

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

E.F.P DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



**"LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA RESTITUCIÓN DE
LOS DERECHOS VITALES Y SOCIALES DE LAS
ORGANIZACIONES DE DESPLAZADOS, PERIODO
2012 - 2014"**

Tesis para optar al Título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Autor: Bach. Mery Macizo Tucno

Asesor: Mg. Urbano Muñoz Ruíz

AYACUCHO – PERÚ

2015

*“Imaginaba....Imaginaba que estarías aquí
para ver todo lo que iba a hacer.
Imaginaba todo...menos, que te irías...”
Dedico cada pequeño evolución que doy
en las cosas que hago; como éste
trabajo a...Cristina.*

AGRADECIMIENTOS A:

A Carmen de Los Ríos Baerthl, por su amistad, paciencia, apoyo, conocimiento y guía en la construcción de este trabajo.

A mi asesor, el Magister Urbano Muñoz Ruiz, por sus orientaciones y conocimientos para realizar la presente investigación.

Al equipo de Centro Loyola Ayacucho: Karina Chávez Rodríguez, María Aydee Soria Quispe, por su paciencia, apoyo, conocimientos y experiencias.

A los dirigentes de las 26 organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de Huamanga: Yolanda Baldeón Coronado, Tomasa Auris Carrión, Julia Vega Quispe, Juana Peralta Flores, entre otras. Por su aporte, apoyo y comprensión en la realización del presente trabajo.

A los socios de la población en situación de desplazamiento de los distritos urbanos de Huamanga, que tuvo, tiene y tendrá siempre una historia que contar. Que hoy; pasado 20 años de la violencia sociopolítica en el Perú, persisten en la lucha por la restitución de sus derechos vitales y sociales.

Y finalmente a Cristina, mi madre. Esperando que vea todos mis logros desde el lugar donde esté...

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	7
 CAPITULO I	
1. REVISIÓN DE LITERATURA.....	9
1.1. Antecedentes.....	9
1.2. Marco Teórico.....	13
1.2.1. La Comunicación interna en las organizaciones.....	13
1.2.2. Relaciones de redes formales.....	19
1.2.3. Relaciones de redes informales.....	20
1.2.4. Comunicación organizacional.....	20
1.2.5 La Comunicación en los procesos de desarrollo: El desarraigo Como escenario de comunicación y aprendizaje.....	21
1.2.6 Causas del desplazamiento.....	23
1.2.7 Restitución de los Derechos vitales y sociales.....	25
1.3. Sistematización de Conceptos.....	26
 CAPÍTULO II	
MATERIAL Y MÉTODOS.....	28
2.1. Tipo de Investigación.....	28
2.2. Variables e Indicadores.....	29
2.3. Enfoque de la investigación.....	30
2.4. Población.....	33

2.5. Muestra.....	33
2.6. Técnicas.....	33

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	60
------------------------------------	-----------

3.1. La Comunicación interna en las organizaciones de desplazados durante el periodo 2012 – 2014.....	60
--	----

CONCLUSIONES.....	79
--------------------------	-----------

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
--	-----------

ANEXOS.....	87
--------------------	-----------

RESUMEN

La presente investigación aborda la comunicación interna de las organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de la provincia de Huamanga y su incidencia en el logro de la restitución de sus derechos vitales y sociales, del mismo modo, los tipos y formas de comunicación que se gestan en estas organizaciones durante el periodo 2012 - 2014. Se utilizó el método cualitativo y sus técnicas: entrevista a profundidad y observación de campo. Entre los resultados más importantes, hemos encontrado una deficiente cobertura de información entre estas organizaciones, inexistencia de espacios adecuados de reunión y la dificultad en la comunicación directa entre los socios.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene como origen la necesidad de conocer las relaciones de comunicación que se gestan dentro de las organizacionales de desplazados de los distritos urbanos de la provincia de Huamanga y su incidencia para responder con eficiencia sus demandas, cada día más consecuentes de sus demandas en la restitución de sus derechos vitales y sociales, que perdieron en la época del conflicto armado interno en el Perú. La investigación se centra durante los años que van del 2012 al 2014, periodo importante de fortalecimiento organizacional de este sector de la población.

