

05-08-10

Entrevistada: Mg. Claudia Cortez

Decana de la Facultad de Comunicación y Diseño de la UADE

GS: Estamos con la Lic. Claudia Cortez, en realidad es Magíster Claudia Cortez, verdad?, pero después vamos a hablar un poco de los títulos, que es la Decana de la Facultad de Comunicación y Diseño de la Universidad Argentina de la Empresa, Claudia buenas tardes.

CC: Qué tal buenas tardes Gerardo.

GS: Muchas gracias por venir, es un día muy especial para nosotros, generalmente dejamos para el final las preguntas sobre formación y desarrollo del entrevistado, así que vamos primero a las preguntas.

Antes quería agradecerle en persona que para todos los programas, la Universidad nos envía entre cuatro y cinco alumnos de la Carrera de Relaciones Públicas para que conozcan la radio, vean cómo funciona, cómo hacemos este programa. Esta acción la reconocemos y compartimos el punto de vista entre la Universidad y la Radio sobre la importancia de la práctica extracurricular. La Universidad envía los chicos para esta práctica y nosotros tenemos una opinión positiva con respecto a este tipo de actividades. Y este tema nos lleva a la primera pregunta, qué importancia le da UADE a la experiencia en la formación del futuro profesional.

CC: Primero la agradecida soy yo por la invitación, de estar con vos, con los alumnos presentes, con los graduados y por supuesto con toda la audiencia y sobre todo en este primer programa del cuarto ciclo, la verdad un honor ser la primera entrevistada, te lo agradezco. Bueno el hecho que vos comentás referido a la práctica profesional es en algunas carreras fundamental para la formación del graduado. En algunas más que en otras. Ahora, qué pasa con Relaciones Públicas respecto de la práctica profesional.? Uno puede pensar y tener diferentes opiniones respecto de cuál fue el origen de las Relaciones Públicas, algunos hablan que el padre es Ivy Lee, que no, que es Edward Bernays. Ahora hay algo en lo que coincidimos todos, las Relaciones Públicas nacen de la práctica, nacen de la experiencia. Las Relaciones Públicas no nacen de una investigación académica, donde se descubrió el concepto. Entonces, a partir de conocer la génesis de Carrera y conocer lo interdisciplinario también de la Carrera, la importancia de la práctica adquiere un sentido distinto. No estudiamos letras, no estudiamos filosofía o matemáticas. Estudiamos una profesión que está basada en los hechos. De ahí que la experiencia para la formación del graduado para nosotros es básica. Ahora, el tema es cómo llevarla a buen puerto. Coincidimos todos que es buena, bueno, cómo la implementamos ?. Cómo sabemos que esta experiencia por la que pasa el alumno, por ejemplo, venir a tu programa de radio lo ayuda en la formación.? No es una mera meta pasarlo bien, sino qué ingredientes tiene que tener esa práctica para que realmente forme parte de una experiencia formativa. Y entonces acá nos remitimos a textos clásicos, ya en la "Crítica de la Razón Pura", Kant decía que no hay conocimiento que no se adquiere a través de la experiencia, los objetos, los hechos, y él dice: "hieren nuestros sentidos". A partir de ahí yo adquiero conocimiento, me cuestiono. Entonces cuando yo tengo alumnos que van a hacer una práctica, no importa cuál, incluso en algunas vos podés decir: "yo no se si estoy estudiando Relaciones Públicas para ésto." Por ejemplo, gente que pide alumnos para atender un stand. Eso es una práctica, yo no estudio para eso. Entonces a gente que

nunca ha estado en la organización de eventos, le damos como una breve guía para que esa experiencia sea formativa. Lo que hay que hacer es agudizar la información y que todo lo que pase por delante mío pueda yo verlo. No solamente que miro y no me doy cuenta de las cosas, si no que me doy cuenta de todo. Y esa es una técnica que no es nuestra, por supuesto, la extraemos de los sociólogos, de los antropólogos sociales, donde ellos visitaban las tribus, las distintas comunidades y se hacían pasar por uno de ellos y a partir de ser uno de ellos, sienten, huelen, gustan, piensan como uno más.

