

PUBLICAR EN ACTAS

Título: Salud, redes y comunicación institucional

Autores: Poccioni, María Teresa; Montori, María Florencia; Longa, Julio; Ramirez, Soledad

Pertenencia institucional: Instituto de Ciencias de la Salud – Universidad Nacional Arturo Jauretche

Correo electrónico: tpoccioni@gmail.com; tpoccioni@unaj.edu.ar

Resumen:

El trabajo a presentar forma parte de los avances de investigación del Eje Comunicación del Proyecto de Desarrollo Tecnológico y Social (PDTs) llevado adelante desde el Instituto de Ciencias de la Salud, el cual tiene entre sus objetivos generales desarrollar un Centro de Coordinación y Monitoreo para Procesos Asistenciales y de Gestión de Pacientes en Red para el conjunto de Hospitales de la región sudeste del conurbano de la provincia de Buenos Aires que referencia pacientes que requieren atención de alta complejidad al Hospital el Cruce “Dr. Néstor Carlos Kirchner” (Florencio Varela). Este objetivo requiere a su vez de la realización de un diagnóstico integrado de la red de servicios de salud, y dentro de ese diagnóstico incluimos el eje comunicacional como un aspecto a desarrollar. En esta presentación haremos un recorrido de las categorías y conceptos que posibilitan una mejor comprensión de dichas organizaciones, teniendo en cuenta la complejidad que revisten al tener como eje articulador de sus prácticas el cuidado y atención de la salud, y al mismo tiempo que nos permitan elaborar una metodología para analizarlas desde una perspectiva que tome a la comunicación como una dimensión transversal y no como mera herramienta de gestión. El trabajo en red consiste en una estrategia de articulación e intercambio entre instituciones y/o personas con el fin de desarrollar actividades comunes, con metas consensuadas conservando la identidad de cada participante, donde es innegable la importancia de la comunicación. De allí que nuestro interés principal radica en poder elaborar una metodología que nos permita su abordaje, con el objetivo de comprender su funcionamiento y realizar propuestas para su optimización.

Introducción

El trabajo que presentamos a continuación da cuenta de las reflexiones teórico-metodológicas que surgieron en el equipo de investigación perteneciente al Eje de Comunicación del Proyecto de Desarrollo Tecnológico y Social del Consejo Interuniversitario Nacional (PDTs - CIN) presentado en la convocatoria 2014, cuya idea central es el *desarrollo del Centro de Coordinación y Monitoreo para procesos asistenciales y de gestión de pacientes en red para el conjunto de hospitales de la región sudeste del conurbano de la provincia de Buenos Aires que referencia pacientes que requieren atención de alta complejidad al Hospital El Cruce Dr. Néstor Carlos Kirchner y propuesta de lineamientos para la generalización de la experiencia en la provincia de Buenos Aires.*

La Red Sudeste, dentro de la Región Sanitaria VI de la provincia de Buenos Aires, que integra el HEC, está conformada por los distritos de Florencio Varela, Quilmes, Berazategui y Almirante Brown, que corresponde a más de 2 millones de habitantes, que se atienden en aproximadamente 200 centros de atención primaria de la salud, 4 unidades de pronta atención, y los Hospitales Isidoro Iriarte y Eduardo Oller de Quilmes;

el Hospital Lucio Meléndez, Arturo Oñativia y José María Jorge de Almirante Brown; el Hospital Mi Pueblo de Florencio Varela; y el Hospital Evita Pueblo de Berazategui. Esta Red multinivel se sustenta en el trabajo conjunto con los Municipios de la Región, con la Región Sanitaria VI y se organiza a partir de los lineamientos programáticos del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires y del Ministerio de Salud de la Nación.