El problema del desplazamiento ha sido investigado desde diferentes perspectivas sociales. Sin embargo, el escaso tratamiento científico en comunicación alcanza a la propia historia de las organizaciones de desplazados en su lucha por la restitución de sus derechos vitales y sociales, de cuyo proceso y desarrollo se conoce escasamente, a falta de trabajos sobre las relaciones de comunicación interna de estos grupos.

La presente investigación responde al problema general: ¿cómo incide la comunicación interna de las organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de Huamanga en el logro de la restitución de sus derechos vitales y sociales durante el periodo 2012 - 2014?.

Para resolverlo nos planteamos el objetivo general: describir y conocer la incidencia de la comunicación interna de las organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de Huamanga en el logro de la restitución de sus derechos vitales y sociales durante el periodo 2012 – 2014.

Como objetivos específicos tenemos los siguientes: a) Estudiar cómo contribuyen las relaciones de comunicación interna en la restitución de los derechos vitales y sociales de las organizaciones de desplazados b) analizar los tipos y formas de comunicación se gestan en las organizaciones de desplazados c) determinar cómo se articulan y cuáles son los canales de comunicación en la restitución de los derechos vitales y sociales de las relaciones de comunicación interna de los desplazados en la incidencia para la restitución de sus derechos vitales y sociales durante el periodo 2012 – 2014.

El presente trabajo se ha organizado de la siguiente manera: en el primer capítulo, se expone la revisión de la literatura asociada a nuestra investigación y se construye el marco teórico que guio la investigación.

En el segundo capítulo, se aborda el desarrollo de los materiales y el método empleados y se explica la metodología de la investigación, hipótesis, variables, población y muestra de estudio.

En el tercer capítulo, presentamos los resultados de la investigación y la discusión respectiva. Finalmente, consignamos las conclusiones.

CAPITULO I

1. REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Antecedentes

No se hallaron investigaciones sobre la comunicación interna de las organizaciones de desplazados de Ayacucho. A nivel local encontramos una investigación que se aproxima un poco al tema investigado, es la realizada por Ayala Rodríguez (2013): "La comunicación efectiva: efectos del clima organizacional con el desempeño laboral en las organizaciones privadas del distrito de Ayacucho", donde nos habla del clima laboral como la clave para el éxito de una empresa porque condiciona las actitudes y los comportamientos de los trabajadores. Por lo que se debe contar con mecanismos de medición periódica del clima organizacional.

También encontramos la investigación de Canales Chillcce (2013): "La efectividad de la comunicación familiar en la prevención del embarazo en adolescentes en el distrito de Carmen Alto", que si bien no es una investigación

a nivel organizacional sino a nivel familiar, señala que la comunicación es efectiva cuando las personas expresan con claridad sus pensamientos, comparten la misma ideología, los mismos códigos e interactúan de manera recíproca.

A nivel nacional, encontramos la investigación realizada por Olivos Solano (2014): “La comunicación interna y la percepción de la calidad de servicio de la calidad de servicio por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo del Distrito de Trujillo”, establece que las necesidades de comunicación identificadas están relacionadas con el uso efectivo de las tecnologías de comunicación institucionales, así mismo, con el empleo efectivo de canales de comunicación formales, a partir de los cuales se garantizará el logro de resultados institucionales.

Asimismo Ulloa (2007), en su tesis: “medición de la satisfacción de los clientes en relación con la calidad de servicio recibido en las oficinas del Trujillo del BBVA Banco Continental”; concluye que las variables Profesionalidad, Fiabilidad y Credibilidad representan un valor significativo para los clientes del BBVA Banco Continental en las oficinas de Trujillo y que además crean en los clientes un alto grado de expectativa a la hora de realizar la elección del servicio. Donde las principales razones de insatisfacción en los clientes son la accesibilidad, es decir no están de acuerdo con el horario de atención que brindan las oficinas Húsares, Larco, Primavera y Mayorista.

