

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN POSGRADO E
INTERACCIÓN SOCIAL EN COMUNICACIÓN IpiCOM



EL ACCESO A LA INFORMACIÓN COMO PARTE DE LA
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL ESTRATÉGICA
MONOGRAFÍA DEL DIPLOMADO EN COMUNICACIÓN
ESTRATÉGICA

AUTOR: MARCO ANTONIO PAREDES CHIPANA

LA PAZ – BOLIVIA

Junio, 2022

Contenido

Índice de ilustraciones.....	ii
1. Introducción	1
2. Acceso libre a la información	2
2.1. Acceso libre a la información aplicado a la organización.....	3
3. Comunicación organizacional	4
4. Adecuación de una organización al modelo de gobierno abierto.....	5
4.1. Estrategia de comunicación	7
4.2. Organización con gobierno abierto.....	7
4.3. Aplicando los pilares de gobierno abierto a una organización	8
4.3.1. Transparencia.....	9
4.3.2. Participación	10
4.3.3. Colaboración	10
4.4. Gestión efectiva en la organización.....	11
4.4.1. Rendición de cuentas democrática	11
4.5. Nociones de gobierno electrónico aplicada en la organización	13
4.5.1. Beneficios de gobierno electrónico	14
4.5.2. Tecnologías de Información y Comunicación	15
4.5.2.1. TIC para la transparencia	15
4.5.2.2. TIC para la participación y la colaboración	16
5. Gestión de la comunicación	17
6. La comunicación horizontal en la organización	18
7. Conclusiones	19
Bibliografía y fuentes consultadas	21

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Relación de los pilares del gobierno abierto en una organización 9

Ilustración 2: Gobierno electrónico y sus consecuencias en una organización..... 14

1. Introducción

Desde los comienzos de la humanidad, en el que se pudo verificar los grupos que lograron conformarse como las hordas, clanes y tribus, el ser humano no pudo evitar la interacción con otras organizaciones, más aún con cada descubrimiento y con ello la necesidad de sobrevivir al incierto futuro que deparaba al grupo.

Sin embargo, ante esa necesidad de agruparse y protegerse, también aparece la necesidad de comunicarse, y no es de extrañar que el éxito en muchas de las proezas de los antepasados “sapiens” fueron también por las nuevas maneras de pensar.

En tanto se tenga un objetivo, el éxito grupal llega por la cooperación de individuos –que incluso pueden llegar a ser extraños entre ellos- y por una buena estrategia que sea congruente con las necesidades organizacionales.

Reconociendo que uno de los principios de cada organización llega a ser la cooperación (incluso ante las necesidades presentes de crecimiento), en el mundo, una de las grandes organizaciones a nivel de países fue la de la Sociedad de las Naciones, concebida durante la primera guerra mundial y establecida en 1919, de conformidad con el Tratado de Versalles, “para promover la cooperación internacional y conseguir la paz y la seguridad” (Organización de Naciones Unidas, s.f.).

Aunque los objetivos fueron ideados por los países considerados como la potencia mundial de entonces, fue una demostración de la estabilidad institucional que se puede lograr si la organización se encuentra conformada por intereses comunes.

“Cuando la Segunda Guerra Mundial estaba a punto de terminar en 1945, las naciones estaban en ruinas y el mundo quería la paz. Representantes de 50 países se reunieron en San Francisco en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Organización Internacional del 25 de abril al 26 de junio de

1945. Durante los siguientes dos meses, procedieron a redactar y luego firmar la Carta de la ONU, que creó una nueva organización internacional, las Naciones Unidas, que, se esperaba, evitaría otra guerra mundial como la que acababan de vivir.” (ONU, 2022)

A partir de la configuración de objetivos, una organización puede llegar a consolidarse con la adhesión de miembros restantes, tomando en cuenta las necesidades en común, es decir, que es menester encontrar el objetivo en común para que todos los miembros se sientan identificados.

Es así que para consolidar una organización es necesario establecer ese punto en común que puede ser el enlace solidificador de una estructura organizacional, necesaria para el crecimiento y fortalecimiento integral en la que puede incorporarse el enfoque de acceso a la información.

2. Acceso libre a la información

Para una mejor comprensión sobre el acceso libre a la información, es necesario conocer su fundamentación como parte de los derechos humanos y su interpretación dentro de una organización que no necesariamente es una institución pública.

La proclamación del 28 de septiembre de cada año como Día Internacional del Derecho de Acceso Universal a la Información, de acuerdo a la Conferencia General de París, señala como fin el de concienciar y educar a los ciudadanos y a las autoridades sobre la importancia del acceso a la información como un derecho humano fundamental, consolidar la sensibilización pública sobre su importancia y, en particular, fomentar el acceso a la información mediante la educación sobre los medios de comunicación. (UNESCO Conferencia General de París, 2015)

En adición, la Resolución N ° 1932 adoptada por la Organización de los Estados Americanos, en su sesión plenaria del 10 de junio de 2003, establece que: "el acceso a la información pública es un requisito indispensable para el

funcionamiento mismo de la democracia, una mayor transparencia y una buena gestión pública, y que en un sistema democrático, representativo y participativo, la ciudadanía ejerce sus derechos constitucionales de participación política, votación, educación y asociación, entre otros, a través de una amplia libertad de expresión y de un libre acceso a la información".