Partimos de la consideración de que dicho Centro deberá incorporar necesariamente la perspectiva comunicacional para la coordinación y monitoreo, no sólo entendida como estrategia sino como una dimensión que atraviesa tanto los procesos asistenciales como la gestión de pacientes en red. Para esto, es preciso repensar la comunicación en las organizaciones de salud, someterla a una mirada crítica que sacuda el modelo gerencial desde el cual fue pensada desde su origen, y elaborar un marco teórico que nos permita comprenderla desde una perspectiva integral. Del mismo modo, nuestra intención es trabajar en la construcción de un andamiaje metodológico para poder abordar los procesos de comunicación presentes en los modelos de atención de la salud, analizarlos, comprenderlos y orientarlos hacia un modelo de atención que gire en torno a las necesidades y expectativas de los usuarios. Este modelo debe ser necesariamente distinto del típico modelo de atención hospitalocéntrico, que es el que predomina en la mayoría de los servicios de salud. Esto implica repensar el concepto de red, revisando los usos que se le ha dado en el campo de la salud y poniéndolo en el centro de la reflexión ya que no existen redes sin procesos de comunicación que le den visibilidad y consistencia.

Nos proponemos realizar un breve recorrido por distintos conceptos en torno a organizaciones en las ciencias sociales que nos permitirán ir construyendo nuestro propio marco teórico y al mismo tiempo presentar algunas discusiones en el campo de la comunicación organizacional, el cual ha tenido y tiene su desarrollo y sus exponentes, referencias obligadas para cualquier estudio que intente comprender la forma en que se producen, circulan y reproducen los procesos de comunicación al interior de las organizaciones. Tomaremos algunos de dichos referentes para poner en discusión sus orígenes, alcances y limitaciones, y a partir de allí comenzar a construir un marco teórico específico para las organizaciones de salud que incorpore conceptos y perspectivas provenientes del amplio campo de las ciencias sociales. A su vez, nos aproximaremos al concepto de redes y buscaremos en algunas perspectivas más recientes que toman a las organizaciones como redes comunicacionales algunas pistas para orientar nuestra indagación.

Entendemos que el trabajo en red consiste en una estrategia de articulación e intercambio entre instituciones y/o personas con el fin de desarrollar actividades comunes, con metas consensuadas conservando la identidad de cada participante, donde es innegable la importancia de la comunicación. De allí que nuestro interés principal radica en poder elaborar una metodología que nos permita su abordaje, con el objetivo de comprender su funcionamiento y realizar propuestas para su optimización.

Las organizaciones de salud requieren de una mirada especial, ya que el hecho de tener como objetivo principal de sus tareas nada más y nada menos que la salud y el bienestar de la población, y el tener que tomar decisiones que muchas veces tienen que ver con cuestiones de vida o muerte, las reviste de una complejidad diferente a la de otro tipo de organizaciones. Y en el ámbito público, esta complejidad es mayor en la medida en que el servicio que prestan está basado en un derecho universal, el derecho a la salud, que a su vez en nuestro país está garantizado por la Constitución Nacional. Acceder al universo institucional en toda su complejidad supone entonces no sólo describir y caracterizar los aspectos organizacionales clásicos, sino recuperar los discursos y prácticas que se

producen en dicho contexto y analizarlos desde una mirada comunicacional estratégica que supere la visión puramente instrumental.

Instituciones y organizaciones en las ciencias sociales

Para poder comprender la complejidad de las organizaciones cuyo objetivo es el cuidado y atención de la salud, es necesario en primer lugar reflexionar en torno a las instituciones en general, sobre las cuales se ha escrito mucho en el campo de las ciencias sociales. A su vez, tanto desde la antropología como desde la sociología han surgido trabajos e investigaciones que han nutrido gran parte de los estudios en el campo de la salud en general, siendo nuestro interés particular los referidos a las instituciones.

El estudio de las “instituciones” tiene una larga historia en las ciencias sociales, desde la escuela sociológica francesa –cuyo principal referente fue Emile Durkheim- hasta el funcionalismo británico en la figura del etnógrafo Bronislaw Malinowski. Mientras que la escuela francesa postula a la sociología como la ciencia de las instituciones, y a estas últimas como sistemas mediante los cuales es plausible aprehender las categorías inconscientes que utilizan los grupos humanos para organizar sus modos de vida; Malinowski propone a la etnografía como el estudio de las funciones de las instituciones para la satisfacción de distintas necesidades biológicas y sociales.

