

Comunicación participativa en la OSP Asociación Prados del Oeste

Ensayo

Realizado por:

Miguel Ángel Rojas

Tutor:

Víctor Hugo López

Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades- ECSAH

Programa de Comunicación social

Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

CEAD Pasto, mayo 2021

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
Comunicación participativa en la OSP Asociación Prados del Oeste.....	4
Conclusiones.....	13
Referencias.....	14

Resumen

La comunicación participativa, tiene características claramente definidas que se entrelazan con la estructura organizacional basada en la horizontalidad. La OSP Asociación Prados del Oeste es una organización cuya comunicación se caracteriza por ser participativa y se da de forma horizontal permitiendo la inclusión de las voces de sus colaboradores en la toma de decisiones importantes para la empresa. La comunicación horizontal se caracteriza por la interacción democrática entre las personas que integran un grupo social, a la OSP, conformada por el grupo de colaboradores de la empresa, quienes se identifican con este modelo comunicacional que permite la interacción y participación activa en cada uno de los procesos realizados al interior de la organización. Este modelo comunicativo fortalece las relaciones internas de la organización y al mismo tiempo es un reto para cualquier organización seguir cada una de las pautas para ser integral en este modelo comunicacional.

Palabras clave: Comunicación, participativa, horizontalidad, organización, democracia.

Comunicación participativa en la OSP Asociación Prados del Oeste

Los procesos comunicativos, al interior de las organizaciones se ejercen de forma diferente, cada uno con ventajas y desventajas dependiendo del contexto en el que se ejerza y de los resultados que se esperen por parte de la organización, siendo conscientes del contexto en el que las organizaciones habitan.

En la actualidad sigue siendo un reto que una organización mantenga y desarrolle un modelo comunicacional desde la horizontalidad, que sea inclusivo, participativo y democrático. La OSP Asociación Prados de Oeste es una organización caracterizada por tener una comunicación horizontal y las personas responsables de desarrollar las labores al interior de las organizaciones son consideradas colaboradores de la empresa por el mismo hecho de que no existen jerarquías verticales, sino que la toma de las decisiones se realiza desde la horizontalidad. Sin embargo, la tesis que se defenderá en el ensayo fue la necesidad de mejorar la comunicación entre los colaboradores, proponiendo nuevas herramientas y formatos para este fin.

A continuación, se desarrolla el ensayo presentado como evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, Opción de Trabajo de Grado. Este Ensayo tiene la finalidad de realizar un análisis crítico acerca de la realidad en el contexto de la OSP Asociación Prados del Oeste con relación a sus formas de comunicación, además de analizar las diferentes soluciones brindadas para la mejora de la comunicación horizontal.

La OPS Asociación Prados del Oeste es una organización cuyas actividades económicas se encargan de la regulación de las actividades de organismos que prestan servicios de salud, educativos, culturales, y otros servicios sociales, excepto servicio de seguridad social. Este se encuentra ubicada en el municipio de Ipiales, Nariño, siendo una entidad sin ánimo de lucro.

Para realizar la investigación que correspondió a los meses de marzo, abril, y mayo se realizaron una serie de acercamientos a la OPS, los acercamientos a la OPS se usaron las técnicas

de investigación cualitativa de entrevista con respuesta abierta y diario de campo; debido a la pandemia que estamos en este momento atravesando, se tuvieron en cuenta opciones diferentes para realizar el trabajo de manera digital utilizando diferentes medios de comunicación como fueron los chats, video meet, correos electrónicos y llamadas telefónicas, específicamente para la entrevista se hizo uso de la virtualidad por medio de una videollamada. De estos acercamientos se pudo concluir lo siguiente:

Al interior de esta organización, las relaciones se manejan bajo el modelo de la comunicación horizontal. Este tipo de comunicación tiene una precondition, la igualdad de oportunidades para todas las personas para recibir mensajes y la democracia en la interacción social (Beltrán 1979).