Es importante tomar en cuenta que la obligatoriedad hacia toda institución pública, ante el cumplimiento de este derecho, es para fortalecer el diálogo y la participación ciudadana en la toma de decisiones. Sin embargo, también es posible que una organización pueda acompañar su comunicación estratégica con este enfoque de acceso a la información, esto con el fin de que sus miembros fortalezcan su participación activa en el cumplimiento de la visión.

2.1. Acceso libre a la información aplicado a la organización

Siendo un conjunto de datos ordenados, "la información¹ adquiere valor en la medida que sirve para tomar decisiones, específicamente, que esté actualizada, que sea oportuna, de fácil acceso, segura y fidedigna". (Naser & Concha, 2011, pág. 26)

El acceso libre a la información pública, aparte de ser un derecho humano, redactado en el artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, es el garante de la transparencia de la gestión pública y asegura la participación democrática y plural.

Desde un concepto relacionado a las políticas públicas se tiene que: el acceso a la información y la transparencia juega un papel esencial porque reduce los costos de transacción de los agentes sociales y gubernamentales mejorando la asignación de los recursos públicos, de ahí que es posible

¹ Cuando se habla de información, se considera una serie de datos que, unidos, permiten disminuir el grado de incertidumbre. Si esta información además permite tomar decisiones, entonces se habla de que esta información adquiere valor. (Naser & Concha, El gobierno electrónico en la gestión pública, Serie GESTIÓN PÚBLICA, 2011)

inferir una relación directa entre la transparencia y la efectividad de la gestión pública. (Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE), 2013)

Aunque, en la práctica, es poco entendida y nula en su cumplimiento dentro del rango de derecho humano en los aparatos gubernamentales como un mandato integrado en cada plan de gobierno, dentro de una organización se puede aplicar con el fin de fortalecer la participación de los miembros, lo que implicaría su aporte en la toma de decisiones y el crecimiento de un liderazgo que cada vez será más dinámico.

3. Comunicación organizacional

La importancia de la comunicación organizacional (conocida también como comunicación institucional) ha repercutido tanto en las empresas como también en instituciones que aglomeran aún un objetivo académico y/o social, desarrollando elementos como los mensajes, la red, la interdependencia y las relaciones humanas.

En la concepción de Goldhaber (2020) la comunicación organizacional se refiere “al flujo de mensajes dentro de una red sistémica de relaciones humanas interdependientes.”

Así también existen características que se pueden tomar en cuenta al momento de definir a la comunicación organizacional, por ejemplo, el alcance en el intercambio de información dentro y fuera del entorno de la organización para el cumplimiento de objetivos.

Al paso del tiempo, tampoco ha variado el concepto mencionado con anterioridad, es así que “...en el informe Mc Bride se define a la comunicación institucional como el sistema de intercambio de datos, informaciones, ideas y conocimientos que se establece entre las instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales, por un lado, y su público real y virtual, por el otro” (Muriel & Rota, 1980, pág. 24).

Por otro lado, no solo la interacción es parte de la comunicación organizacional como un proceso de intercambio, sino, que es la vía para el logro del crecimiento a través del cumplimiento de objetivos, tal como lo describe Muriel (1980, pág. 46) “(...) la comunicación institucional aparte de coadyuvar a la consecución del objetivo general de bienestar común persigue además facilitar la consecución de los objetivos específicos”.

4. Adecuación de una organización al modelo de gobierno abierto

El gobierno abierto fortalece el ejercicio democrático a partir de prácticas de transparencia y participación ciudadana en la toma de decisiones.

Teniendo como modelo a la declaración universal de derechos humanos, “surgen conceptos como los de libertad de información, derecho de información o derecho a la información que, aunque expresados de diversas maneras, buscan conceptualizar el conjunto de actividades relacionadas con los receptores de la información”. (Konrad Adenauer Stiftung, 2005, pág. 8)

En la década de los 90, en Estados Unidos ya se veía las primeras iniciativas de gobierno electrónico como forma de transparentar la información y abrirse a un pueblo que necesita ejercer sus derechos democráticos, entre ellos el acceso a la información pública.

Para que los datos de gobierno puedan ser considerados abiertos, se trabajaron en ocho principios² expresados por Naser & Concha (2011, pág. 13) de la siguiente manera:

- a. Los datos deben estar completos.

² En diciembre de 2007 un grupo de investigadores en Sebastopol, California, desarrollaron los ocho principios para los datos de Gobierno abierto (Open Government Data). La reunión fue diseñada para un mejor entendimiento de estos conceptos y para definir porqué Open Government es esencial para la democracia. (Naser & Concha, El gobierno electrónico en la gestión pública, Serie GESTIÓN PÚBLICA, 2011)

- b. Los datos debes ser primarios.
- c. Los datos deben ser oportunos.
- d. Los datos deben ser accesibles.
- e. Los datos deben poder ser procesados.
- f. Acceso indiscriminado (y sin necesidad de registro).
- g. El formato de los datos debe ser no-propietario (sin exclusividad en su control).
- h. Los datos deben estar libre de licencias.