En *Las reglas del Método sociológico* Durkheim llama institución a todas las creencias y a todas las formas de conductas instituidas por la colectividad. Considera que “Las maneras colectivas de obrar o de pensar tienen una realidad independiente de la de los individuos, la cual se conforma a aquella en todos los momentos. Son cosas que tienen su existencia propia, el individuo las encuentra completamente formadas, y no puede hacer que sean o que no sean de otra manera de lo que son: está pues, obligado a tenerlas en cuenta y le es tanto más difícil (no decimos imposible) modificarlas, en cuanto, en grados diversos, participan de la supremacía material y moral que la sociedad tiene sobre sus miembros (Durkheim, E, 1997: 20). Para este autor un elemento vital para comprender las instituciones es considerarlas como el resultado de la vida en común.

Por su parte, Malinowski propone que “una institución es un sistema especializado de actividades comunes, pautadas, orientado a la satisfacción de una determinada necesidad humana” (Malinowski, B 1966:187).

“Una institución resulta ser un modo de reproducción humana legalizada y sometido a normas. El estatuto normativo responde siempre a un deseo o a una serie de motivos, a un propósito común. Está incorporado a la tradición o respaldado por la autoridad tradicional” (Malinowski, B 1966: 187).

Es notoria la consideración del carácter material de una institución en esta postura y la importancia de las normas como reguladoras de esa materialidad.

En otra obra clásica, el antropólogo M. Herskovitz (1968) destaca la importancia de las instituciones en el proceso de endoculturación: “sin las instituciones sociales que suministran los mecanismos para la regulación de la conducta, la integración del individuo a la sociedad no sería posible...”. En el proceso de endoculturación un individuo aprende las formas de conducta que acepta su grupo. Lo hace tan bien que raramente sus pensamientos, sus valores, sus actos entran en conflicto con los de sus compañeros de sociedad. Por consiguiente la vida del grupo puede ser “cosificada”, “reificada” en una serie de instituciones capaces de ser descritas objetivamente como si existieran con independencia de la gente que vive de acuerdo a ella. Este es el modo como se nos

presenta la mayor parte de los estudios etnográficos de la cultura.” (Herskovitz, M 1968:56).

En otra línea teórica si bien dentro del estructural-funcionalismo, encontramos la Teoría de la Acción Social de Talcott Parsons. Este sociólogo entiende por institución al “complejo de integraciones de rol institucionalizadas que tiene significación estructural en el sistema social en cuestión”. Plantea que “la institución es una unidad del sistema social de orden más alto que el rol, ciertamente se constituye por una pluralidad de pautas de rol interdependientes o componentes de ellas” (Parsons, T, 1968: 46). En su posición es notable la preponderancia de las reglas en tanto definición de las pautas de rol que estructuran un determinado sistema “En la medida en que un conjunto de estos roles posee un significado estratégico para el sistema social, puede llamarse institución al complejo de reglas que define su comportamiento esperado”.

Hasta aquí se evidencia un predominio de una visión colectivista de la acción humana. La tensión individualismo/colectivismo (cuestionada por algunos teóricos) ha caracterizado las formulaciones teóricas en torno al valor de las instituciones para la vida social.

Berger y Thomas Luckmann (2003) en “La construcción social de la realidad” intentan superar la dicotomía individual/colectivo a través de un modelo dialéctico de la relación entre los individuos y las instituciones de la sociedad. Proponen la habituación como el proceso mediante el cual se erigen las instituciones. Todo acto que se repite con frecuencia, crea una pauta que puede reproducirse con economía de esfuerzo, esto se llama habituación. “La habituación comporta la gran ventaja psicológica de restringir las opciones” (Berger y Luckmann 2003: 73). Para estos autores, si bien la habituación también se da en un individuo aislado, lo que les interesa es ver el papel que juega la habituación en el origen de las instituciones. Plantean que la institucionalización surge al haber una “tipificación recíproca de acciones habitualizadas por tipos de actores” (Berger y Luckmann 2003: 74). Esta tipificación se comparte en un determinado grupo social, y es la propia institución la que tipifica a actores individuales así como a sus acciones.

“Las instituciones implican historicidad y control. Las tipificaciones recíprocas de acciones se construyen en el curso de una historia compartida. Es imposible comprender qué es una institución, si no se comprende el proceso histórico en que se produjo. Por el hecho de existir también controlan el comportamiento humano estableciendo pautas definidas de antemano que lo canalizan en una dirección determinada en oposición a las muchas otras que podrían darse teóricamente”(Berger y Luckmann 2003: 74).