GS: En la aplicación de la profesión en el ámbito corporativo si uno no conoce bien la filosofía y la cultura empresaria es muy difícil manejarse comunicacionalmente y lo que vos decías es muy cierto, porque se dan muchos casos de personas que han comenzado como cadetes y han llegado a ser gerentes o presidente de la empresa y han pasado por todas las posiciones de la empresa hasta llegar a ese puesto y es muy importante que hayan conocido la empresa desde las funciones más simples y lo que vos decías de atender un stand, si aparentemente es una tarea muy simple pero, como vos bien decías también, el hecho que desde ahí poder observar todo lo que está pasando y ver cuáles son los pasos superiores que pueda llegar a realizar, es muy importante.

CC: Sabés que a partir de la frecuencia con la que los alumnos hacen las prácticas nosotros obtenemos información que luego utilizamos para ver y guiarlos a ellos en que prácticas, entonces el alumno presenta una encuesta, una opinión sobre que aprendió y recuerdo puntualmente una que decía: "aprendí todo lo que no hay que hacer, dándome cuenta de las cosas que salían mal." Agudizar un poco la observación es eso, vos fijate que cuando uno dice que la misión de una universidad que es formar profesionales capaces de algo y en ese algo está el conjunto de conocimientos con los que sale el graduado, también requiere habilidades, lo que se llama en el ámbito académico enfoque por competencias. Conocimientos que generalmente se obtienen a través del aula, a través de textos, de libros, de clases y habilidades que también muchas veces se obtienen en el aula, pero otras requieren de otras prácticas que vos mencionabas para poder desarrollarlas y una de las prácticas es la observación, a partir de que yo puedo observar, ver, sacar pensamientos reflexivos de lo que estoy experimentando.

GS: Estamos haciendo hincapié en la práctica, pero no tenemos que olvidar también que la base teórica es importante, la práctica sin la lectura de textos y sin conocimientos teóricos, sería como trabajar en el aire.

CC: No tenemos que olvidarnos que justamente los oficios llegan a las universidades apoyados, sustentados en un marco teórico, que por supuesto en los primeros años de las carreras que recién llegan a las universidades, uno extrae mucho marco teórico de otras disciplinas, que lo hacen sólido y con una rigurosidad científica que requiere una carrera universitaria y las Relaciones Públicas no son ajenas a esta trayectoria. El hecho de haber sido un ejercicio pasó al ámbito académico, justamente apoyado en teorías, en papers, en publicaciones, en debates, conferencias, como esta importante que el Consejo Profesional está desarrollando ahora el veinticuatro de agosto y con mucho pensamiento reflexivo en torno a la práctica profesional también. Esta teoría como se lleva con esta práctica.? Cuento una experiencia que los alumnos que estén escuchando digan otra vez la va a contar, pero no puedo dejar de contarla. Es algo de lo que no me puedo despegar porque es una experiencia

propia, uno de esos profesores que dejan huella, en mi caso Félix Schuster, él entró en una clase y comenzó la clase preguntando cuál es la verdadera democracia. La verdadera democracia es la que ustedes leen en los libros, está explicada en los manuales, uno lee en los diccionarios o la verdadera democracia es la que uno lee en los diarios, escucha en la radio, ve en la calle. Estaba preguntando justamente eso, la teoría y la práctica, la realidad o este que teorizamos. Nadie se animó a decir una respuesta, entonces él dijo “ quiero que sepan que ambas son verdaderas, pero aún más, una sin la otra no serían lo que son, con un determinismo entre la práctica y la teoría”. Y esto es lo que las Relaciones Públicas están necesitando: que aquel que está en ejercicio profesional pueda encontrar en la teoría, la manera de perfeccionar su práctica Y al revés, aquel que está en lo teórico, observar qué es lo que se está haciendo en la práctica para mejorarla, en este devenir entre una cosa y otra está el poder crecer en lo académico y en lo profesional.

GS: Y hablando de enseñanza, cómo ves la enseñanza de la Relaciones Públicas hoy en nuestro medio.?