Con los lineamientos de Naser y Ramírez (2017), se pueden tomar en cuenta los cambios necesarios para materializar la idea de gobierno abierto en una organización de la siguiente manera:

- Cambio cultural: entender cuál es el objetivo de la administración y cómo los miembros pueden llegar a ser parte importante dentro de la organización.
- Cambio en los procesos: rediseñarlos para una integración sólida organizacional.
- Cambio en la organización: muchas organizaciones están diseñadas bajo modelos jerárquicos por lo que se puede buscar actuar bajo un modelo en red, orientado también a proyectos y a la consecución de resultados.
- Cambio en las formas de relación: buscar las facilidades de relación para la efectividad de la comunicación interna y externa.

La adecuación de gobierno abierto a una organización deberá pasar por el diseño de una estrategia que cohesione con el gobierno electrónico y el acceso a la información.

4.1. Estrategia de comunicación

El diseño y la ejecución de estrategias de comunicación permiten llegar a establecer adecuadamente la identificación del problema y su pronta resolución, reduciendo así las necesidades comunicacionales, de posicionamiento e imagen.

“Una estrategia de comunicación permite establecer metas claras frente al análisis de problemáticas comunicacionales previamente concebidas en un proceso investigativo y que determinan metas y objetivos claros para dar soluciones concretas a lo establecido previamente”. (Ríos, Páez, & Barbos, 2020)

Una de las características más sobresalientes es que cada estrategia de comunicación depende de la realidad organizacional para determinar las diferentes acciones que se deban tomar.

4.2. Organización con gobierno abierto

Siendo que en la teoría de sistemas se puede analizar la estructura social al igual que el de una organización, Muriel (1980) apunta a que las instituciones son sistemas organizacionales creados para las necesidades grupales.

“La institución es un sistema que forma parte de un sistema mayor o suprasistema, el cual constituye su medio ambiente político, económico y social específico. A su vez el suprasistema está contenido en un macrosistema representado por la sociedad en general. Por su parte, la institución está constituida por diversos subsistemas que son, por ejemplo, todos los departamentos de la

organización, y por numerosos componentes que son los individuos que la integran.” (Muriel & Rota, 1980, pág. 39)

Desde una óptica crítica, Anthony Giddens³ en su teoría de la estructuración, sostiene que “...las totalidades societarias se descubren solo dentro del contexto espacio-temporales” (Torrico, 2010, pág. 59), esto puede mostrar a la organización, como subsistema de la sociedad (totalidad societaria), existente por el tiempo determinado y con objetivos de su existencia.

Por otro lado, la comunicación organizacional puede considerarse como un “sistema coordinador”⁴ entre la organización y el público, tanto interno como externo, para facilitar el logro de su desarrollo a través del cumplimiento de los objetivos.

Para que el gobierno abierto sea efectivo en una organización, es conveniente que se apliquen sus pilares y se adecúen a la filosofía organizacional.

4.3. Aplicando los pilares de gobierno abierto a una organización

El gobierno abierto, dentro de una organización, implica que se fortalezcan los valores de convivencia dentro de la misma tomando en cuenta sus tres pilares que son: la transparencia, la participación y la colaboración (Ver Ilustración 1).

³ Teórico social de Gran Bretaña, reconocido por su teoría de la estructuración

⁴ (Muriel & Rota, 1980, pág. 31)

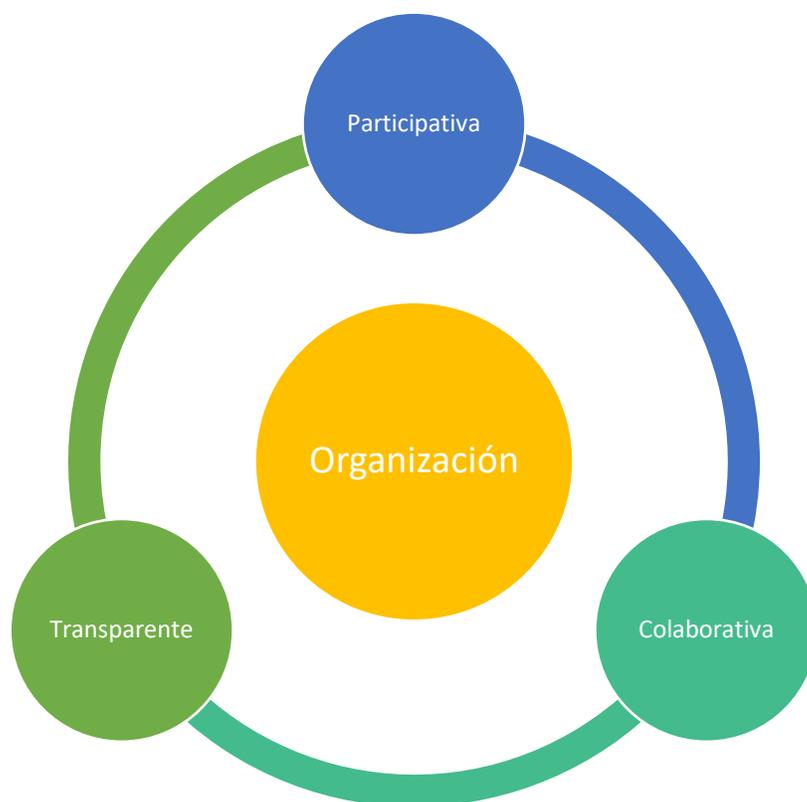


Ilustración 1: Relación de los pilares del gobierno abierto en una organización

4.3.1. Transparencia

Uno de los valores por los cuales el gobierno abierto tiene relevancia democrática, es la transparencia, esto hace que la confianza en cuanto a la gobernanza sea incrementada para el éxito en los objetivos de Estado.

