos, cuando estamos solos y cuando estamos

con otros (gestos, posturas, miradas, expresiones faciales, contactos corporales, proximidad). Cómo el ambiente (la disposición del mobiliario, la temperatura, otras personas, ruidos, etc.) actúa sobre los interactuantes y al mismo tiempo es afectado por ellos (p. 196).

Por lo tanto, en la interacción humana la comunicación no verbal es un sistema que utilizamos para comunicarnos, transmitir ideas o sentimientos, se ve como un conjunto de signos, gestos, señas, etc. También, mediante la forma de vestir, conducta, apariencia.

El comportamiento no verbal es un complemento del lenguaje, las señas y los movimientos corporales, pueden reforzar lo que hablamos y facilita la comunicación, pero cada uno de estos tiene diferentes significados de acuerdo con el contexto en el que nos rodeamos, esto se conoce como: *Polisemia del comportamiento no verbal*.

Los investigadores Ekman y Friesen (1969) en Fernández (2001) establecen cinco tipos de comportamiento no verbal y el grado en que se percibe al momento de realizarlos: *Emblemas*, *Ilustradores*, *Demostraciones de afecto*, *Reguladores* y *Adaptadores*. A su vez, parte importante de la comunicación no verbal es la *kinésica* como técnica para examinar o estudiar el comportamiento humano mediante gestos y movimientos corporales. Y *La proxémica* que es: El estudio de cómo el ser humano utiliza el espacio personal al comunicarse.

La proxémica y kinésica en la comunicación

La comunicación proxémica y kinésica son dos conceptos que analizamos durante la carrera y se refieren a la comunicación no verbal entre personas a través del espacio personal. Si analizamos detenidamente lo anterior, podemos decir que el espacio tiene significado e incluso todo intercambio de mensajes verbales y no verbales.

En un artículo de Estudios Interdisciplinarios sobre Subjetividad y Civilidad, Contreras (2022) nos habla del espacio en las relaciones de comunicación no verbal entre culturas, mencionando que:

El término proxemia surge en 1963 y es propuesto por el antropólogo estadounidense Edward T. Hall para determinar la relación que guarda el individuo con el espacio que lo rodea (Cf. Hall, 1992). Ese espacio que social y culturalmente debe compartir, aunque no necesariamente comprender. Los estudios sobre gestualidad y plasticidad corporal son relativamente recientes (siglo XX) y sólo las ciencias humanas: antropología cultural y sociología han vinculado su estudio al plano del significado y del simbolismo (p. 02).

En nuestro día a día usamos un aparato sensorial con distintos estados emocionales que llevamos a cabo durante nuestras actividades y al momento de relacionarnos o adentrarnos en distintos contextos.

Por lo tanto, entiendo a la proxémica como aquella distancia interpersonal entre personas al momento de entablar una charla o dialogar y esta distancia será desigual o tendrá un significado de acuerdo a la cercanía, confianza, personalidad, contexto, persona o cultura. Por ejemplo: Será íntimo cuando estás con tu pareja, familiar o amigo (se logra una mayor cercanía) a diferencia de la personal o social que se da en el ámbito laboral, la distancia entre una persona u otra será distinta entre alguien de tu equipo de trabajo y un cliente e incluso puede existir una distancia mayor cuando hablamos frente a un público.

Posteriormente, Cestero (2006) citado por (Domínguez, 2009) nos habla de la Kinésica que:

Es el estudio sistemático que hace referencia a los movimientos corporales no orales, de percepción visual y aquellas posiciones del cuerpo, ya sea de forma consciente o no, que poseen un valor comunicativo clave en el proceso de la Comunicación no Verbal combinado con la estructura lingüístico-paralingüística del hombre. Dentro de dicha doctrina analizaremos cuatro puntos que la forman: la postura corporal, la gesticulación, la expresión facial y por último la mirada (p. 09).

La Kinésica emana de la palabra griega “kinesis”, que significa movimiento, por ende, los gestos, los movimientos con el cuerpo y las posturas son principalmente articuladas por el rostro, los brazos y manos que permiten expresar un sinnúmero de emociones, esto puede estar o no acompañado de la comunicación verbal. Un ejemplo muy familiar es cuando tenemos el ceño fruncido, una mirada retadora o apretamos los labios o las manos, esto nos transmite enfado o molestia e incluso el tacto es parte de la kinésica, al estrechar la mano o tocar el hombro.

La proxémica, el uso del espacio en la comunicación

El espacio a modo de contexto o punto de referencia se entrelaza con todo intercambio de mensajes e interacciones tanto verbales como no verbales.

En Cáceres (2003) señala que el espacio tiene significado y existen elementos en la relación comunicativa para que toda codificación y decodificación de mensajes cobre sentido, por lo tanto:

- Espacio-proximidad que indican intimidad.
- Las posiciones delante de o encima de, que determina estatus o rangos.
- El espacio socialmente semantizado que tiene significación en virtud del uso social que de él se hace y de los fines para los que ha sido concebido.

- Promueve o facilita el intercambio de mensajes, dificulta e impide la comunicación.
- El contexto espacial que nos permite percibir cómo debemos llevar a cabo la comunicación, el tono de la conversación, con quienes podemos intercambiar ideas e incluso los temas que se pueden tocar.