CC: Ya llevamos cuarenta y seis años y hemos pasado por determinadas etapas, aquellos primeros años en los que las Relaciones Públicas eran enseñadas por aquellos que ejercían las Relaciones Públicas en las empresas, algunos de ellos habían estudiado Relaciones Públicas en el exterior y esos mismo profesores, formadores de graduados fueron los que tomaban en las empresas a los primeros graduados y esos primeros graduados agradecidos de estos primeros profesionales que fueron docentes, entraron en el ámbito académico. Hoy, lamentablemente no son muchos los profesionales destacados que dejan un huequito en la agenda para venir a dar clases, el día a día les insume quince, dieciséis horas por día, no les deja tiempo para esto. Afortunadamente existen muchos de ellos y bien valorados que son a la hora de dar clases. Hoy las Relaciones Públicas a nivel enseñanza y a nivel de educación están en un lugar único, dado que así fue reconocido por la Public Relations Society of America. Nosotros en la Argentina tenemos la única licenciatura fuera del ámbito de Estados Unidos y Canadá en tener la certificación de calidad en la educación, cumpliendo con los doce estándares de calidad que la PRSA requiere para obtener ese sello de calidad, no hay otra universidad fuera de ese ámbito, Estados Unidos y Canadá, en obtenerla. La semana pasada me enteré que una universidad peruana, San Martín de Porres está queriendo aplicar el año que viene a obtener esta distinción, así que tenemos la Licenciatura en Relaciones Públicas en UADE acreditada internacionalmente y eso es lo que garantiza la calidad a nivel internacional.

GS: Vos entendés que un graduado que egresa de una universidad está en condiciones de afrontar el mercado.?

CC: Es que esa certificación no se podría obtener si eso que vos acabás de decir no se cumpliera, es decir, cuando yo hablo de calidad académica, estoy hablando de cosas estándares, cosas medibles y cuantificables, no son cosas intangibles, por ejemplo, cuerpo docente, cómo está formado tu cuerpo docente, qué profesionales tenés dando clases, si tienen doctorados, tienen maestrías, cómo están preparados. Infraestructura, con qué cuenta la universidad para dictar la carrea, no solamente a nivel equipamiento, si no también biblioteca, qué disponibilidad tienen los alumnos de material de estudio. Otra vez, relación con graduados, relación con los alumnos, con qué tipo de alumnos yo estoy queriendo lograr este graduado. Los alumnos son

parte de la calidad académica, obviamente el plan de estudios, qué materias tengo, que contenidos, qué bibliografía, qué trabajos prácticos, qué prácticas profesionales, es lo que hablábamos recién, o sea todo esto y otros tantos estándares más son los que se miden y se miden contrastando con evidencias, hacen entrevistas, evidencian, visitan aulas, relación con otras asociaciones profesionales, con otras universidades, con terciarios y la relación con el graduado. Todos estos estándares no tendrían ningún sentido si yo no logro que mi graduado con su título logre insertarse en el mercado. Entonces un estándar por excelencia es dónde están tus graduados trabajando. Suponte que yo tenga excelentes profesores, un plan de estudios maravilloso, innovador, muy buenos alumnos y cuando se van con el título no se pueden insertar en el mercado, no estaría cumpliendo con la misión, así que esto que terminás de preguntar es la esencia

GS: Cada vez más en distintas consultoras o empresas los cargos importantes son ocupados por graduados en Relaciones Públicas, o sea que vamos desplazando a los abogados despacito y a los periodistas.

CC: Yo no me la agarraría con los abogados, diría contadores u otros, pero con los abogados no, no quiero pleitos.

GS: No se si querés decir algo más, caso contrario te pedimos que nos cuentes sobre tu formación y desarrollo de carrera.

CC: Primero quiero puntualizar en esto de qué habilidades requiere un relacionista público, cuando yo digo que lo que busco con este profesional es que sea un desarrollador de vínculos, a partir de un planeamiento estratégico. Cuando yo digo esto y veo qué hay detrás de cada palabra, tiene un significado distinto. Si lo miro en profundidad veo que requiere de un profesional que sabe de objetivos, que sabe de plazos, que sabe reconocer cuáles son sus recursos y sabe de responsabilidad. Imaginate todas las cosas que debe saber un graduado en esta carrera para poder llevar adelante esta misión, así que bueno, eso es un poco lo que quería agregar.