Osorio Madero (2009), en su tesis: "la función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico en los procesos de comunicación y servicio al cliente en Madero y Maldonado corredores de seguros S.A", concluye que consolidar una estructura formal en los procesos de comunicación de la organización es vital para el fortalecimiento de la cultura organizacional. Y que es importante el desarrollo de un modelo de política de servicio al cliente fundamentado en la comunicación, con la elaboración de un diagnóstico que puede determinar muchos aspectos de comunicación informales.

A nivel internacional, tenemos otro estudio similar, es "Gestión de la comunicación interna en la pequeña empresa industrial: un análisis de los procesos organizacionales clima y liderazgo", de Claudia Mellado (2002), Universidad de Concepción de Chile. Establece una propuesta teórico-metodológica que plantea la importancia del liderazgo y el clima organizacional en la realidad comunicativa de las empresas.

Al respecto de esta investigación empírica de carácter no experimental, es importante destacar que Mellado utilizó como instrumento la encuesta que de igual forma se usará para evaluar la motivación de nuestras organizaciones; además registró el resultado de dicho cuestionario realizado a 173 individuos de cinco pequeñas empresas industriales de Santiago de Chile.

De otro lado, Elmo Catalán Agüero (2014) en su investigación: "Descripción de las relaciones comunicacionales formales e informales en organizaciones de salud pública: el caso de un establecimiento hospitalario chileno" menciona que

el propósito de los mensajes, el que predomina, es el de tarea, luego le sigue mantenimiento y finalmente humano, es decir, aquel propósito que permite trabajar la integración. Si se tiene en cuenta el equilibrio que hay que tener en las funciones específicas del flujo de los mensajes dentro de la organización, se debe tener en cuenta el equilibrio entre persuadir, informar, regular, con los mensajes de integración, que apuntan a recibir retroalimentación con tener mayor control sobre el diseño de los espacios conversacionales, cuidado, y respeto al interior del grupo.

Asimismo, Manuel Antonio Otálora (2008) realizó una investigación titulada: "Caso Unión Consulting: estrategias para el mejoramiento de la comunicación interna", que desarrolló estrategias a través de acciones puntuales que pretendían mejorar la comunicación interna mediante un plan de comunicación estructurado aplicable a varios tipos de organización.

De igual forma, Dayana Moncayo (2008) realizó una investigación titulada "Plan de comunicación interna de la empresa Parmalat Ltda.". Este estudio de tipo descriptivo, se centró en la realización de un plan comunicacional específicamente de la Planta de Chía (Cundinamarca) y en un estudio minucioso de las necesidades y desempeño de la comunicación en dicha empresa. Logrando así, que a través de la observación y las entrevistas, se evaluara a los 155 empleados que componen la planta entre alta gerencia, media gerencia y sector operativo.

Julián Andrés Solórzano (2009) desarrolló la investigación "Propuesta de comunicación estratégica para Nervog: plan de comunicación interna". El proyecto de grado presentado en la Universidad Pontificia Javeriana muestra a través del diseño de un plan estratégico, los beneficios que generan una comunicación interna planificada en la productividad y el éxito de la organización.

En buena cuenta, son algunas de las investigaciones que se citó para el estado de la cuestión, vale decir, una mayor profundidad sobre la historia no sólo de la comunicación interna en las organizaciones, sino, más bien, la importancia del liderazgo y el clima organizacional en la realidad comunicativa de las organizaciones.

1.2. MARCO TEÓRICO

1.2.1. La comunicación interna

Cuando hablamos de estudios en Comunicación en las organizaciones, se consideran que las fuentes de los estudios sobre ésta son muy diversas, y que en particular, la comunicación organizacional se ha nutrido de diversas disciplinas, hemos optado por tomar a Habermas, J. (1987; p 22) en torno a su *Teoría de la Acción Comunicativa*, Tomo I: *Racionalidad de la acción y la racionalización social*.