Valbuena (1979) citado en Cáceres (2003) asigna el uso del espacio por el hombre de la siguiente manera:

- Sirve de refugio y confiere seguridad al hombre al protegerse de estímulos no deseados o eventualmente perjudiciales. Facilita la interacción social creando espacios específicos para usos concretos. Cumple una función simbólica al asociarse con el estilo de un determinado grupo social, institución, empresa, proporciona datos sobre las personas que viven en él. Facilita las condiciones para llevar a cabo la instrumentalización de tareas. Constituye una fuente de gratificación a partir de la experiencia de nuevos espacios y finalmente es una fuente de estímulos para la conducta (p. 70).

El entorno es todo lo que está alrededor del individuo en el espacio o tiempo el cual puede transformarse en “territorialidad” (Howard, 1920) o comportamiento dominante que conlleve al control social. Esta conducta intenta reclamar un área espacial frente a otros buscando la apropiación o status para cumplir con alguna necesidad como vivir o comer.

Stanford M. Lyman y Marvin B. Scott señalan cuatro tipos de territorio en las sociedades humanas: territorio público, territorio habitual, territorio de interacción y territorio corporal. (Cáceres, 2003) detalla que:

Cada uno de ellos delimita una zona de encuentro y comunicación, que va de lo más espacioso a lo más íntimo. En ellos funcionan reglas no explícitas que regulan su acceso y violación y que son conocidas por todos en virtud de su pertenencia a un grupo social determinado (p. 73).

Además, cuando hablamos del uso del espacio A. Moles es una gran referencia, nos comparte que existe una construcción sensorial de los sentidos para la percepción de lo que nos rodea en el espacio-tiempo ya sea en un entorno próximo o lejano.

Otra aportación por parte de Moles (1973) son los tipos de espacios que nos rodean como seres sociales: El propio cuerpo, el gesto inmediato, la habitación, el piso o apartamento, el barrio, la ciudad y la región, el país, el vasto mundo, los cuales representan distintos caparazones del ser en espacios que podrían convertirse en un ser aislado hasta un ser dominante dependiendo de si es un ámbito o contexto conocido para él y cómo se desenvuelve.

Para concluir con el tema del uso del espacio es importante mencionar a Mehrabian (1980), debido a que sostiene que reaccionamos emocionalmente a nuestro entorno y propone seis aspectos dicotómicos: formal-informal, cálido-frio, privado-público, familiar-no familiar, compulsivo-libre y distancia-proximidad.

La presentación de la persona en la vida cotidiana

Otro aspecto vinculado a la comunicación interpersonal es el de la manera en que nos relacionamos con los otros a partir de la gestión de nuestra presencia, de cómo nos presentamos ante los demás, de cómo gestionamos nuestra comunicación a partir de nuestra apariencia con la que actuamos frente a los demás.

La vida cotidiana es intersubjetiva, porque, “la intersubjetividad no se reduce al encuentro cara a cara, sino que se amplía a todas las dimensiones de la vida social” (Rizo, 2018, p. 102) y si retomamos el pensamiento de Schütz (1979) *En el mundo de la vida*, los seres humanos interactuamos de manera constante e inevitablemente, vivimos con otros y para otros, compartiendo un mismo contexto.

Erving Goffman (1959) expone un enfoque dramático o análisis dramatúrgico en la vida cotidiana para comprender tanto en el nivel macro y micro de las interacciones generadas y generadoras de la vida social. “Goffman relacionó la conducta ritual interpersonal con las fases de los encuentros o interacciones cara a cara; el desafío, el ofrecimiento, la aceptación y el agradecimiento, entre otras” (Rizo, 2018, p. 87).

Goffman (1972) nos hace comprender a la interacción social desde una metáfora teatral. El compartir un contexto o escenario con los demás, causará que entre ellos exista un análisis y el adquirir información acerca de la persona. “La información acerca del individuo ayuda a definir la situación, permitiendo a los otros saber de antemano lo que él espera de ellos y lo que ellos pueden esperar de él. Así informados, los otros sabrán como actuar a fin de obtener de él una respuesta determinada” (Goffman, 1972, p. 15).

Los individuos actúan, se presentan ante de los demás a través de una puesta en escena y representación. Goffman (1972) propone que:

La expresividad del individuo (y, por lo tanto, su capacidad para producir impresiones) parece involucrar dos tipos radicalmente distintos de actividad significativa: la expresión que da y la expresión que emana de él.

El primero incluye los símbolos verbales o sustitutos de estos que confiesa usar y usa con el único propósito de transmitir la información que él y los otros atribuyen a estos símbolos... El segundo comprende un amplio rango de acciones que los otros pueden tratar como sintomáticas del actor, considerando probablemente que hayan sido realizadas por razones ajenas a la información transmitida en esta forma (p. 16).

Esta representación teatral nos deja a cada ser humano el actuar distinto y poseer un rol o comportamiento social en nuestra vida diaria para resolver, adaptarnos y entender al otro en los escenarios que nos rodean de acuerdo con la situación o normas sociales.

Comunicación organizacional

“La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo” (Goldhaber, 1986 citado por Ramos, Paredes, Teran y Lema, 2017, p. 05).

La comunicación organizacional puedo comprenderla como aquellas labores que se reciben o transmiten información para lograr una buena gestión y comunicación dentro de las organizaciones, desde instituciones académicas, organismos gubernamentales, empresas o asociaciones.

La comunicación es una herramienta prescindible porque es el medio por el cual nos permitirá agilizar la interacción, lograr objetivos, saber los intereses, las responsabilidades, metas, oportunidades, funciones o dificultades de los miembros que laboran en conjunto.