Según los autores las instituciones han sido concebidas para liberar a los individuos de la necesidad de reinventar el mundo y reorientarse diariamente en él. Es decir, las instituciones generan lo que denominan “programas” que permiten llevar a cabo la interacción social, de tal modo que las personas obtienen modelos de conducta que responde a las expectativas asociadas al cumplimiento de ciertos roles en la vida social.

Mary Douglas, antropóloga con profundo compromiso hacia los postulados de la escuela durkheimiana, propone considerar en sus diversos trabajos, al pensamiento humano como originariamente social y desarrolla una teoría de la cultura que dé cuenta del origen social de las categorías cognitivas. Analiza los elementos culturales más observables de la vida cotidiana- los bienes que circulan, las formas de tratar el cuerpo, las formas de clasificar las cosas en limpias o sucias, arriesgadas o seguras- como lenguajes sociales a

través de los cuales se crean las líneas de demarcación externas e internas de los grupos sociales. *La cultura es precisamente este esquema de clasificación que da significado a los símbolos concretos reafirmados en el ritual y en el discurso.*

En su obra *¿Cómo piensan las instituciones?* (1996) hace compatible un análisis sociológico de las instituciones con un análisis filosófico de las categorías científicas. Según la autora “Las categorías no son cosas son posiciones”. El uso que hace el individuo de los sistemas de clasificación de que dispone depende de su posición en un determinado ordenamiento social.

Desde su perspectiva considerará que las instituciones son “reglas de juego” que se actualizan e integran en prácticas; involucran un cuerpo de conocimiento que provee pautas que canalizan el comportamiento humano en una dirección determinada. Según Douglas “cualquier institución reducida a su mínima expresión es una **convención**” (1996: 74) En este sentido son “organizaciones sociales legitimadas”. Sus miembros construyen “un conjunto de analogías con que explorar el mundo y justificar la índole natural y razonable de las normas instituidas, y así conseguir el mantenimiento de una forma institucional identificable y perdurable”. Esto es lo que Berger y Luckman denominan el proceso de “reificación¹”.

De esta manera, y retomando lo expresado en el párrafo inicial, las instituciones pasan de ser “frágiles convenciones” a normas o pautas que adquieren tal grado de legitimación que su fundamento último remite a las leyes de la naturaleza. Para dar cuenta de esta situación suele utilizarse la expresión “naturalización”. Puede decirse que como resultado de las interacciones y procesos que se dan al interior de las instituciones se define un “estilo de pensamiento” que ejerce coerción sobre el pensamiento individual (Douglas, 1996). Ello imprime identidad a las instituciones y a sus miembros.

Recapitulando entonces, y haciendo foco en los conceptos que nos interesa tener en cuenta para nuestro marco teórico, podemos decir que las instituciones llevan a cabo diferentes acciones, tales como codificar las experiencias pasadas (y de este modo, controlan la incertidumbre); proveer constantes a pesar del cambio (la inercia institucional que logra una cierta solidez para que sea posible la comunicación entre sus miembros); sacralizar las normas; controlar la “memoria y el olvido”; clasificar y otorgar identidad a sus componentes.

Todos estos aspectos se realizan fundamentalmente de manera simbólica, a través de la producción, circulación e interpretación de mensajes que circulan en todas sus formas posibles (verbal, corporal, gestual) y a través de las más diversas modalidades (redes informáticas, soporte impreso, conversaciones cara a cara, entre otras). En este sentido, como plantea Crivos (1973), debido a su configuración socio-espacial las instituciones, son “susceptibles de ser analizadas como ‘pequeñas comunidades’ en tanto se organizan como sistemas complejos de interacción humana dentro de un edificio, área o espacio delimitado en el que se realizan ciertas tareas”. De este modo se presentan como campos propicios para la observación de los fenómenos de interacción humana que posibilitan su funcionamiento y de las formas en que la sociedad resuelve la relación entre sus miembros para la consecución de determinados fines.

¹ “La reificación es la aprehensión de los productos de la actividad humana como si fueran algo distinto de los productos humanos, como hechos de la naturaleza, resultado de leyes cósmicas o manifestaciones de la voluntad divina” (Berger y Luckman, 1969:116).