La transparencia supone la puesta a disposición de los ciudadanos, tanto de forma proactiva como reactiva (previa solicitud del ciudadano) de la información pública, es decir, es un resultado del reconocimiento del llamado “derecho a saber” o “derecho de acceso a la información pública”. (FUNDACIÓN TELEFÓNICA, 2013, pág. 12)

En relación a una organización, esto es muy importante debido a que el conocimiento y el acceso la información de parte de los miembros

sería una ventaja para el crecimiento y efectivización de los quehaceres organizacionales.

4.3.2. Participación

Para que miembros, desde los más lejanos, puedan ser parte de la toma de decisiones, es necesario que estén informados y se sientan libres de expresar su opinión⁵.

La revolución de Internet ha puesto de manifiesto las enormes posibilidades que ofrece una plataforma de participación, en la que el conocimiento de diversas fuentes puede ponerse en común y compartirse (FUNDACIÓN TELEFÓNICA, 2013, pág. 14).

Es así que la participación, dentro de la organización que tome en cuenta un enfoque de gobierno abierto, es fundamental para que cada miembro pueda apropiarse de la visión de la organización.

4.3.3. Colaboración

Una cooperación entre líderes y miembros dentro de la organización, se puede dar si existen herramientas que permitan la interacción y a su vez puedan dar a conocer las necesidades existentes, producto de diálogos.

La colaboración “supone un paso más en relación con la participación e implica el desarrollo de herramientas innovadoras para permitir la cooperación entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas,

⁵ El objetivo de la participación es permitir que los ciudadanos expresen su opinión sobre todos aquellos proyectos públicos que les afectan, como son todos aquellos en los que se emplea dinero público, pero también debe permitir a las Administraciones tener acceso a un conocimiento, incluso técnico, hoy día muy disperso sobre muy diferentes materias que se encuentra en la denominada sociedad civil. (FUNDACIÓN TELEFÓNICA, 2013)

pero también entre las propias Administraciones a todos los niveles y con el sector privado” (FUNDACIÓN TELEFÓNICA, 2013, pág. 15).

Este paso hacia adelante, viene a ser una revolución en la mirada que se tiene en una organización que mantiene una comunicación completamente vertical.

4.4. Gestión efectiva en la organización

La Gestión pública, en definición de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (s.f.) implica: planificar, movilizar, desplegar, organizar y transformar recursos financieros, humanos, materiales, tecnológicos y metodológicos para proveer, asignar y distribuir bienes y servicios públicos tangibles e intangibles, solucionando problemas o satisfaciendo necesidades, originando resultados significativos para la sociedad y el país, consistentes con los objetivos gubernamentales, en forma eficiente, eficaz y equitativa.

Una organización puede adoptar el modelo relacionado a una gestión efectiva a través de esta definición asociada al control social y la transparencia respecto de las decisiones, acciones públicas, administración, gestión y políticas. Como componente principal se tiene a la Rendición de Cuentas Democrática (RCD).

4.4.1. Rendición de cuentas democrática

La Rendición de Cuentas Democrática (RCD) está relacionado al control social⁶, y se refiere a que, “en el desarrollo de una democracia participativa se pretenda garantizar que los ciudadanos ordinarios (los "profanos" o no-especialistas de la política) participen de diversas

⁶ El control social constituye un mecanismo de la democracia participativa cuyo ejercicio reequilibra las relaciones entre Estado y la sociedad civil, complementa la democracia representativa y renueva la legitimidad del poder. (Komadina, 2011)

maneras en la discusión, pero también en la definición de los asuntos colectivos de un país". (Komadina, 2011, pág. 8)

Es así que, para el ejercicio de una Gestión efectiva se puede contemplar, dentro de la planificación, la proporción de insumos a la RCD hacia los actores relacionados a la comunicación interna y externa. En este sentido, se podrá contar con una gestión de calidad.

Dentro del control social, Komadina (2011, pág. 9) quien menciona a Wright y Fung (2007), explica que el control social "con poder de decisión" involucra tres principios:

- a) se concentra o gira en torno a problemas específicos y tangibles, resuelve las demandas concretas de la gente.
- b) se define por la participación activa de la gente común, sobre todo de los afectados por problemas graves y agobiantes.
- c) la participación es efectiva y no instrumental solamente cuando se han desarrollado las capacidades y competencias de deliberación de los ciudadanos para dar efectivas soluciones a esos problemas.

Sin embargo, a modo de paralelismo al concepto de control social, la organización puede sustentar su fortaleza en el empoderamiento de la filosofía organizacional mediante una rendición de cuentas, que más que la información de lo que se hizo, es un momento de compartimiento para afrontar en conjunto las malas⁷ y futuras decisiones.

⁷ Una mala decisión siempre afecta de manera negativa a la organización, pero por el apoyo de los miembros se puede afrontar las consecuencias de una manera menos riesgosa.