Fernández (2009) nos dice que la comunicación organizacional puede dividirse en:

- Comunicación Interna: es el 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.
- Comunicación Externa: es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios (p. 12).

Para Montoya (2018) en las organizaciones:

La comunicación es integral, aun cuando existen medios de comunicación con diferentes propósitos y son utilizados en ámbitos internos o externos y ésta fluya de manera formal o informal, pues sus medios, ámbitos o tipos de comunicación deben ser vistos como complementos de algo global, asimismo incorpora diversos elementos que la hacen posible como son la estructura, organización jerárquica, cultura de sus miembros y sus comportamientos (p.778).

La comunicación le da sentido y unión al sistema organizacional, por un lado, la comunicación interna posee acciones o procesos “efectuados para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes modelos de comunicación que los mantengan informados, integrados y

motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales” (Andrade, 2002 citado en Montoya 2018, p. 786).

Mientras que la comunicación externa son aquellos mensajes emitidos por parte de la organización “hacia sus diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios” (Montoya, 2018, p.786).

Analizando lo anterior, la comunicación organizacional requiere de la interacción e intercambio que plantea las relaciones sociales entre los miembros que fungen como emisores-receptores en busca de un ganar-ganar o un bien común, pero sobre todo pretende mejorar la comunicación interpersonal aunado de las emociones para que cada individuo logre con éxito sus funciones y responsabilidades abriendo espacio a su creatividad y desempeño tanto individual como colectivo de acuerdo con las políticas, metas, valores, objetivos y misión de la empresa.

La cultura organizacional se caracteriza por tener una identidad propia, la cultura es el entorno social que une a una organización. En un artículo de cultura organizacional, Yopan, Palmero y Santos (2020) opinan que:

La cultura organizacional es un sistema de valores compartidos (lo que es importante para la organización) y creencias (cómo funcionan las cosas) que interactúan con la gente, las estructuras de organización y los sistemas de control de una compañía para producir normas de comportamiento (cómo se hacen las cosas aquí). Schein, en 1988 introdujo el concepto de presunciones y creencias, para explicar de forma más amplia

el significado que para la organización tiene el concepto de cultura, definiéndola como “(...) respuestas que ha aprendido el grupo ante sus problemas de subsistencia en su medio externo y ante sus problemas de integración interna” (p. 24); este nivel de presunciones y creencias que comparten los grupos en la organización corresponde a la esencia misma de la cultura (p. 265-266).

Concluyo, la comunicación es el proceso social que está en toda organización, podemos decir que sin ella no existiría la sociedad y cultura. Por lo tanto, la comunicación organizacional permite el intercambio de mensajes entre los miembros de una organización, a su vez el entorno social, el público externo e interno, y para tener éxito deben darle importancia a la comunicación e información fortaleciendo un buen clima laboral en las acciones colectivas e individuales, enfocando sus metas y objetivos.

Todo ello en el marco de la comunicación como proceso cultural, como una práctica de interacción cuya base es la cultura.

La cultura

De acuerdo con la Real Academia Española de la Lengua, el termino cultura se define como el “Conjunto de las manifestaciones en que se expresa la vida tradicional de un pueblo”. Por su parte, el investigador Edward T. Hall argumentaba que “para los antropólogos la cultura significa hace mucho la forma de vida de un pueblo, la suma de sus modelos de comportamientos aprendidos, sus actitudes y cosas materiales” Hall (1989) citado por (Domínguez, 2009).

Para Cordero (2018) en un artículo titulado, La comunicación como proceso cultural. Pistas para el análisis, nos comparte que:

La cultura es, en este caso, el trasfondo en el que germinan los procesos comunicativos, que los posibilita, les sirve de soporte. En estos mismos procesos se construyen nuevas significaciones del mundo social, esto también es cultura. Entonces la cultura y la comunicación se generan y son generadas en un continuum propio de la vida social, en la que la cultura produce comunicación y viceversa (p.03).

La cultura son los hábitos sociales que forman una comunidad, el ser humano toma costumbres del grupo en el que vive. El Antropólogo Tylor (1871) “concibió la cultura como esa totalidad que incluye conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualquiera otras aptitudes y hábitos que el hombre adquiere como miembro de la sociedad” (Podestá, 2006, p. 26).

La cultura se concibe como un conjunto de conocimientos compartidos por un grupo de individuos que tienen una historia común y participan en una estructura social (Triandis, 1995; Markus, Kitayama y Heiman, 1996). Páez y Zubieta (2004) explican lo anterior diciendo que:

Cultura refiere entonces a los patrones de conducta que se producen porque las personas valoran y siguen ciertas normas y orientaciones de acción. Estos valores compartidos juegan roles claves para el funcionamiento psicológico de los individuos y, aquellos que son centrales se reflejan en los textos y en las conductas colectivas (p. 03).

En cada cultura existen significados aprobados en normas que pretenden buscar un equilibrio en la vida en sociedad, estas normas pueden ser instituciones o costumbres. El ser humano tendrá la absoluta conciencia mientras intervenga en ellas.

Hablar de cultura puede ser un tema tan amplio, porque se derivan muchos conceptos y significados. Sin embargo, hablaremos de dos, la cultura objetiva “entendida como patrones de conducta en un hábitat” y subjetiva “como estructuras de significado compartidas” (Paéz y Zubieta, 2004, p. 01).