El papel central que ocupa la comunicación en la propuesta de Habermas lo lleva a preocuparse por la racionalización de la acción comunicativa.

La racionalidad final se dará cuando se supriman las barreras a la comunicación. El medio para hacerlo lo constituye la modificación en profundidad del sistema normativo vigente. La evolución social consiste en el tránsito de una sociedad racional en la cual la comunicación de las ideas se expondrá sin restricciones (1987b: 82).

Claramente se distingue dentro de este texto de Habermas conceptos y palabras claves coincidentes y de aporte a nuestro proyecto de tesis ya que habla de acción comunicativa, interacciones e identificación.

Ahora bien, nos preocupa la comunicación interna dentro de las organizaciones de desplazados; y la incidencia de ésta interacción en el logro de la restitución de los derechos vitales y sociales. Para Habermas, la acción comunicativa tiene que ver con una determinada concepción de lenguaje y entendimiento:

el concepto de acción comunicativa desarrolla la intuición de que al lenguaje le es inmanente el telos del entendimiento (Habermas, 1987b: 79.)

Habermas concibe que uno de los descubrimientos que se constatan en la sociedad moderna tiene que ver con la relación entre el saber y la racionalidad expresada en la acción comunicativa:

La estrecha relación que existe entre saber y racionalidad permite sospechar que la racionalidad de una emisión o de una manifestación depende de la fiabilidad del saber que encarnan (1987b: 24).

Es decir, una racionalidad propia de este tipo de interacción que permite cuestionar la veracidad de ciertos saberes racionales en las sociedades. En base a esta idea, Habermas analiza las “formas y tipos de argumentación” que

son posibles de establecer con sus respectivas consecuencias asociadas, y lo aplica para comparar la forma de comprensión mítica con la comprensión moderna del mundo. A partir de esta crítica, Habermas comienza a referirse sobre los primeros supuestos sobre la filosofía del lenguaje en torno al análisis que sobre las consecuencias y posibilidades que se desprenden en el intercambio de códigos simbólicos en torno a la realización del mundo de la vida:

al actuar comunicativamente los sujetos se entienden siempre en el horizonte de un mundo de la vida. Su mundo de la vida está formado de convicciones de fondo, más o menos difusas, pero siempre a problemáticas. El mundo de la vida, en tanto que trasfondo, es la fuente de donde se obtienen las definiciones de la situación que los implicados presuponen como a problemáticas (1987b: 84).

En torno a la idea del mundo de la vida, Habermas plantea la idea de sistema, una idea que toma desde Talcott Parsons y que representa a hechos comunicativos "externos al sujeto". Esto se denominó como un factor externo configurador de una estructura sistémica.

Tomando en cuenta lo anterior, Habermas sugiere la necesidad de alcanzar una pragmática universal, es decir, un conocimiento (o "ciencia") sobre la lingüística capaz de integrar las estructuras (o subsistemas) universales y validados ciencia del lenguaje basada en estructuras universalizadas y válidas en cualquier contexto comunicativo como el horizonte de los sujetos.

El autor señala que las cuestiones de significado no pueden separarse del todo de las cuestiones de validez. A través de este supuesto señala que lo básico

de la teoría del significado es saber qué es lo que se quiere decir o, en otras palabras, cómo entender el significado de una expresión lingüística y bajo cuáles contextos esa expresión puede ser aceptada como válida. Esto es relevante en el sentido de entender el significado de una expresión lingüística en términos de su uso. Bajo esta perspectiva es posible señalar que existe en las emisiones lingüísticas una orientación de validez, la cual pertenece a las condiciones pragmáticas, ya no sólo al entendimiento, sino que a la propia comprensión del lenguaje. En este sentido, en el lenguaje posee una dimensión del significado y una dimensión de la validez que están íntimamente unidas unas con otras.