La comunicación organizacional como campo de estudio

Los estudios sobre comunicación organizacional están fuertemente vinculados con el desarrollo de la teoría de la administración, en tanto ciencia nacida en el siglo XIX para el estudio del funcionamiento de las organizaciones. Si hacemos un repaso rápido por las escuelas más conocidas dentro de esta teoría, podemos identificar algunas como la denominada escuela clásica, la escuela de relaciones humanas, la escuela sistémica.

Dentro de la Escuela Clásica, la figura preponderante fue Frederick Taylor (1856-1915), ingeniero mecánico y economista estadounidense considerado el padre de la administración científica en los inicios del Siglo XX. Taylor buscó a través de la observación y la experimentación del proceso laboral la forma de optimizar el trabajo y obtener su control, proponiendo la eliminación de los tiempos inútiles del obrero estableciendo el tiempo necesario para cada tarea. Dio origen a un modelo de producción industrial cuyo fin era aumentar la productividad, a través de la producción en cadena y la división del trabajo, lo cual implicaba lograr la adhesión de los trabajadores a esta modalidad, haciendo que obreros y patrones colaboren entre sí en la obtención de beneficios mutuos, de la mano de un salario importante vinculado al rendimiento de cada trabajador. Del mismo modo, Henry Ford implementa la producción en cadena en la fabricación de autos en EEUU, incorporando la línea de montaje o “cinta sin fin”. El trabajador debía moverse rápidamente siguiendo el ritmo de la cinta: movimientos repetitivos y rutinarios, eliminando todo movimiento ajeno a la actividad específica asignada, es decir, evitando la existencia de los denominados “tiempos muertos”.

Tanto Taylor como Ford compartieron orientaciones en torno a un nuevo modelo de sociedad caracterizada por la producción y el consumo en masa. Se hablaba de una “ingeniería social” en la que reinara la “armonía fabril y social, con producción en masa, cooperación laboral con tareas rutinarias y mecanizadas, bienestar general con devaluación del trabajo” (Ávila González, 2004). Un modelo de estas características sólo podía lograrse generando acciones que logran la adhesión de los trabajadores a dicho modelo, lo cual se creía posible poniendo en juego estrategias de persuasión las cuales implicaban un manejo de la información específico.

Frente a estos enfoques, la mirada humanista parecería un vuelco importante en medio de tanta “tecnoadministración”, pero en realidad se trató de incorporar un modelo donde los aspectos psicológicos pudieran ser conocidos y transformados para mejorar la productividad. Mayo fue un teórico social y psicólogo industrial especializado en teoría de las organizaciones y relaciones humanas. Su interés primordial fue estudiar los efectos psicológicos que podían producir en el trabajador las condiciones físicas del trabajo en relación con la producción. Afirmaba que no existe cooperación del trabajador, si éstos no son escuchados, ni considerados por parte de sus superiores, es difícil y en ocasiones casi imposible llegar a los objetivos fijados. Para este modelo, era fundamental el estado de ánimo del trabajador para su desempeño y su mayor productividad. Es decir, una forma más sofisticada de control y dominación en el trabajo, por lo tanto, la búsqueda de mejores estrategias para la manipulación y la persuasión.

Otra línea de investigación del funcionamiento de las organizaciones estuvo relacionada con la Teoría general de sistemas (TGS), el denominado enfoque sistémico. Esta teoría fue presentada por Ludwig von Bertalanffy en 1950 y haciendo una muy somera síntesis, se trató de una teoría interdisciplinaria que buscó integrar conceptos provenientes de distintas disciplinas trascendiendo los enfoques parciales de cada una de ellas. La premisa fundamental de este enfoque es la idea de que el todo vale más que las partes, dicho de otro modo: el todo no es lo mismo que la suma de las partes. En el enfoque sistémico, la organización se concibe como un sistema social integrado por partes

interrelacionadas las cuales están en equilibrio dinámico, y aquí la comunicación se percibe como fundamental en el logro de dicho equilibrio.