Comprendo a la cultura objetiva como el conjunto de instrumentos, símbolos, lenguas, creencias y costumbres ya establecidos en sociedad y subjetiva en aquella realidad de cada persona, nuestros significados e interpretaciones serán distintos a la de otros, como la visión o perspectiva del mundo, prácticas o valores.

Los componentes de la cultura subjetiva, según Triandis (1994), son:

- a) Las creencias: lo que es, cómo se designa (categorías, lenguaje, estructuras de creencias) y evalúa (actitudes).
- b) Los roles: las conductas esperadas y proscritas para los sujetos que tienen posiciones definidas en la estructura social.
- c) Las normas: reglas y expectativas que regulan las conductas, creencias y emociones deseables e indeseables para los miembros de la cultura.
- e) Los valores: los fines y principios relevantes en la vida, con los que las personas evalúan lo que es deseable, bueno o bello y que sirven de guía de la conducta diaria o como enunciados acerca de cómo deben ser las cosas (p. 03).

Considero que es importante incluir algunas de las definiciones de cultura por parte de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en Molano (2007):

Cultura: es el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales, materiales y afectivos que caracterizan una sociedad o grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, creencias y tradiciones. *Diversidad cultural*: multiplicidad de formas en que se expresan las culturas de los grupos y sociedades. Estas expresiones se transmiten dentro y entre los grupos y las sociedades. *Contenido cultural*: sentido simbólico, la dimensión artística y los valores culturales que emanan de las identidades culturales que las expresan. *Expresiones culturales*: son las expresiones resultantes de la creatividad de las personas, grupos y sociedades, que poseen un contenido cultural. *Actividades, bienes y servicios culturales*: son los que, desde el punto de vista de su calidad, utilización o finalidad específicas, encarnan o transmiten expresiones culturales, independientemente del valor comercial que puedan tener. Las actividades culturales pueden constituir una finalidad de por sí, o contribuir a la producción de bienes y servicios culturales. *Interculturalidad*: presencia e interacción equitativa de diversas culturas y la posibilidad de generar expresiones culturales compartidas, adquiridas por medio del diálogo y de una actitud de respeto mutuo (p. 72-73).

Tanto la comunicación como la cultura convergen innegablemente y ambas poseen una dependencia mutua.

Comunicación y Cultura

“Aunque ya hemos mencionado varias veces el término «cultura», vale aclarar que se trata aquí en su sentido amplio, como eje y base que transversaliza la vida social. Entendemos que toda creación humana es una forma de expresión cultural” (Cordero, 2018, p. 04).

La comunicación es un proceso vital para la interacción de los seres humanos. Nos permite construirnos y asimismo compartir una cultura de acuerdo con el contexto o grupo social al que pertenezcamos, transmitiéndola de generación a generación. Rizo (2009) argumenta que:

Existen dos momentos en la socialización de las personas: la socialización primaria es aquella que transcurre durante los primeros años de la vida, cuando la persona interioriza las bases esenciales sobre las que se construirá su personalidad; la socialización secundaria, por su parte, se da a lo largo de toda la vida, ya que en todo momento el ser humano está interiorizando normas, valores y formas de comportamiento que orientan su conducta conforme a las exigencias de cada una de las situaciones en las que se encuentra (p. 25).

El comunicarnos no solo es hablar o transmitir información, se trata de expresar nuestras emociones, ideas, sentimientos, opiniones y significados en búsqueda de una retroalimentación o feedback por parte del emisor y receptor, todo debe ser mutuo para obtener una buena comunicación.

Cordero (2018) nos deja la conclusión que existe una correlación comunicación-cultura al mencionar que:

Al analizar la comunicación en tanto proceso humano, disciplina científica y campo profesional, se confirma su dimensión cultural.

La comunicación humana se produce en un marco cultural que habilita a los sujetos para poder ser partícipes de ella, pero, además, en este proceso de interacción surgen nuevos aportes a la interpretación y construcción de la vida social, para ser más explícitos, se crea cultura (p.10).

Un aspecto más que debe contemplarse en esta relación es el de la comunicación en las organizaciones, la cual se da en un contexto específico y está dada por las interacciones al interior de una organización, que en el caso de la dependencia en la que me desempeñé pude identificar los procesos que en la Secretaría de Gobernación se daban para llevar a cabo los objetivos de la misma.

1.4 LOGROS Y APORTACIONES.

Efectuar mis Prácticas Profesionales en una instancia gubernamental me permitió indagar en su cultura, comunicación organizacional y trabajar a diario en mi comunicación interpersonal con los miembros de mi equipo y responsables directos.

Durante medio año apoyé en el área de Administración y Recursos Humanos que se encarga de la organización, reclutamiento, planificación, control, evaluación, prevención de riesgos, armonía, gestión, capacitación y desempeño de los servidores públicos y estudiantes que se encuentran realizando su Servicio Social y Prácticas Profesionales dentro de la Unidad de Apoyo al Sistema de Justicia.