Hay tres planteamientos de la teoría de la comunicación que parten de una de las tres dimensiones del significado, están la semántica intencionalista, la semántica formal y la pragmática Garrido Vergara, Luis. Habermas (2011: 7.) y que se refiere en última instancia todo las redes de interacción en que se ha crecido, en los que las expresiones lingüísticas cumplen funciones prácticas, explorando el significado desde su uso en las interacciones. Habermas cree que la determinación unidimensional de validez que exploran cada uno de estos tres planteamientos, como cumplimiento de condiciones de verdad proposicional, quedaría aún la teoría del significado prisionera del cognitismo de la semántica veritativa. Y dice, es este punto el que hay que subsanar porque todas las funciones del lenguaje y no tan sólo la expositiva llevan consigo las pretensiones de validez.

Todo acto de habla (considerado en conjunto) dice Habermas, puede ser criticado como no verdadero en lo que concierne al enunciado hecho, como no correcto en lo que concierne a los contextos normativos vigentes, y como no veraz en lo que concierne a la intención del hablante. A partir de esto, Habermas explica, las consecuencias que tocan en cuanto a las cosas básicas de la teoría del significado: ya no hay que definir a la pretensión de verdad semántica, ni siquiera sólo desde la perspectiva del hablante. Las pretensiones de validez constituyen un punto de convergencia del reconocimiento intersubjetivo por todos los participantes. Por tanto, éstas cumplen un papel pragmático en la dinámica que representan todas las ofertas contenidas en los actos de habla y toma de posturas de afirmación o negación por parte de los destinatarios. Este es el giro pragmático de la semántica veritativa y exige una reevaluación de la "fuerza ilocucionaria". Así, el este componente ilocucionario se:

convierte en sede de una racionalidad que se presenta como una conexión estructural entre condiciones de validez referidas a ella y las razones para el desempeño discursivo de tales pretensiones. Ahora, las pretensiones de validez ya no quedan anejas al contenido proposicional y surge el espacio para la introducción de otras pretensiones de validez que no se dirigen a condiciones de verdad, esto quiere decir que no están cortadas al talle de la relación entre lenguaje y mundo objetivo (1978b: 84).

Un hablante, al asumir con su pretensión de validez susceptible de crítica la garantía de aducir razones que avalen la validez del acto de habla, así como el oyente que conoce las condiciones de aceptabilidad entiende lo dicho, debe tomar una postura racionalmente motivada. Si reconoce la pretensión de

validez acepta la oferta que el acto de habla comporta y asume la parte que le toca de obligaciones relevantes para el posterior uso de la interacción.

Es claro hacer especial énfasis en la multidireccionalidad de la comunicación en las organizaciones y que en algunas se ha descubierto que contar con un canal de comunicación que facilite a los miembros el acceso a la información, y la oportunidad de expresar sus ideas y sentimientos, es la clave para conseguir un buen programa de relaciones y miembros motivados.

Cuando los miembros conocen sus derechos y se sienten familiarizados e identificados con la organización existen menos posibilidades de que se produzcan malentendidos y que la productividad se resienta.

Según los autores Luís Gómez, David Bakin y Robert Cardy:

Debido a la complejidad de las organizaciones es preciso crear canales de comunicación para mejorar la información hacia arriba, hacia abajo y a lo largo de toda la estructura de la organización (2008: 510)

Esto quiere decir que en las organizaciones se debe buscar otras formas de comunicarse, por ejemplo: los dirigentes que se comunican con los socios en las reuniones y hablando con ellos informalmente, a través de la comunicación espontánea, son formas no convencionales de comunicación que también son efectivas pero que carecen de la tecnicidad que otras más formales, poseen.

Y es que como es lógico y debido a la complejidad de las organizaciones en la actualidad, cada vez se crean más canales donde el flujo comunicacional llega a toda la estructura organizacional, haciendo que a su vez, se propicie un

sentimiento de confianza entre los socios, en cuanto a la información que reciben y la que dan. Sin embargo, no constituye un concepto generalizado porque algunas organizaciones no han entendido la necesidad de la adecuada planeación, ejecución y control de las comunicaciones asociadas.