La segunda guerra mundial dio origen también a gran parte de los estudios sobre comunicación, en línea con esta necesidad de pensar cómo moldear los pensamientos y actitudes de las personas en relación a un objetivo “nacional” y “empresarial”. Al finalizar la guerra, las empresas norteamericanas comienzan a preocuparse crecientemente por aumentar los niveles de producción (con el menor gasto posible) y aparece la comunicación como un aspecto a investigar para generar estrategias de información/comunicación que logran incentivar a los trabajadores, hacerlos cooperar y trabajar más, y por lo tanto, hacerlos más productivos.

Como podemos apreciar, los orígenes de este campo de estudios han estado fuertemente influenciados por el pensamiento gerencial, y por la búsqueda de “herramientas” que permitieran afrontar los desafíos de la administración en un mundo cada vez más competitivo y cambiante. Según Ávila González,

“los requisitos funcionales que el mercado impone a las organizaciones de trabajo han generado una búsqueda febril por aquellos mecanismos que conduzcan a la integración eficaz y la producción eficiente. Soslayando las controversias teóricas, el pensamiento único ancla las prácticas de los actores en el procedimiento y el control, mutando la razón en instrumento puro y la socialidad en stock de datos”. Ávila González (2004)

Estas ideas están en línea con lo plantado por Bouzon (2011) en cuanto a que el estudio de la comunicación en el contexto de las organizaciones es un “fenómeno de origen anglosajón, esencialmente americano, aparecido poco después de la entrada de Estados Unidos en la Segunda Guerra Mundial”. La investigadora francesa sostiene que una vez terminada la guerra, una de las principales preocupaciones de las empresas americanas y de los investigadores en organizaciones estuvo orientada a generar niveles de producción más altos a costos más bajos. Se suponía que si los empleados contaban con información suficiente acerca de las cuestiones vinculadas a la gestión empresarial, se volvería más colaborativos y por lo tanto, más productivos. Se publican varios artículos, bajo la influencia de las teorías de administración antes mencionadas, estableciendo los principales aspectos a considerar en cuanto a comunicación organizacional, tanto en relación al cumplimiento de los objetivos de la organización, como en relación a lo que acontece al interior en términos de lo que se conoce como “comunicación informal”.

Como señala Bouzon (2011), en 1947, Herbert A. Simon - quien obtuvo el Premio Nobel de economía en 1978 en reconocimiento a sus aportes en el abordaje interdisciplinario de la toma de decisiones en las organizaciones- afirmaba que “*communication is the essence of organization*”.

Esta percepción en torno al lugar fundamental de la comunicación para las organizaciones continuó avanzando a través de diversas publicaciones, como puede identificarse en 1951 en el artículo de Bavelas y Barrett (1951, p. 366-377) “*An experimental approach to organizational communication*”, donde se comienza a hablar de “comunicación organizacional” para referirse no sólo a los contenidos de los mensajes sino también a las formas o técnicas de comunicación y sus canales o redes de transmisión. Bouzon hace un recorrido de los distintos trabajos que surgieron para dar cuenta de este aspecto de las organizaciones, para identificar cómo se fue constituyendo el campo, y establece los años sesenta como punto de partida para la construcción de la comunicación organizacional como campo de conocimiento científico. “Redding considera por otra parte 1967 como el año oficial de aceptación de la expresión “organizational communication” como disciplina emergente (“Conference on organizational communication”, 1967) dotada de una

bibliografía especializada en consecuencia (Voos, 1967)", Bouzon (2011). Desarrollos posteriores subrayan la importancia de la comunicación en las organizaciones, estableciendo que éstas no pueden existir sin la comunicación.

En América Latina, si hacemos una rápida lectura de cuáles han sido los más citados en el campo de la comunicación organizacional o institucional, encontramos rápidamente que algunos de ellos son los siguientes:

Muriel y Rota (1980), para quienes la Comunicación Institucional es un Sistema que coordina las partes constituyentes de la Institución, y a ésta con sus públicos. La comunicación en su enfoque "social" de relaciones públicas, facilita la consecución de objetivos específicos de la organización y de sus públicos. Al igual que un sistema, entendido como un conjunto de elementos interrelacionados que actúan para lograr un objetivo común, una institución es un sistema organizacional creado y legitimado por la satisfacción de las necesidades de los grupos sociales con los que se relaciona. A su vez, toda institución forma parte de un sistema mayor o supra-sistema, el cual constituye su medio ambiente político, económico y social específico. La comunicación institucional entonces consistiría en un sistema coordinador que tiene como objetivo "armonizar" los intereses de la institución con los de sus públicos.