También se puede retomar la participación para generar cohesión que fortalecería a la organización.

4.5. Nociones de gobierno electrónico aplicada en la organización

Dentro de la facilidad para el desarrollo de un Gobierno abierto, es necesaria la creación de herramientas que permitan un acceso a la información y comunicación directa entre todos los miembros de la organización.

El Gobierno electrónico (también conocido como Gobierno digital) se trabajó con la idea de: “Promover una administración más eficiente, eficaz y transparente por parte de los gobiernos a todo nivel, mediante el ofrecimiento en línea de información a los ciudadanos, mecanismos de control de gestión, servicios, trámites y contratación estatal de bienes y servicios a través de las redes digitales”. (Naser & Ramírez, 2017, pág. 10)

La ONU ha definido un marco de evolución que permite clasificar iniciativas de Gobierno electrónico, según su nivel de madurez, en este marco, se han clasificado cinco niveles evolutivos de acuerdo al grado de desarrollo en el que se encuentra enmarcado el Gobierno electrónico: Presencia emergente, presencia ampliada, presencia interactiva, presencia transaccional e integración total.

Dentro del marco mencionado, la organización puede fortalecer su presencia, no solo con la posesión de sitios web y cuentas en las redes sociales, sino también, consolidando un acercamiento con los públicos internos y externos a través de la interacción con el uso de diferentes herramientas que las nuevas tecnologías de información ofrecen, logrando que ya no se perciba las fronteras creadas por la distancia y el tiempo. (Ver Ilustración 2)

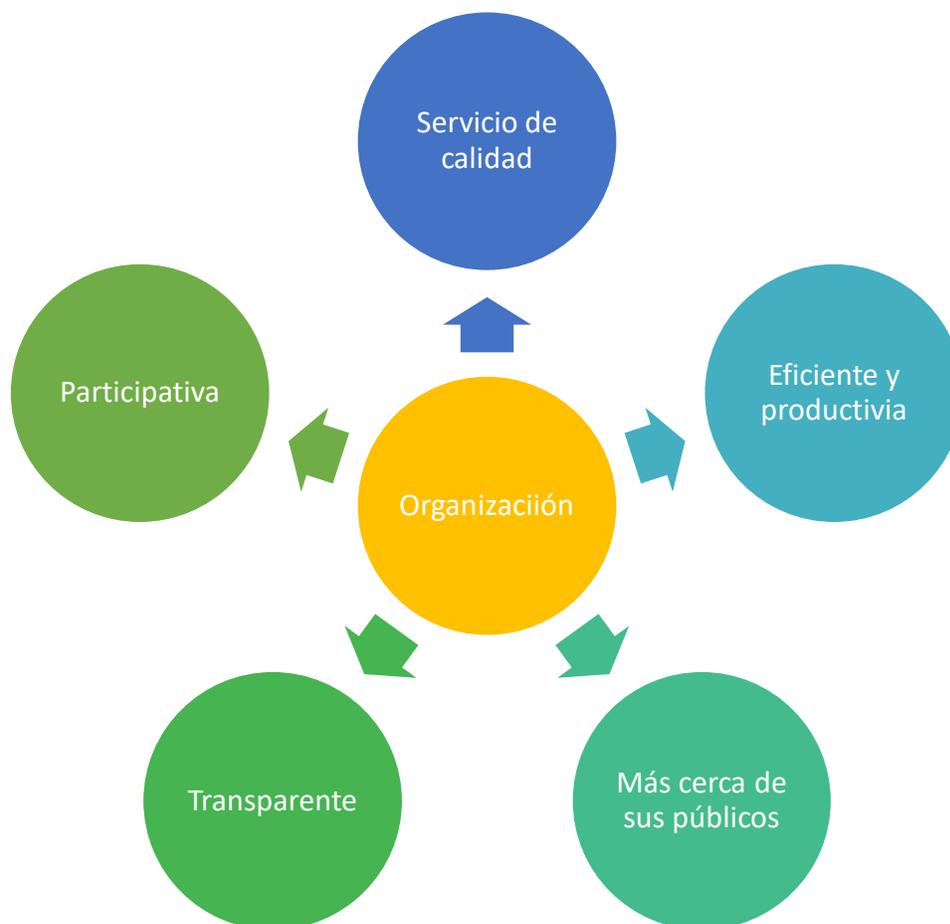


Ilustración 2: Gobierno electrónico y sus consecuencias en una organización

4.5.1. Beneficios de gobierno electrónico

Según Naser & Concha (2011, pág. 20) el gobierno electrónico entrega beneficios directos a la comunidad en general, tales como: eliminación de las barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado, en suma, mejoramiento en la calidad de vida de los ciudadanos.

Dentro de los beneficios para la organización están:

- Mejoramiento de la calidad de los servicios dentro y fuera de la organización.

- Eficiencia y productividad en los procesos y operación organizacional.
- Transparencia y rendición de cuentas.
- Participación activa de todos los miembros.
- Fomento hacia una sociedad de la información.

La concretización de estos beneficios no sería posible sin el desarrollo e implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).

4.5.2. Tecnologías de Información y Comunicación

El Gobierno electrónico dentro de una organización, podría conformar un proceso evolutivo, por esta razón es necesario dedicar una alta prioridad a la adopción de herramientas TIC y a las reformas institucionales asociadas.