Expresados en otras palabras; la cohesión, el buen funcionamiento y la eficiencia de la comunicación interna en todos sus niveles repercute en el logro de un trabajo en equipo.

1.2.2.- Relaciones de redes formales

La Comunicación que se da en las redes formales, son los mensajes que fluyen por los medios establecidos oficialmente por la jerarquía de la organización (presidentes, socios, autoridades). Estos mensajes pueden fluir de manera descendente, ascendente y horizontal.

Según Goldhaber (1984: 12), existen cuatro problemas que podrían afectar los mensajes cuando estos fluyen de manera descendente: i) confiar en los métodos que él denomina "*hardware*", es decir, películas, manuales, folletos, en vez del contacto personal; ii) la sobrecarga de mensajes puede representar un problema ya que tanto papel (memo, circulares, etc.) puede ser un "*exceso de publicaciones*", para los miembros según Davis, con la consecuencia de que dejan de leer o seleccionan aquellos mensajes que más les conviene, o dejando de atender las cosas importantes; iii) el momento oportuno para enviar o entregar mensajes es clave, ya que de no hacerlo, el impacto podría ser que los trabajadores no escuchen, no lean, se pongan a la defensiva, etc.; y, iv) las

filtraciones (Davis:1972: 22). Cuando estos problemas se hacen presentes, los directivos pierden el control del efecto de lo que quieren o necesitan producir, o los efectos que estos buscan.

Goldhaber habla de comunicaciones seriadas que pueden ser cambiadas, reducidas, ampliadas, mientras fluyen a través de las redes de comunicación. Según Burns (1964); Jackson (1959); Walton (1959); Odiorne (1954) y otros, han llegado a la conclusión de que la filtración puede deberse a tres factores: i) numerosos eslabones de la red; ii) diferentes perspectivas de los trabajadores; y, iii) los trabajadores no confían en el supervisor o jefe.

1.2.3.- Relaciones de redes informales.

El intercambio de mensajes en la comunicación organizacional puede ser formal o informal. Cuando los mensajes no fluyen siguiendo las líneas escalares o funcionales, son clasificados como "*informales*". La comunicación informal, se da en torno a las relaciones sociales de sus miembros y surge por la necesidad de los sujetos de comunicarse fuera de esos canales establecidos de manera espontánea, natural expresando sentimientos, actitudes y valores.

1.2.4.- Comunicación Organizacional.

Uno de los autores que más ha investigado y escrito en relación a la comunicación organizacional es Goldhaber G. (1984: 32), en su libro "Comunicación Organizacional". Que define esta comunicación como el hecho de enviar y recibir información dentro del marco de una compleja organización, que incluyen las comunicaciones internas, las relaciones

humanas, las comunicaciones ascendentes, descendentes y horizontales, además de las habilidades de comunicación (hablar, escuchar, escribir).

1.2.5.- La comunicación en los procesos de desarrollo: El Desarraigo como escenario de comunicación y aprendizaje

El desarraigo en el Perú es el problema social más grave que sufrió el país, se condiciona al hecho de no poder permanecer en la tierra donde se quiso establecer y echar raíces. De acuerdo al Artículo del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados – ACNUR,

El Desarraigo es la pérdida obligada de los vínculos vitales de un ser humano con el territorio, la cultura, y la comunidad a los que ha pertenecido y donde ha participado real y activamente de forma natural, por efectos de la continua violación de los Derechos Humanos, la violencia, conflicto interno, exclusión social, el abandono infantil, la intolerancia, amenazando su condición humana, su identidad y afectando sus derechos fundamentales y generando desplazamiento (Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados – ACNUR: 2008: 12)

Cuando una persona se ve en la necesidad de desplazarse porque siente que su integridad física y moral están en peligro, entonces sufre una violación de sus derechos humanos, atado a toda una problemática generalizada que se refleja en los cascos urbanos; y hoy, después de haber pasado la puerta del siglo XXI, las soluciones que el Gobierno y la Sociedad han legitimado aún tratan de responder integralmente a las necesidades que expone la situación de más de 600.000 víctimas a nivel nacional y se calcula que para el caso de Ayacucho aproximadamente 150.000 mil personas sufrieron esta movilidad social forzada (Quispe et al 2013: 6.).