Cuando se habla de lógicas de horizontalidad se hace referencia a “una ruptura con las formas verticales de organizarse y relacionarse” (Sitrin, 2010, p. 134), identificando esta característica en las formas comunicativas de la organización, se determinó trabajar y realizar este proceso formativo en este lugar.

Cabe resaltar como esta comunicación horizontal es producto de unas relaciones sociales donde los participantes no consideraban equitativa la comunicación al presentarse de manera vertical, calificándola de antidemocrática e impositiva, dando esta nueva perspectiva de comunicación horizontal y democrática, donde todos los miembros que sean partícipes del grupo podrán ser escuchados en igual medida, brindando nuevas posibilidades a la comunicación como lo anuncia Paulo Freire (citado en Beltrán 1979): “Aquello que es utópico no es inalcanzable no es idealismo; es un proceso dialectico de denunciar y anunciar, denunciar la estructura deshumanizante y anunciar la estructura humanizante” (p. 1), este autor se refiere principalmente a una concientización de las relaciones sociales, por ello se puede decir que otra de las características de la comunicación horizontal es la interacción democrática genuina, donde toda

persona participe con su opinión y se evite la monopolización de la palabra, poniendo como eje principal el diálogo. Este proceso culmina con la participación, porque desde este modelo de la comunicación se debe necesariamente garantizar y promover la participación de todos los integrantes de las organizaciones, para que pueda cumplirse con el fundamento de la democracia.

La comunicación participativa, debe apuntar en todo momento al cambio social y el núcleo del desarrollo deben ser las personas, tal como lo afirman Servaes y Malikhao (s.f). Esto va de la mano con un ideal de contextualizar la comunicación, abordar este tipo de comunicación horizontal y participativa es aceptar la diversidad de los individuos y opiniones, además de estar al tanto de la realidad de las relaciones sociales, aceptando incluso otras formas de percibir el mundo, esta importancia del lenguaje se puede abordar, y analizar desde el punto de vista comunicacional, donde los colaboradores hablan de las realidades que como parte de la organización visualizan, permitiendo así que la organización pueda estar ligada a la realidad social.

Por esto se ha considerado la comunicación horizontal participativa como la metodología de comunicación más apropiada para América latina, puesto que los países de este, como Colombia, se han caracterizado por tener comunicaciones verticales, debido a sus propios imaginarios políticos, los cuales han permeado la realidad, dejando que Colombia se vuelva uno de los países más desiguales del mundo, la comunicación horizontal se presenta como un medio revolucionario donde todas las partes de un grupo pueden participar y ser escuchadas por igual.

Al interior de la OSP, específicamente en la estructura organizativa y comunicacional se identificaron aspectos que determinaron que la práctica que se realizaba en materia de comunicación, permitía el ejercicio integral de la democracia, participación y de la igualdad de oportunidades para ejecutar una verdadera comunicación, en este sentido podemos destacar la

empatía que encontramos en cada uno de los colaboradores ya que en estos momentos de pandemia hay que ser más solidarios con las personas que nos colaboran y componen la empresa.

Entre las características de las interrelaciones en esta organización se encuentra la toma de decisiones de forma participativa, en la que cada uno de los departamentos de la empresa tenía un lugar para dar su opinión, en estos mismos espacios cada empleado estaba en capacidad y obligación de brindar opinión ante lo que se hablara, al mismo tiempo se evidencia por el sentido de pertenencia y de inclusión que tienen cada uno de los colaboradores con la organización puesto que desde sus relatos, ellos se sienten en confianza de expresar sus opiniones durante las reuniones y también manifiestan mantener una relación fuerte con su líder.

La comunicación participativa, como categoría de análisis, permite que se identifiquen las características de los procesos utilizados por la OSP para comunicarse con sus colaboradores. Al mismo tiempo brinda la oportunidad de identificar las formas en las que ejercen esa participación en diferentes áreas de desarrollo empresarial, por ejemplo, en la toma de decisiones para realizar cambios administrativos de la empresa o para la resolución de conflictos.