Las tecnologías de la información son herramientas importantes para lograr, tanto la transparencia de la gestión como la participación y colaboración, por ello es necesario poner la información disponible a los públicos identificados en la organización.

4.5.2.1. TIC para la transparencia

La transparencia es uno de los pilares fundamentales dentro del gobierno abierto, es por esto que, mediante el cimiento formado por el gobierno electrónico a través de las TIC, se puede llegar a una gestión efectiva y de calidad.

Para fortalecer la transparencia, FUNDACIÓN TELEFÓNICA (2013, págs. 57-58) toma en cuenta los siguientes procesos:

- Selección de datos
- Extracción de datos
- Catalogación e indexación de datos

- Almacenamiento de datos
- Tecnologías de búsqueda
- Generación de conocimiento
- Herramientas de presentación y consulta
- Protección de datos y seguridad

Cada proceso está ligado a la facilidad del acceso a la información segura por parte de cada miembro.

4.5.2.2. TIC para la participación y la colaboración

Si bien las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación facilitan el despliegue de la información, también puede ayudar en los procesos de participación y colaboración.

A continuación, se describen algunas herramientas que pueden adecuarse en la organización y que son propuestas por FUNDACIÓN TELEFÓNICA (2013, pág. 77):

- Herramientas de participación: Se incluyen todas las herramientas de creación de blogs, wikis, redes sociales. También para alcanzar los objetivos del gobierno abierto se debe escuchar y entender lo que se dice de la gestión tanto en los medios de comunicación como en el entorno. Esto se realiza a través de la escucha activa.
- Herramientas de distribución de eventos: Dentro de este apartado los eventos se pueden transmitir en línea o bien almacenarlos para su posterior consulta en diferido.
- Voto electrónico: Se puede destacar sistemas formales de voto, así como herramientas que permiten pulsar la opinión pública.

- Portales de participación: Estos mecanismos deben establecer canales que hagan posible la comunicación descendente, ascendente y horizontal.
- Herramientas de identificación segura: De una forma paralela a todas las demás herramientas se encuentra la identificación segura.

5. Gestión de la comunicación

La gestión implica una planificación exhaustiva que incluye el diseño de proyectos que organicen y ordenen los mensajes y los públicos a quienes se quiere llegar.

Esto llega a ser una ventaja, tal y como lo describe Etkin (2012, pág. 100) “la planificación ayuda a organizar y poner en orden; qué queremos decir, qué queremos lograr como organización, a qué actores queremos involucrar y cuáles serían las herramientas más efectivas para utilizar”.

En tanto que, gracias a la gestión se puede mantener el orden y el logro del cumplimiento de objetivos, también se puede estar al tanto de todo lo que acontece y se observa en la organización, conservando así la confianza que le sea capaz de emitir.

La planificación también previene la satisfacción de cada una de las necesidades organizacionales, “en un ambiente constantemente cambiante, la gente quiere asegurarse de qué está haciendo en cada momento, lo que le ayudará a satisfacer sus necesidades.” (Philip, 1973, pág. 25)

La importancia de la percepción de los públicos externos a la organización es la base para mantenerse visible y tarea importante a partir de la imagen e identidad institucional, estos son conformados por actividades y comunicaciones que esperan una respuesta de cada público objetivo.

6. La comunicación horizontal en la organización

En el modelo de Comunicación Horizontal (Beltrán, 1979) se describen definiciones que ayudan a comprender el alcance teorizante. Una de esas definiciones es sobre el Diálogo, el cual es presentado como el ejercicio efectivo del derecho a recibir y al mismo tiempo emitir mensajes.

Bajo la mirada y aporte de Barbero (2020) se complementa que los espacios en los cuales el pueblo ejerce sus derechos y deberes es el espacio público, sin embargo, ese espacio público no es sólo el espacio de la expresión política sino el del acceso a la información. Dentro de los espacios que pueda generar la organización, se deberá cumplir con escuchar las expresiones de los miembros y dar importancia a sus peticiones.

La reducida cantidad de espacios públicos genera la quietud de la ciudadanía, y esos espacios según Reyes et al. (2011), donde se los cede a la participación de la población para la toma de decisiones; se confrontan las opiniones y la ciudadanía toma parte de ese debate de posturas sobre las ideas expuestas, para que juntos, población y gobierno, generen un consenso sobre lo que mejor convenga.

La comunicación, es parte fundamental de la sociedad, y por ende, de cualquier organización, al mismo tiempo, el diálogo logra el acercamiento y el consenso. Sin embargo, estos procesos no existirían sin que los miembros sean involucrados, por ello es necesario comprender que el proceso de diálogo se puede lograr también si el ejercicio del acceso a la información existiera de manera inherente.

Dentro del abordaje socio-técnico, Torrico (2010, pág. 97) explica que las relaciones entre sociedad y tecnología (especialmente tecnologías comunicacionales) tienen fuentes teóricas básicas que son el estructural-

funcionalismo y el sistemismo⁸. De ahí que el enfoque de acceso a la información puede ser guiado bajo esta mirada del proceso comunicacional debido a su relación con las definiciones epistemológicas y las herramientas conceptuales y metodológicas de las diversas teorías sociales.