La cultura organizacional también se hace presente en empresas, instituciones, dependencias, asociaciones, etc. En la unidad me comunicaron sus acciones, valores, creencias, pensamientos, metas y normas que llevaban a cabo los servidores públicos para el buen funcionamiento de la UASJ como: 1. Fortalecer el Sistema de Justicia 2. Consolidar al Sistema de Justicia Penal 3. Impulsar la Reinserción Social Post Penal 4. Evaluar el Sistema de Justicia, mediante acciones de coordinación con las autoridades competentes de la Federación, de las entidades o municipios, con los Poderes de la Unión, para el fortalecimiento del Sistema de Justicia con el objetivo de que sea eficiente, accesible y confiable que ayude a disminuir los niveles de impunidad, incidencia y reincidencia delictiva.

Para Mena (2018) en su artículo *La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones* detalla que:

Para hablar de cultura organizacional debe asumirse que, en su concepción integral, presupone todas las prácticas, los valores, las presunciones, las costumbres y los hábitos, la filosofía, el clima laboral, los significados compartidos, los lenguajes, los rituales, los códigos y los reglamentos, las manifestaciones, las creencias, los modos de pensar, producir o hacer y actuar o comportarse, de generar información y contenido simbólico, de integrarse o asociarse; las formas de percepción y los sentimientos que se generan en el interior de las organizaciones, en los que se involucran los distintos tipos de públicos (p.03).

En la UASJ tuve que adaptarme a la organización, valores, costumbres, visión, historia, y estructura para encontrarme en sintonía con el mismo clima laboral. Mena (2018) cita a Chiavenato (1993) planteando que:

La cultura organizacional significa, (...) un modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y de relaciones típicas de determinada organización. Cada organización es un sistema complejo y humano con características propias, con su propia cultura y con un sistema de valores. Todo ese conjunto de valores debe ser continuamente observado analizado e interpretado (p.03).

Obtuve una reflexión simbólico-cultural, por todos los elementos, actividades, interacciones, valores y comunicación que establecí en la unidad, reconociendo sus objetivos, problemáticas, gestión, desarrollo, pero a su vez compartiendo mi identidad cultural y conectando con la de cada servidor público y equipo de trabajo que es el “sentido de

pertenencia a una colectividad, a un sector social, a un grupo específico de referencia” (Molano, 2017, p. 72).

A pesar de las diversas definiciones y evolución del significado de la “cultura”, aquel concepto está compuesto por “elementos heredados del pasado como por influencias exteriores adoptadas y novedades inventadas localmente. La cultura tiene funciones sociales. Una de ellas es proporcionar una estimación de sí mismo, condición indispensable para cualquier desarrollo, sea este personal o colectivo” (Verhelst, 1994: 42 citado por Molano, 2007).

Asimismo, a diario ejercí un proceso presencial donde intercambié información, significados, emociones, ideas, conductas, culturas con el objetivo de obtener una excelente gestión con los trabajadores y estudiantes de la UASJ.

Tuve de la oportunidad de escalar en mis actividades, al principio me encargué de la redacción y análisis de oficios que genera el departamento que a su vez se plasmaba cada número de oficio en un minutario para llevar un control, además de la depuración y armado de expedientes.

Posteriormente, mi responsable al ver mi interés en comunicación y mi aptitud para trabajar en equipo, me pidió realizar entrevistas de reclutamiento y control de expedientes para candidatos de Servicio Social y Prácticas Profesionales. Fue un gran logro porque como lo hemos destacado en dicho informe, la comunicación es la clave para el desarrollo humano.

Naranjo (2005) expone que:

Según Maturana en Eliot (2003), los sentimientos y las emociones son fundamentales para que exista una comunicación real; es decir, la comunicación es básicamente interrelación y a partir de ésta emergen múltiples estrategias para el desarrollo y la solución de las diversas situaciones humanas. La verdadera comunicación surge entonces de la empatía, del auténtico acercamiento entre las personas que participan en una sociedad (p. 03).

Aprendí que es de suma importancia saber escuchar que conlleva a prestar atención en lo que comunica la otra persona y nos permite ser consistentes al momento de comunicarnos, asimismo, tratar cualquier inquietud o duda lo que nace en una retroalimentación de calidad y ambas partes puedan esclarecer la información, finalmente emplear el respeto para una comunicación asertiva y mutua.

Mesonero (2008) nos habla de la importancia de aprender a vivir, conviviendo bien exponiendo que:

La convivencia, como ya hemos señalado, es una “situación inevitable”: nacemos en una familia y, salvo excepciones, los seres humanos vivimos en agrupaciones más amplias. Las dificultades de la convivencia surgen del “enfrentamiento” de los deseos e intereses: queremos cosas distintas y, entonces, no nos entendemos, o queremos las mismas cosas y, entonces, nos enfrentamos. Por tanto, el deseo individual nos separa, mientras que los proyectos comunes nos unen. Ello nos hace tomar consciencia de tres hechos: 1) que el individualismo dificulta la convivencia; 2) que gran parte de las

disfunciones sociales que padecemos, hoy, provienen de ahí, y 3) que nuestra cultura defiende la persona concreta –no la comunidad- como valor supremo (p. 431).

No hay duda que la interacción y convivencia de los seres humanos es esencial en cualquier contexto de nuestra vida cotidiana para adaptarnos, expresarnos, generar prácticas, roles o recursos. Con su ayuda podemos interpretar el mundo en el que vivimos, a nosotros mismos y a los demás, donde todo aquello que transmitimos y lo que nos rodea es simbólico, gira sobre significados, sin embargo, para que esto se lleve a cabo debemos aprender a vivir en sociedad. Mesonero (2008) señala que:

Para Marina y Bernabéu (2007), ésta es la característica de una sociedad justa, que protege los derechos de sus miembros, aumenta su bienestar, los anima a colaborar, ayuda a resolver bien los problemas, comparte valores fundamentales y anima a la participación. Esta competencia trata de aumentar el “capital social, comunitario o ético” de la sociedad, es decir, el conjunto de recursos compartidos que permiten solucionar los problemas relacionados con la felicidad personal y la dignidad de la convivencia (p. 432).