Las características de la estructura organizativa y comunicacional de la empresa permiten que se construyan redes sociales de apoyo y se construya comunidad entre los colaboradores de la empresa y sus líderes. Es posible afirmar lo anterior con base en lo planteado por Dabas (citado en Gallego, 2011) quien indica lo siguiente:

Dabas también entiende la red social como un sistema abierto y donde las relaciones entre los individuos son horizontales, expone que la red social implica un proceso de construcción permanente tanto individual como colectivo. Es un sistema abierto, multicéntrico que, a través de un intercambio dinámico entre los integrantes de un colectivo (familia, equipo de trabajo, barrio, organización, tal como el hospital, la escuela, la asociación de profesionales, el centro comunitario,

entre otros) y con integrantes de otros colectivos, posibilita la potencialización de los recursos que poseen y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas o la satisfacción de necesidades. (p. 118).

De esta forma, apoyados en el pensamiento de Dabas 1998, se afirma que en la OSP Asociación Prados del Oeste, las relaciones son horizontales y que al interior de esta organización se han construido redes sociales amplias que se caracterizan por ser abiertas y multicéntricas, debido a que priman los valores de la democracia en la organización.

Siguiendo este concepto de redes sociales, Gallego (2011) afirma que “En las redes sociales se dan relaciones de correlación que cubren necesidades” (p. 117). Lo cual, al interior de la OSP se logra evidenciar con claridad entre las relaciones de los colaboradores, con los clientes, proveedores y con los líderes empresariales.

En la realización de estudios de redes sociales, por lo general, se puede estar haciendo referencia al uso de la metodología de investigación mixta, es decir, aquella que utiliza datos cualitativos y cuantitativos en su investigación. Pero en este presente caso, durante la investigación realizada se tuvieron en cuenta datos netamente cualitativos que permitieron la descripción y análisis de las relaciones y los procesos comunicativos al interior de la OSP.

Para la realización de los análisis de redes sociales, se acudió a la utilización del sociograma como técnica de recolección de la información y análisis de la misma. Los análisis de redes sociales tienen como finalidad la identificación de “los vínculos, que son los elementos más importantes de todo el esquema. Y lo son porque a partir de ellos es desde donde podemos empezar a cambiar situaciones que nos preocupan” (Gutiérrez y Villasante, 2007, p. 130). Este enfoque de redes sociales es muy propio de las teorías de la psicología, en estas un grupo de personas se acompañan, las cuales por lo general tienen un mismo objetivo particular. En los últimos años estos vínculos de las redes sociales se han tenido que llevar al mundo digital, en

especial a partir del año 2020, donde a mediados de marzo la OMS decreto al Covid-19 como una enfermedad con carácter pandémico, es decir, que ya contaba con contagiados en todo el mundo, debido a estos acontecimientos las diferentes comunicaciones debieron de mediarse con la virtualidad, aprovechando diversas herramientas que facilitan el proceso.

Entre tanto, las características que tiene la comunicación al interior de la empresa es que se da de acuerdo con el modelo de la horizontalidad. La comunicación desde la horizontalidad tiene otras características, que deben prevalecer en el accionar, tal cual como lo menciona a continuación Beltrán (1979), la comunicación horizontal se caracteriza por lo siguiente:

Son procedimientos de comunicación cara a cara, tales como la "concientización" de Freire, combinaciones especiales de medios de comunicación de masas con técnicas de grupo o formatos de comunicación de grupo contruidos con base en modernos instrumentos audiovisuales. (p. 16)

De acuerdo con este autor, reafirmamos la necesidad de combinar las técnicas de trabajo con grupo y de la construcción de medios de comunicación con grandes cantidades de personas puesto que es una exigencia cuando se trata de implementar la comunicación participativa y horizontal en una organización que cuenta con la interacción de tantas personas con diferentes personamientos, ideas y opiniones. Por ello es necesario profundizar en el uso de relaciones sociales para la comunicación interna entre los colaboradores, como la comunicación con otro tipo de personas, puesto que, en el mundo de hoy muchas personas para buscar información de diversas organizaciones o empresas, buscan en redes sociales como fuente primaria para verificar su confiabilidad.