Por su parte, Bertalanffy (1989, pág. 53) afirma que el ser humano⁹ es un individuo antes que un animal político, y que la sociedad humana se funda en los logros de este individuo. Si se toma en cuenta esta afirmación, se puede pensar que tales logros (ejerciendo el derecho de acceso a la información pública) llegan a constituirse parte del desarrollo de la organización.

7. Conclusiones

El acceso a la información es un derecho humano que debe ser promovido desde todas las instancias gubernamentales e instituciones públicas. Pero en el punto de vista organizacional, es necesario efectivizar el alcance y también el ejercicio de esta práctica por parte de los públicos, fortaleciendo la implementación de las diversas herramientas.

Siendo el acceso el “ejercicio efectivo del derecho a recibir mensajes”, la participación, el “ejercicio efectivo del derecho a emitir mensajes”, ambos, parte del Modelo de Comunicación Horizontal (Beltrán, 1979), se puede fortalecer la comunicación en la efectiva gestión de políticas venidas de los líderes de la organización.

Para un liderazgo y la implementación de un gobierno digital (como forma de liderar a la organización) en proceso de transformación, es fundamental que el equipo del nivel jerárquico más alto se mantenga actualizado sobre las nuevas tecnologías, complementado con valores humanos para poder brindar un

⁸ Mejor conocida como Teoría General de Sistemas

⁹ En el libro de Bertalanffy se generaliza al ser humano con la palabra “hombre”

servicio con transparencia. Según Mejía (2019) se necesita actualizar las habilidades para que puedan aprovechar al máximo las oportunidades digitales.

En tanto, el Derecho a la comunicación, que es el “derecho natural de todo ser humano a emitir y recibir mensajes intermitentemente o al mismo tiempo”¹⁰ y la Necesidad de comunicación, que es un “requerimiento de la existencia social para usar los recursos de comunicación para compartir las experiencias por interacción mediada por símbolos”¹¹ sean conceptos inherentes en cada política organizacional del camino hacia la comunicación horizontal, se podría avanzar en la mejora de la participación activa de los miembros para la emisión de su opinión en base a información requerida.

Es necesario encontrar los mecanismos preferentes para la rendición de cuentas, reformas en la agenda de cada organización para identificar los problemas que evitan la visibilidad de la opinión de los públicos y encontrar soluciones mediante políticas participativas.

Goldhaber (1984, pág. 24) menciona dos categorías de métodos de difusión de las comunicaciones en una organización, “software” y “hardware”. En los métodos software se incluyen actividades de comunicación orales como conversaciones, reuniones, entrevistas, etc., es decir cara a cara. Sin embargo, el método hardware depende de alguna fuerza eléctrica o mecánica para funcionar, como por ejemplo el teléfono.

El método hardware, de difusión, mencionado por Goldhaber y que hace referencia a una comunicación organizacional, puede servirse del extendido mundo de la tecnología, exactamente en el internet, y aplicarlo en el sistema de información generado por las diferentes áreas de la administración organizacional.

¹⁰ (Beltrán, 1979)

¹¹ Ídem

Bibliografía y fuentes consultadas

Aguilar, L. F. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.

Aguilar, L. F. (2020). *Democracia, gobernabilidad*. México D.F.: Instituto Nacional Electoral.

Antonio Lafuente, et al. (2018). *El arte de documentar -en- Ciudadanía digital y democracia participativa*. Salamanca: Comunicación Social ediciones y publicaciones.

Beltrán, L. R. (1979). Un adiós a Aristóteles: La comunicación "horizontal". *SciELO*. Recuperado el 30 de noviembre de 2021, de www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v12n15/v12n15a09.pdf

Beltran, L. R. (1993). *Comunicación para el desarrollo en Latinoamérica, Una evaluación sucinta al cabo de cuarenta años*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de <<http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo:8000/beltran/digital/PP-AI-066.pdf>>

Bertalanffy, L. (1989). *Teoría General de los Sistemas*. México DF: Fondo de Cultura Económica.

Castells, M. (2001). *Internet, libertad y sociedad: una perspectiva analítica*. Recuperado el 17 de marzo de 2022, de <https://www.uoc.edu/web/esp/launiversidad/inaugural01/intro_conc_imp.html>

CEPAL - Naciones Unidas. (14 de marzo de 2022). *Agenda Patriótica 2025- Plan de Desarrollo General Económico y Social para el Vivir Bien (PDGES) de Bolivia [en línea]*. Obtenido de Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo: <<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/agenda->

patriotica-2025-plan-de-desarrollo-general-economico-y-social-para-el-vivir-bien>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (s.f.). *Acerca de Gestión Pública*. Recuperado el 30 de abril de 2022, de <https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>

Cutrell, E. (s.f.). *El contexto y el diseño de TIC para el desarrollo mundial*. Recuperado el 30 de abril de 2022, de Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/chronicle/article/el-contexto-y-el-diseno-de-tic-para-el-desarrollo-mundial#:~:text=Las%20tecnolog%C3%ADas%20de%20la%20informaci%C3%B3n,mundo%20e%20incluso%20nos%20alimentamos>.