Después de estudio y años de vivir la problemática, el desarraigo podría clasificarse en: territorial, cuando se afectan o rompen los vínculos entre la comunidad y su territorio; familiar, cuando se destruyen los lazos entre las personas más cercanas; cultural, al ser expulsado de los referentes simbólicos y los valores que le otorgan sentido a la vida social e individual; social (CVR 2003: 45), cuando se pierde la posibilidad de participar y pertenecer a una comunidad; político, cuando se afectan o inhiben de alguna forma la participación y goce de las relaciones y vínculos con las instituciones y los deberes y derechos que las sustentan (Quispe 2013: 6).

La situación de los desplazados, a pesar de los aportes realizados por el gobierno nacional continúa siendo dramática. En principio se ha buscado ofrecer ayuda humanitaria y responder a sus necesidades básicas, siguiendo esto se ha construido un marco jurídico legal (verdad, justicia y reparación) de gran significado en cuanto a la reparación de víctimas. Así ha sido la medida encaminada a prevenir la ocurrencia de estos fenómenos, procurando al mismo tiempo su restablecimiento de sus derechos vitales y sociales (Op. citada en: Quispe 2013: 45).

Los desplazados, por lo general, son personas de origen campesino que a causa de la violencia han perdido todos sus haberes, su entorno cultural, su identidad personal y sus derechos y han debido enfrentar el sufrimiento provocado por las amenazas, la violencia y hasta la muerte de sus seres queridos.

1.2.6.- Causas del desplazamiento.

El desplazamiento forzado interno en el Perú es un fenómeno que ha venido creciendo de forma sostenida desde 1980, en función de la violencia extrema de Sendero Luminoso, grupos armados ilegales y de otras formas de violencia contra los más pobres del país.

Francis Deng, en su Informe sobre el Desplazamiento Interno en el Perú presentado ante la Comisión de Derechos Humanos de la ONU, menciona que

en el Perú los últimos 50 años se ha producido una intensa emigración de las zonas rurales a las urbanas y a la selva. Sin embargo, sobre todo a partir de 1980, el desplazamiento fue consecuencia directa del conflicto, de la pobreza y marginación de las zonas rurales, las divisiones étnicas, así como de la falta de observancia de los derechos humanos (Op. citado CVR 2013: 634.)

En otros casos algunos pobladores se desplazaron por haber sido agredidos directamente por los agentes del conflicto armado. En otros, los desplazados huyeron porque la persistencia de:

la violencia modificó radicalmente el entorno de sus comunidades o localidades, impidiendo el normal desarrollo de los procesos de reproducción comunal, e imposibilitando que se logren las condiciones mínimas de subsistencia. (CAJ 1993: 143)

Haciendo que en algunos casos los pobladores se desplacen por órdenes de las fuerzas de seguridad.

Dentro de las causas del desplazamiento interno no se concretan en un hecho puntual sino

que son el resultado de numerosos elementos que van colmando de temor a las víctimas y que modifican las condiciones de vida de la población. Generalmente

han concurrido la inexistencia de condiciones de seguridad; la falta de garantías para el ejercicio de los derechos fundamentales; la desarticulación de los sistemas económicos, laborales y fuentes de ingresos; y el deterioro de las condiciones de vida. (CVR 2013: 635.)