La OSP Prados del Oeste no cuenta con redes sociales externas o al menos redes sociales fuertes que se proyecten al exterior, dificultando la comunicación con otras entidades, para comprender esta problemática primero se debe de aclarar la diferencia entre red social desde un

punto de vista sociológico, que es la relación con el concepto de conectividad, desde el punto de vista de la virtualidad como conectividad de personas por medio de internet, permitiendo que intercambien intereses en común.

Teniendo la diferencia precisa se puede evidenciar que el uso de las redes sociales de apoyo se ve de manera contundente al interior de la organización, pero no se visualiza el uso de redes sociales con las personas del exterior, dificultando que puedan ser parte de la red de apoyo.

En general, la comunicación participativa y desde la horizontalidad en esta OSP está generando un ambiente laboral agradable, productivo y formativo que fortalece las relaciones entre los integrantes. Sin embargo, se logró observar algunos detalles que deben ser mejorados para seguir con aumentando estos atributos en la empresa.

Es por esto, en el contexto de la OSP Asociación Prados del Oeste, se consideró una necesidad la de aumentar las estrategias de comunicación interna entre los colaboradores de la empresa, con las comunidades aledañas y la creación de nuevos canales y formatos para informar de sus acciones al resto de las personas interesadas.

Las recomendaciones se dieron teniendo en cuenta factores esenciales para la comunicación, entre estos, como lo mencionan Mefalopulos y Kamlongera (2008) “El manejo de las palabras es crítico, particularmente cuando se quiere proporcionar una comprensión precisa de los conceptos, de instrucciones y procedimientos” (p. 70). Es por esto que se requiere el aumento de estrategias comunicativas con las comunidades aledañas, de tipo escrito, visual, audiovisual, entre otros. A lo que Freire indica, el poder comunicarse entre individuos y ser escuchados por igual de manera democrática es más que un privilegio, un derecho que la OSP se podría estar negando al no ingresar en una dinámica correcta del uso de redes sociales, rechazando sin querer posibles colaboradores con la intención de ayudar, pero que no los conocen por no estar inmersos en las dinámicas del mundo moderno y las redes sociales de internet.

Otra de las recomendaciones que se le hace a la organización, se encuentra la implementación de herramientas metodológicas participativas para la resolución de conflictos, entre éstas, los talleres participativos (CIMAS, 2010).

La comunicación horizontal permite que la participación sea un derecho para cada uno de los integrantes de la organización, esta es una de las características que se lograron identificar en el contexto de la OSP Asociación Prados del Oeste a partir de los acercamientos realizados con parte del personal que conforma la organización.

La comunicación participativa está inmersa necesariamente en este contexto porque en la medida que la toma de decisiones sea democrática exige necesariamente de la participación activa de los colaboradores de la organización quienes tienen derecho y el deber de participar dando sus opiniones para tomar decisiones que sean inclusivas y consientes del contexto que los rodea.

El desarrollo de estos modelos comunicativos permite evidenciar el fortalecimiento entre las relaciones que conforman las redes de apoyo en la organización como comunidad, contemplando las diferentes realidades de las personas brindadas por medio de las relaciones sociales, generando acciones más apropiadas para la comunidad además de convertirla en parte activa del proceso de la organización solidaria Prados del Oeste.

La organización solidaria Prados del Oeste es producto del contexto local y nacional en la que se halla inmerso, reconociendo las diferentes relaciones sociales que pueden suceder en un espacio, reconociendo las dificultades de su comunidad, por ello implementa metodologías comunicativas que incluyen a sus colaboradores como parte fundamental de su desarrollo como empresa, siendo ellos fuente primaria de información para conocer la sociedad que los rodea. A pesar de ejecutar al interior de su organización apropiadamente la comunicación horizontal, la comunicación no se refleja con personajes de fuera de la organización, personas pertenecientes a

las comunidades que desean ayudar, apartándola de sus objetivos básicos como organización, por ello debe de empezar a incluirse en las dinámicas de la globalización, estas dinámicas están inscritas en la lógica de la virtualidad del mundo, donde todo ocurre a través de redes sociales, estas dinámicas a su vez han permitido que todo lo que no ocurra por medios de sus redes no pueda existir en el mundo moderno, es decir que no tenga visibilidad.