Departamento para la Gestión Pública Efectiva (DGPE). (mayo de 2013). *EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA, un Derecho para ejercer otros Derechos [en línea]*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de <<https://www.oas.org/es/sap/dgpe/concursoinformate/docs/cortosp8.pdf>>

Etkin, E. (2012). *Comunicación para organizacione sociales* (1a ed.). Buenos Aires: Color efe.

Ferrada Cubillos, M. (abril de 2013). *Términos de uso frecuente en la Web Social, Glosario. Serie Bibliotecología y Gestión de Información N° 81*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de Departamento de Gestión de Información de la Universidad Tecnológica Metropolitana. Dr. Hernán Alessandri: <<http://eprints.rclis.org/19182/1/Serie%20N%C2%B081%20Mariela%20Ferrada.pdf>>

FUNDACIÓN TELEFÓNICA. (2013). *Las TIC en el Gobierno Abierto: Transparencia, participación y colaboración*. (R. M. Sáinz Peña, Ed.) Barcelona: UNIGRAF.

Goldhaber, G. (1984). *Comunicación Organizacional* (1a ed.). México D.F.: Diana S.A.

Konrad Adenauer Stiftung. (2005). *Derechos fundamentales III*.

López, P., & Morillo, M. J. (2010). *Derecho a la información y democracia en el marco de la globalización neoliberal: Bibliotecas, archivos y medios de comunicación de masas*. Recuperado el 17 de marzo de 2022, de <<https://eprints.ucm.es/id/eprint/9787/1/LOPEZ-MORILLO.pdf>>

Martín-Barbero, J. (2020). *Transformaciones comunicativas y tecnológicas de lo público*. Recuperado el 30 de noviembre de 2021, de Washington Uranga Comunicación:
http://www.wuranga.com.ar/images/recomendados/17_barbero_transformaciones.pdf

Mejía, M. (01 de agosto de 2019). *caf.com*. Recuperado el 30 de noviembre de 2021, de <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2019/08/el-gobierno-digital-necesita-personas-no-mas-software/>

Muriel, M., & Rota, G. (1980). *Comunicación institucional: enfoque social de relaciones humanas* (1a ed.). Quito: Andina.

Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Naser, A. (2021). *GOBIERNO ABIERTO Y CIUDADANÍA EN EL CENTRO DE LA GESTIÓN PÚBLICA: selección de artículos de investigación*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública, Serie GESTIÓN PÚBLICA*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

- Naser, A., & Ramírez, Á. (2017). *PLAN DE GOBIERNO ABIERTO, Una hoja de ruta para los Gobiernos de la región*. Santiago: Comisión Económica para América Latina (CEPAL).
- Naser, A., Ramírez-Alujas, Á., & Rosales, D. (Edits.). (2017). *Desde el Gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y El Caribe*. Santiago: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- OEA. (2020). OAS.ORG. Recuperado el 15 de noviembre de 2020, de https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp
- OECD. (2019). *oecd.org*. Recuperado el 15 de noviembre de 2020, de <http://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>
- ONU. (marzo de 2022). *un.org*. Recuperado el 10 de marzo de 2022, de <http://www.un.org/es/about-us/history-of-the-un>
- Organización de Naciones Unidas. (s.f.). *Historia de la ONU*. Recuperado el 6 de marzo de 2022, de <https://onu.org.gt/onu-en-el-mundo/historia/>
- Philip, L. (1973). *Manual de Relaciones Públicas* (4a ed.). Barcelona: BIBLOGRAF S.A.
- Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española (2001)*. Recuperado el 30 de abril de 2022, de <https://dle.rae.es/gobernanza>
- Reyes et al. (2011). *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*. Recuperado el 30 de noviembre de 2021, de Espacios Públicos:
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/conexion/article/view/11567/12091>
- Ríos, E., Páez, H., & Barbos, J. (2020). *Estrategias de comunicación* (1a ed.). Cali: REDIPE.

Rivoir, A. L., & Morales, M. J. (2019). *Tecnologías digitales, Miradas críticas de la apropiación en América Latina*. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO).

Secretaría de Asuntos Jurídicos de la OEA. (febrero de 2021). *LEY MODELO INTERAMERICANA 2.0 sobre Acceso a la Información Pública*.

Recuperado el 15 de marzo de 2022, de Organización de los Estados Americanos:

<http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/publicacion_Ley_Modelo_Interamericana_2_0_sobre_Acceso_Informacion_Publica.pdf>

Torrigo Villanueva, E. R. (2009). *Luis Ramiro Beltrán: Por una "Comunicología de liberación"*. Recuperado el 14 de marzo de 2022, de Chasqui, Revista Latinoamericana de Comunicación [en línea]:

<<https://www.redalyc.org/pdf/160/16057452002.pdf>>

Torrigo, E. (2010). *Comunicación De las matrices a los enfoques* (1a ed.). Quito: Quipus, CIESPAL.

UNESCO Conferencia General de París. (04 de noviembre de 2015). *UNESCO*.

Recuperado el 16 de agosto de 2020, de

https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000235297_spa

Whittingham Munévar, M. V. (2011). *¿Qué es la gobernanza y para qué sirve?*

Recuperado el 30 de abril de 2022, de Revista Análisis Internacional (Cesada a Partir De 2015):

<https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/RAI/article/view/24>