Para Annie Bartoli (1991) la Comunicación en las organizaciones "es un conjunto de actos más o menos estructurados; también es un objeto, incluso un 'recurso' fundamental de la empresa si se considera la comunicación como fruto de informaciones, en especial operativas". Aquí podemos observar que la comunicación es tomada como un recurso al servicio de la organización.

Amado Suarez y Castro Zuñeda (1999) a su vez plantean la persistencia de modelos mecanicistas y del esquema informacional de la comunicación en los estudios sobre comunicación institucional u organizacional. De allí que proponen complejizar los elementos que intervienen, considerando que la comunicación es un fenómeno complejo que depende de una multiplicidad de factores.

El campo de la comunicación organizacional abarca una gran cantidad de aspectos y de saberes conocidos comúnmente como marketing, publicidad, relaciones públicas. Pero aunque sean distintos nombres y abarquen distintas funciones, tienen como punto en común el carácter persuasivo como marca distintiva de la comunicación.

Hasta aquí un brevísimo recorrido teórico que nos sitúa en el lugar desde el cual abordaremos a las organizaciones de salud en tanto instituciones sociales, aportando elementos para constituir un contexto teórico que nos permita entender la comunicación no como mera *herramienta para* lograr ciertos tipos de conductas al interior de las instituciones o en su relación con la población en general y con otras instituciones sino como un aspecto constitutivo de las mismas.

Construyendo otra mirada

Lentamente, en distintos contextos académicos, van surgiendo otras perspectivas desde las cuales pensar la comunicación en las organizaciones. Si bien ha sido dispar el desarrollo en los distintos contextos académicos, pueden encontrarse diversos trabajos e investigaciones que, a partir de un análisis crítico de lo que ha sido el campo de la comunicación organizacional comienzan a incorporar otros marcos teóricos o "paradigmas", los cuales si bien aportan una mirada más integral del objeto, nos plantean algunas dificultades para su abordaje metodológico que es preciso superar.

A su vez, las organizaciones han ido modificándose en el tiempo, y el fenómeno de la globalización con el desarrollo de las nuevas tecnologías de información y comunicación le ha dado otras características que hacen que necesariamente los viejos esquemas para pensar la comunicación institucional (unidireccional/multidireccional; vertical/horizontal; formal/informal; interna/externa) dejen de tener sentido o bien se resignifiquen y adapten a los nuevos tiempos.

Como plantea Krhölting Kunsch (2007),

“Todas esas transformaciones alteraron por completo el comportamiento institucional de las organizaciones y la comunicación pasó a ser considerada de otra manera. Así como la propaganda tuvo un papel fundamental después de la revolución industrial, la comunicación organizacional en el sentido corporativo comenzó a ser encarada como algo fundamental y como un área estratégica en la contemporaneidad” (la traducción es nuestra). (Krhölting Kunsch 2007).

En el contexto actual, cuando se habla de comunicación en las organizaciones es preciso considerar nuevos conceptos, como por ejemplo los de comunidad virtual, redes sociales, capital social. Estos conceptos ponen en el centro de la cuestión el tema de las relaciones entre los sujetos, y la comunicación se concibe entonces como proceso de construcción conjunta entre sujetos a partir de discursos que se producen en una situación y un contexto determinado. Las organizaciones existen a través de las personas y de sus acciones en relación a objetivos determinados, y estas personas establecen relaciones entre sí que están mediadas por y construidas en los discursos que se producen, circulan y resignifican permanentemente al interior de dichas organizaciones.

En esta línea, investigadores brasileños proponen analizar la comunicación organizacional desde otros paradigmas, de la complejidad, relacional, semiótico, y afirman que las organizaciones **son** las relaciones, y se define a la comunicación desde un enfoque interpretativo en el cual se la considera como construcción social en la que los sujetos que interactúan construyen y comparten realidades organizacionales (Andrade Scroferneker et al, 2015). En esta perspectiva, la idea de lenguaje o de lenguajes va más allá de una mera concepción instrumental, incorporando una visión semiótica donde el o los lenguajes no dan cuenta del mundo sino que lo construyen.