Por otro lado, me gustaría mencionar que todos aquellos aprendizajes en la Licenciatura de Comunicación y Cultura fueron de gran sustento para desenvolverme en el ámbito profesional y darme cuenta de mis habilidades. Logré concluir nueve semestres, un Servicio Social en el Complejo Cultural Los Pinos y mis Prácticas Profesionales en la Unidad de Apoyo al Sistema de Justicia del Gobierno Federal.

Fue una gran oportunidad para fijarme nuevos objetivos y concluir otros, me orilló a realizar una introspección para encaminar mis intereses, descubrir nuevas prácticas, conocimientos y

sumar experiencia profesional. Ser futura comunicóloga me llena de orgullo, no fue un camino sencillo, pero sin duda valió totalmente la pena. Es un logro personal que me ayudó a forjarme como mujer y mejorar mi convivencia en el ámbito familiar, social y laboral.

De esta manera, el Informe Recepcional de Titulación plasmado fue hecho con toda dedicación y pretende ser de gran aportación para futuros licenciados de comunicación y cultura en busca de orientación para sus trabajos universitarios, Tesis o Prácticas Profesionales para que no se den por vencidos en concluir su carrera y mejorar como individuo día con día, todo es posible.

Me gustaría concluir con una reflexión por Naranjo (2005):

Una comunicación efectiva es aquella que permite que el ser humano se desarrolle; que promueve la interrelación auténtica entre las personas; que facilita la expresión de los pensamientos y los sentimientos de los participantes y las participantes de las sociedades; que promueve la obtención y difusión de conocimientos, construir una identidad y una cultura, reflexionar sobre nuevas formas de percibir y dar significado a la existencia, acercarse más a ideales como la libertad, la justicia, la igualdad y la espiritualidad. Es síntesis contribuir con el progreso de la humanidad (p. 31).

2. CONCLUSIONES, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

A lo largo del informe se logró hacer una introspección de la importancia que tiene la comunicación y cultura en nuestras vidas y del vínculo que asume desde lo personal a lo social, reconociendo que fue de gran sustento los conocimientos de la Licenciatura en Comunicación y Cultura para culminar satisfactoriamente mis Prácticas Profesionales.

No olvidemos que la comunicación se encuentra dentro de nuestro estilo de vida, forjamos relaciones humanas porque ejercemos a diario vínculos e interacciones. En palabras de Rizo (2004):

La comunicación es la base de toda interacción social, y como tal, es el principio básico, la esencia, de la sociedad. Sin comunicación, diría Niklas Luhmann (1993), no puede hablarse de sistema social: “Todo lo que es comunicación es sociedad (...) La comunicación se instaure como un sistema emergente, en el proceso de civilización. Los seres humanos se hacen dependientes de este sistema emergente de orden superior, con cuyas condiciones pueden elegir los contactos con otros seres humanos. Este sistema de orden superior es el sistema de comunicación llamado sociedad” (p. 54).

Recordemos que como persona nos construimos y a su vez en sociedad, tenemos la capacidad de darle sentido al mundo, de compartir ideas, buscar necesidades, relacionarnos por medio de la comunicación verbal, no verbal, la kinésica, proxémica, los símbolos, significados, el lenguaje, la escritura.

La comunicación es compartir algo, hacerlo común lo que denomina una comunidad. El acto de comunicar instaure relaciones efectivas y cultivamos cultura. Cordero (2018) dice que:

El carácter cultural de la comunicación está en lo que se dice, lo que se explicita en los procesos comunicativos de manera verbal y extraverbal, que es interpretación, resemantización y construcción de significantes tanto por el emisor como por el receptor; pero está, además, en el entorno cultural que hace posible que el intercambio comunicativo tenga lugar. En las interacciones que contextualizan los procesos comunicativos se ponen de manifiesto los entramados culturales que portan los sujetos, cristalizándose en la capacidad de decodificar los códigos del mensaje, en los hábitos, modos de comportamiento, valores, sentimientos, estereotipos, opiniones, preferencias, etc (p. 04).

Me queda claro que hablar no es comunicar, debemos intentar transformar, generar cambios, entender y ser comprendidos, dar y recibir, dialogar para proveer respuestas, empatía e interacción entre seres humanos.

Y la cultura en Grätz (2017) es clave para el desarrollo sostenible del cambio social porque representa el patrimonio para determinar el futuro:

Modela las identidades de las personas y refuerza la cohesión social - y divide sociedades. Crea puentes entre grupos y personas, crea paz y es un agente económico significativo. La cultura engloba modos de vida, religión, ley y ciencia, tradición e innovación, arte y música, idioma y literatura. En resumen, la cultura es lo que la gente crea. Es la matriz de las personas y de la humanidad, y globalmente, el motor más potente de cambio e integración. La cultura como tal no es ni buena ni mala, sino que manifiesta sus cualidades en contextos sociales (p. 01).