Para las propuestas de mejora se deben reconocer las limitantes espaciales y económicas de la Organización solidaria. Es una organización que queda en el casco urbano de la ciudad de Ipiales por lo que implementar el uso de medios digitales para su divulgación resulta muy factible, además de proponer otros medios no tan aceptados en las dinámicas del mundo globalizado, pero si en una realidad diferente como lo son los corregimientos, los cuales son La Victoria, Las Lajas, San Juan, Yaramal, Cofania Jardines de Sucumbíos, o sus veredas las cuales son: Las Cruces, El placer, Saguarán, Cofradía las Lajas, Chaguaipe, Loma de Suras, Los Camellones, Laguna de Baca, Boquerón; estos espacios a pesar de estar inmersos en las dinámicas de las redes sociales no es un medio frecuente de comunicación, aquí se puede evidenciar como es mas frecuente el uso de radio o televisión, por ello estos medios también deben de ser contemplados para la mejora de la Organización solidaria.

Conclusiones

Del ejercicio investigativo se pudo concluir la importancia de la comunicación interna y externa para el éxito de las organizaciones, permitiendo que con elementos como las redes sociales estas puedan extender su mensaje, sus objetivos y metas, su misión y visión, llevando a cabo una mejor difusión de todo lo que puede lograr y lo que desea realizar y gracias a esto muchas personas tanto internas como externas de la organización pueden apoyarse en una red de apoyo como comunidad.

Este diplomado ha aportado mucho al perfil como comunicador social del investigador, igualmente la información suministrada ha sido muy enriquecedora en la manera que el Tutor trató el tema y permitió reconocer la importancia de la comunicación horizontal en las empresas y en el día a día. Gracias a esto, se afianzan conocimientos que permiten el fortalecimiento en la formación de mejores profesionales que puedan contribuir con la construcción de una mejor sociedad.

Las redes sociales de comunicación son fundamentales en el relacionamiento de las personas y de las organizaciones, los comunicadores sociales deben estar en la capacidad de comprender las características de dichas redes y de apoyar a las comunidades para que por medio de su uso y fortalecimiento se contribuya con el desarrollo social. El Diplomado en Construcción de Redes Sociales entrega las herramientas al comunicador para que dinamice dentro de las organizaciones y comunidades procesos comunicativos que pueden abrir nuevos horizontes en el marco de las redes sociales de comunicación y desde allí buscar el desarrollo y bienestar de las comunidades.

Referencias

- Beltrán, L. R. (1979). *Un adiós a Aristóteles: La comunicación Horizontal*. Comunicación y Sociedad N° 6, 5-35. www.rebellion.org/docs/54654.pdf
- CIMAS - Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible. (2010), Manual de Metodologías participativas (p.27). Recuperado de:
www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual_2010.pdf
- Gallego Trijueque, S. (2011). *Redes Sociales y Desarrollo*. BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales, N° 12, 113-121.
www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007
- Gutiérrez, M., y Villasante, T. (2007). Redes y conjuntos de acción para aplicaciones estratégicas en los tiempos de complejidad social. *Política y Sociedad*, Vol. 44 Núm. 1:, 125-140.
revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/view/POSO0707130125A/22378
- Mefalopulos, P. y Kamlongera, C. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. Roma. Obtenido de www.fao.org/3/y5794s/y5794s.pdf
- Servaes, J., y Malikhao, P. (s.f.). Comunicación Participativa: ¿El nuevo paradigma?
www.redalyc.org/pdf/101/10111909002.pdf
- Sitrin, M. (2010). Horizontalidad, Autogestión y Protagonismo en Argentina. *HAOL*, Núm. 21, 133-142. dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3193843