Es por esta línea de pensamiento por donde consideramos apropiado comprender lo que sucede en las organizaciones de salud en la medida en que se puedan pensar como redes comunicacionales, o desde algunas lecturas, redes conversacionales,

Hablar de redes hoy en día requiere una aclaración ya que las propias tecnologías de información y comunicación han hecho que se las piense en el terreno digital cuando en realidad el concepto de red, y de redes sociales, se ha utilizado y se utiliza en las ciencias sociales desde hace mucho tiempo, incluso antes de la aparición de internet en nuestras vidas.

Según Elina Dabas las redes sociales son “un sistema abierto, multicéntrico, que, a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes y con los de otros sistemas organizados, posibilitan la potenciación de los recursos y la creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas y satisfacción de necesidades”. En esta misma línea avanzaba a fines de los 90 Mario Róvere, en su conocido trabajo sobre *Redes en salud: un nuevo paradigma para el abordaje de las organizaciones y la comunidad*, imposible de no mencionar cuando uno se adentra en estos campos.

Incorporar la perspectiva de redes en el análisis de la comunicación organizacional implica romper con algunos planteos tradicionales que expusimos más arriba, ya que frente a los esquemas piramidales, centralizados, con los cuales muchas veces se esquematizan algunos aspectos de la comunicación organizacional, se propone una mirada que dé cuenta de la multacentralidad de la conformación de redes. Las organizaciones se piensan entonces atravesadas por distintas redes, redes de todo tipo, donde lo que las identifica y caracteriza es la intensidad de los intercambios que se producen en ellas, y lo que generan entre sus partes integrantes, o podríamos decir, entre los nodos de esas redes.

A su vez esas redes trascienden una organización: hoy se habla de redes de servicios, para dar cuenta de esos procesos que interconectan a las distintas organizaciones de salud en pos de lograr una atención adecuada de la salud de la población.

Para ir concluyendo este primer avance en relación a los objetivos propuestos por nuestro grupo de trabajo, reiteramos que esta forma de entender la comunicación en el contexto de las organizaciones en general, y de las organizaciones de salud en particular, nos enfrenta al desafío de construir una forma de abordaje metodológico que permita pensar esta dimensión estratégica de la comunicación organizacional, su omnipresencia en los distintos aspectos de la vida institucional y sus características según cada contexto y según los actores vinculados. Este abordaje deberá necesariamente incorporar un análisis de cómo se juegan las relaciones de poder en este entramado, trascendiendo el carácter puramente descriptivo que a veces caracteriza estudios de esta naturaleza.

Bibliografía

Andrade Scroferneker, CM. (2012) Contra tendencias paradigmáticas da comunicação organizacional contemporânea no Brasil. *DIALOGOS de la comunicación*, Edición 85.

Ávila González, Rafael (2004). *Crítica de la comunicación organizacional*. México: UNAM.

Bavelas, A; Barrett, D. (1951). *An experimental approach to organizational communication*. New York: American Management Association.

Berger, P y Luckmann, T (2003) *La construcción social de la realidad*. Madrid: Amorrortu.

Bouzon, A. (2011) La investigación en comunicación de las organizaciones: orígenes y fundamentos. *Organicom*, Año 8 (14) pp 12 a pp 28.

Cordova Wels, A.; Andrade Scroferneker, M.C (2015) *De qual comunicação (interna) nao estamos falando?* En *VVAA De qual comunicação organizacional estamos falando?* Porto Alegre, Brasil: EDIPUCRS.

Douglas, M. (1996) *¿Cómo piensan las instituciones?* Madrid: Alianza.

Durkheim, E. (1997) *Las reglas del método sociológico*. México: Fondo de Cultura Económica.

Herskovitz, M. (1968) *El hombre y sus obras*. México: Fondo de Cultura Económica.

Malinowsky, B. (1966) *Una teoría científica de la cultura*. Buenos Aires: Sudamericana.

Krhöling Kunsch (2007). *Comunicação organizacional na era digital. Signo y pensamiento*, Número 51. Vol. XXVI.

Parsons, T. (1968). *La estructura de la acción social*. Madrid: Guadarrama.