La vida social depende de los procesos comunicativos y culturales que se efectúan, mi recomendación es llevar a la praxis la teoría aprendida dentro del aula al campo profesional, porque conseguí tejer relaciones humanas y definir mis intereses personales, educativos y laborales.

Personalmente, el Informe Recepcional de Titulación me ayudó a plasmar mis ideas y experiencias durante las Prácticas Profesionales, a lo largo del trabajo conseguí expresar que establecí relaciones efectivas, compartí valores, habilidades, conocimientos, aptitudes, emociones y sentimientos lo que me permitió tener un buen desempeño en las labores que se me otorgaron, vinculando mi identidad cultural, comunicación interpersonal y organizacional en una dependencia de gobierno enfrentando problemáticas, trabajando en equipo, reconociendo cómo o qué se debe hacer para tener una buena comunicación, cultura y organización para cualquier próximo trabajo o emprendimiento.

Sin embargo, como en cualquier institución existieron complicaciones o malos entendidos, porque algunos servidores públicos o compañeros de servicio social no estaban de acuerdo con las tareas que se les asignaron, no había una completa puntualidad por parte de ellos, la falta de comunicación ocasionaba retraso en cierta documentación y oficios. Pero, siempre se buscó resolver los conflictos para mantener un buen ambiente laboral y gestión efectuando el trabajo en equipo.

Asimismo, me gustaría recalcar como sugerencia que, si se opta por realizar Prácticas Profesionales, se verifique correctamente el perfil que busca cada programa interno y externo que imparte la UACM para que se ponga en práctica lo aprendido durante la licenciatura, pero a su vez el estudiante explote sus habilidades, conocimientos e intereses en busca de crecer profesionalmente.

Desde mi experiencia, es de suma importancia escuchar a sus responsables directos del programa que se opte, presten atención a la organización, el funcionamiento del lugar, trabajen en equipo, tengan iniciativa, propongan cambios para mejorar con calidez y éxito durante su instancia.

Finalmente, mi última pero más importante recomendación es que encuentren respeto, conexión y apoyo recíproco con su director que los acompañará durante este proceso de titulación, sin duda es parte fundamental para que sea posible y los oriente durante sus prácticas e informe. Asimismo, escuchar atentamente a los lectores que sus comentarios y sugerencias tienen un gran valor para la evaluación final.

3. REFERENCIAS

- Bertalanffy, L. (1968). *Teoría general de los sistemas*. FCE, México.
- Blumer, H. (1969). *El interaccionismo simbólico. Perspectiva y método*, Barcelona, Hora.
- Cáceres, M. (2003). “El uso del espacio en la comunicación” en *Introducción a la comunicación interpersonal*, Síntesis, Madrid.
- Contreras, C. (2011). *El Espacio en las Relaciones de Comunicación No Verbal entre Culturas: La Proxemia*, SubjeCivitas, Xalapa, Veracruz. Disponible en: https://www.subjecivitas.com.mx/num8/contreras_espacio_relaciones_proxemia.pdf
- Cordero, L. (2018). *La comunicación como proceso cultural. Pistas para el análisis*, 1Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, La Habana, Cuba. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v6n3/2308-0132-reds-6-03-e13.pdf>
- Domínguez, M. (2009). *La importancia de la comunicación no verbal en el desarrollo cultural de las sociedades*, Razón y Palabra, México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520478047.pdf>
- Fedor, J. (2016). *La comunicación*, Universidad de Carabobo Bárbula, Venezuela. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375949531002.pdf>
- Fernández, C. (2001). El comportamiento no verbal en la interacción humana, en *La comunicación humana en el mundo contemporáneo*, McGraw Hill, México.

- Fernández, C. (2009). La comunicación en las organizaciones. México: Trillas. Disponible en:
[http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%
 20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%20organizacional.PDF](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3223/1/Definici%c3%b3n%20y%20alcance%20de%20la%20comunicaci%c3%b3n%20organizacional.PDF)
- Grätz, R. (2017). *La Cultura como Instrumento de Transformación Social*, EU-LAC Foundation.
 Disponible en: https://eulacfoundation.org/system/files/gratz_ifa_transesp.pdf
- Goffman, E. (1972). *La presentación de la vida cotidiana*, Amorrortu, Buenos Aires.
- Goffman, E. (1976). *Alineación en la interacción y El orden social en la interacción*, en Alfred G. Smith (Comp.). *Comunicación y cultura. 1. La teoría de la comunicación humana*, Buenos Aires, Nueva Visión.
- Mead, G. (1968). *Espíritu, persona y sociedad*, Paidós, Buenos Aires.
- Mena, D. (2019). *La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones*, Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia.
 Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/64664303002.pdf>
- Mesonero, A. (2008). *Aprender a Vivir, Conviviendo Bien: Competencia Social y Cívica*, Asociación Nacional de Psicología Evolutiva y Educativa de la Infancia, Adolescencia y Mayores Badajoz, España.
- Molano, O. (2007). *Identidad cultural un concepto que evoluciona*, Revista Opera, núm. 7, Universidad Externado de Colombia Bogotá, Colombia. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/675/67500705.pdf>