Con respecto de mi, quiero contarles que mis primeros cuatro años fueron en Ingeniería Industrial en la UBA, fui de la última camada del ochenta y dos que daba examen de ingreso y en la UTN, ingresé en las dos y opté por la UBA y estudié ingeniería industrial hasta que afortunadamente la vida me permitió hacer un viaje a Japón, donde estuve tres meses viendo una cultura totalmente distinta y donde claramente yo dije, yo quiero entender esto y con ingeniería industrial no lo voy a lograr. Yo quería entender cómo un país con tan pocos recursos, con tanta adversidad del recurso natural podía organizarse de esa manera y ahí fue cuando dije bueno, tenés que estudiar sociología, después me dijeron, no en realidad tenés que estudiar antropología social, o historia me dijeron después y me di cuenta que todas esas materias estaban en una que era Relaciones Públicas. Sabés que aunque parezca mentira hay un paralelo entre las carreras de Ingeniería y Relaciones Públicas, parece loco pero es así. El ingeniero estudia matemáticas, pero a los ojos del ingeniero no sabe nada, en realidad estudia un poquito de matemáticas para aplicarlo a la construcción de un puerto, la construcción de un sistema, de la misma manera estudia física, a los ojos del físico no sabe nada porque en realidad estudia poca física para aplicarla a algo y con eso en todas las disciplinas que estudia un ingeniero para aplicarlas a algo. En Relaciones Públicas tenemos una estructura similar, nosotros estudiamos psicología, pero a los ojos de los psicólogos sabemos poquito, pero sabemos lo suficiente para aplicarlo a una situación de

comunicación. Y lo mismo con sociología con economía. Sabemos aquellas cuestiones tal vez básicas, pero suficientes para poderla aplicar a una situación de comunicación en una organización. Eso me gustó, estudiar un poco de cada cosa pero para aplicarlo a, me sentí cómoda y fue esta carrera que, fue duro en casa decir que después de Ingeniería estudiaba Relaciones Públicas, pero entendieron el por qué, después de esta experiencia fuerte, de encontrar una cultura tan diferente como la de Japón y elegí la UADE, estudié mis cuatro años en UADE, dado que ya venía de otra carrera, era un poquito mayor que el resto, eso me dio cierta ventaja, como alumna fui muy autocrítica y crítica de la carrera, de los profesores. Me acuerdo cuando estudié estadística para la carrera de Relaciones Públicas, fui muy crítica de mi misma formación. Antes de terminar ya estaba trabajando en una empresa de medicina prepaga, PREMIN se llamaba en ese momento, después se fusionó con otras y estaba a cargo del Departamento de Relaciones Institucionales, así que ya ahí tenía mi relación con las agencias de publicidad y ejercí la profesión nunca despegándome del ámbito académico, siempre estuve ligada a UADE, poco tiempo, daba clases una vez por semana, eso me ayudaba a mí a estar en contacto permanente con la academia y actualizándome y en lo profesional dedicándome mis últimos años antes de dedicarme de pleno a lo académico fueron en las empresa de energía eléctrica EDELAR, EDESA y EDESAL, que fue cuando la empresa cambió la cultura organizacional, donde se privatizaron y estábamos haciendo todo el cambio cultural muy interesante desde lo profesional.

GS: Con Graciela Adán.

CC: También estaba y lo que me definió el dejar el ámbito profesional y dedicarme a lo académico fue la oportunidad en UADE de empezar con la Coordinación de la Carrera, en ese momento junto con Mariano Bronenberg y luego la acreditación internacional. Pero lo que me terminó de enamorar en el ámbito académico fue este proceso de certificación internacional de la Carrera de Relaciones Públicas. Luego quise hacer una Maestría, elegí la Universidad Nacional de Lanús, en la que hice una Maestría en Metodología de la Investigación Científica y dado que era en investigación científica y no social, tenía como compañeros biólogos, psiquiatras, es decir una variedad enorme que fue super enriquecedora, Me nutrió de experiencias lejanas a las que uno suele tener y ya hace tres años me recibí como Magíster en Metodología de la Investigación Científica, en Lanús. Esto que en principio uno dice qué tiene que ver con las Relaciones Públicas, vuelvo a un punto en el que tocamos al principio de tu programa, que tiene que ver con poder ver, y acá digo una palabra que todavía no salió, lo que subyace. Aquello que no está a simple vista, requiere muchos casos de metodología de investigación para poder observarlo. No está todo a la vista y poder ver, escuchar y entender aquellas cosas que subyacen a lo que se nos muestra.

GS: Hacemos un pequeño corte y volvemos con las preguntas de los alumnos. Gracias.