- Montoya, M. (2018). *Comunicación organizacional: revisión de su concepto y prácticas de algunos autores mexicanos*, Universidad Autónoma de Baja California, México. Disponible en: <https://www.revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1134/pdf>
- Naranjo, M. (2005). *Perspectivas sobre la comunicación*, Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", vol. 5, núm. 2, Universidad de Costa Rica, San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/447/44750218.pdf>
- Páez y Zubieta. (2004). *Capítulo II Cultura y Psicología Social*. Disponible en: https://www.ehu.eus/documents/1463215/1504276/Capitulo+II_Manual+Psic+Soc_2004.pdf
- Podestá, P. (2006). *Un acercamiento al concepto de cultura*, Universidad ESAN Surco, Perú. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3607/360733601002.pdf>
- Ramos, Paredes, Teran y Lema. (2017). *Comunicación organizacional*, Ediciones Grupo Compás, Guayaquil, Ecuador. Disponible en: <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/501/3/comunicaci%C3%B3n%20organizacional.pdf>
- Rizo, M. (2004). *La comunicación como base para la interacción social. Aportaciones de la comunicología al estudio de la ciudad, la identidad y la inmigración*, Revista Contemporánea, Universidad del Estado de Rio de Janeiro, Brasil.
- Rizo, M. (2009). *La Comunicación Interpersonal una Introducción a sus Aspectos Teóricos, Metodológicos y Empíricos*. Colección "Cuadernos de Comunicación y Cultura" Núm. 2, México, Universidad Autónoma de la Ciudad de México. Disponible en: file:///C:/Users/WIN10/Downloads/Comunicacion_Interpersonal.pdf

- Rizo, M. (2011). *Reseña de "Teoría de la comunicación humana" de Paul Watzlawick*, Razón y Palabra, núm. 75, febrero-abril, 2011 Universidad de los Hemisferios Quito, Ecuador. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199518706028>
- Rizo, M. (2013). *La comunicación interpersonal, gran ausente en el campo académico y educativo de la comunicación. Reflexiones teórico-conceptuales y provocaciones en torno a las redes sociales digitales y la construcción de nuevas formas de colectividad y comunicación*, Bogotá, Academia de Comunicación y Cultura de la Universidad Autónoma de la Ciudad de México.
- Rizo, M. (2018). *La comunicación interpersonal. Introducción a sus aspectos teóricos metodológicos y empíricos*, Primera Reimpresión, México, Universidad Autónoma de la Ciudad de México.
- Yopan, Palmero y Santos. (2020). *Cultura Organizacional Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, vol. 11, núm. 20, 2020 Asociación Latinoamericana de Sociología, Uruguay. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=588663787016>

4. ANEXOS



GOBERNACIÓN

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

UNIDAD DE APOYO AL SISTEMA DE JUSTICIA

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

OTORGA EL PRESENTE

Reconocimiento

a Jennifer Calderón Vázquez

Por el excelente desempeño de sus actividades realizadas en el
Departamento de Recursos Humanos en sus Prácticas Profesionales.




Lic. Luis Arturo Bentley Ramírez
Director de Administración

GOBERNACIÓN



UNIDAD DE APOYO
AL SISTEMA DE
JUSTICIA


Lic. Genaro García Osorio
Profesional Ejecutivo

En la Ciudad de México a 13 de Junio del 2024

GOBERNACIÓN

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



Reconocimiento

Folio: **0002 / 2024**

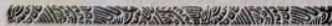
Ciudad de México a 13 de Junio del 2024

EL RESPONSABLE DIRECTO DE LA PRESTADORA

GOBERNACIÓN



UNIDAD DE APOYO
AL SISTEMA DE
JUSTICIA



L.A.G.P. GENARO GARCÍA OSORIO

Calle Gral. Prim 21, Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600 CDMX.



Ciudad de México a 13 de Junio del 2024

SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN

A QUIEN CORRESPONDA PRESENTE

A través de este medio, me complace extender este escrito para informar que la **C. Calderón Vázquez Jennifer**, laboro con un servidor en el departamento de Recursos Humanos de la Dirección de Administración de la Unidad de Apoyo al Sistema de Justicia de la Secretaría de Gobernación del 1 de noviembre al 4 de junio del 2024.

En el cual siempre se ha mostrado ante mí como una persona respetuosa, íntegra, eficiente, honesta y diligente por lo que no tengo inconveniente alguno en recomendarla ampliamente para cualquier trabajo, cargo o comisión que se le indique.

Además de sus habilidades profesionales, posee cualidades personales que la diferencian. Su ética de trabajo incansable, su capacidad para trabajar en equipo y su enfoque proactivo para abordar los desafíos la convierten en un miembro valioso para cualquier organización.

En resumen, no tengo ninguna duda de que **Jennifer Calderón Vázquez** será una persona invaluable en cualquier equipo de trabajo dentro de cualquier empresa u organización. Estoy encantado de recomendarla sin reservas y sé que continuara demostrando el mismo nivel de profesionalismo, dedicación y excelencia que ha exhibido hasta ahora

Quedo a su disposición para proporcionarle información adicional si es necesario y discutir a detalle muchas cualidades que hacen de **Jennifer** una candidata sobresaliente

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATENTAMENTE
EL ENLACE ADMINISTRATIVO DEL DEPARTAMENTO DE
RECURSOS HUMANOS

L.A.G.P. GENARO GARCIA OSORIO
PROFESIONAL EJECUTIVO
DIRECCION DE ADMINISTRACION
UNIDAD DE APOYO AL SISTEMA DE JUSTICIA

Calle Gral. Prim 21, Colonia Centro, Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06600 CDMX.

Tel: (55) 5128 0000 Ext. 38041 gosorio@segob.gob.mx

Tel Cel: (55) 1773 92 97