Asimismo, se presenta una fractura en la estructura territorial, las ciudades principales de estas zonas mantuvieron un clima de tensión permanente que dificultó el normal desarrollo de las actividades económicas y sociales, generando situaciones propicias a la emigración de sus pobladores hacia polos de atracción extra-regional.

ausencia del Estado deber relacionarse con la velocidad de transformaciones de las actividades económicas. Puede sugerirse una relación directa entre crecimiento e impunidad, lo cual implica que ante la gran velocidad del cambio económico y social se rezagan las normas y las instituciones judiciales, quedando atrás las transformaciones sociales (Rossana Becerra Estupiñán 2008: 19.)

De lo anterior, se puede concluir que la violencia ejecutada por los actores armados y los actores políticos del conflicto es la principal, pero no la única causa del desplazamiento. Asimismo, se consideran varios factores sociales, económicos, culturales y geopolíticos que componen una base de conflictos no resueltos a lo largo de los años y que se activan en una o en otra dirección, de acuerdo con los intereses y las intenciones de quienes intervienen.

Hoy en el Perú existen, y aun llegan, organismos internacionales cuyo objetivo es mitigar el impacto generado por el fenómeno del desplazamiento y que ha dejado a miles de personas en situación de alta vulnerabilidad. Con este fin, crean estrategias que respondan de forma oportuna a las demandas sociales

de esta población, tratando de tener en cuenta sus condiciones culturales, políticas, sociales y sus alternativas de sostenibilidad.

1.2.7.- Restitución de los derechos vitales y sociales

El término restitución se refiere a una forma de reparación equitativa (o de justicia restitutiva) por la que aquellos individuos o grupos que hubieran sufrido una pérdida o daño deberían poder volver a la situación anterior a dicha pérdida o daño. Donde quizás se articule de forma más clara el Derecho a la reparación por violaciones de derechos humanos es en los Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones de Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones que establece que:

la restitución, en la medida de lo posible, debería devolver a la víctima a la situación anterior a la violación de las normas internacionales de derechos humanos o del derecho internacional humanitario, comprende el restablecimiento de la libertad, los derechos, la situación social, la vida familiar y la ciudadanía de la víctima; el retorno a su lugar de residencia, la reintegración en su empleo y la devolución de sus propiedades (Pihneiro 2007: 77).

Según la Comisión de la Verdad y Reconciliación las reparaciones pueden ser de diversa índole y nivel, entre las que destacan las llamadas de carácter

simbólico como, por ejemplo, los gestos de desagravio público por parte de la sociedad y del Estado hacia las víctimas, o bien museos, monumentos, plazas, publicaciones, y otros emblemas o instalaciones conmemorativos (CVR, Tomo II 2014: 99).

Las reparaciones llamadas privadas son a su vez de distinta índole: reparaciones en salud (física y mental); en educación (como el apoyo con programas de becas a las víctimas sobrevivientes), en restitución de derechos ciudadanos (que aliviará el problema de familiares de desaparecidos que no pueden acceder a beneficios legales por carecer de partida de defunción de sus parientes), y reparaciones económicas (indemnizaciones a las víctimas sobrevivientes).

Finalmente, las reparaciones colectivas son aquellas destinadas a comunidades enteras bajo la forma de obras públicas de distinta índole. Se trata de un tema complejo ante el cual los peruanos afectados manifiestan una actitud de esperanza, a la vez que de desconfianza:

¿El estado a través de sus instituciones no ha participado en nada, no les ha reparado el daño, no les ha hecho justicia no se ha sancionado a los responsables? Como propuesta es que se debe atender y reparar económicamente y debe ser sancionado de acuerdo a la ley, que pague su pena (Citado en CVR, Tomo II 2014: 101).

1.3. Sistematización de conceptos

1.3.1. La Comunicación interna

La Comunicación Interna es contar a la Organización lo que la Organización está haciendo. Esta noción tiene un marcado carácter informacional, ya que es una perspectiva en la que se busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa.

1.3.2. La Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Dicho proceso puede ser.

interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo (por ejemplo, entre organizaciones). Si la organización se trata de una empresa

1.3.3. Redes de Comunicación

Una red de comunicaciones es un conjunto de medios técnicos que permiten la comunicación a distancia entre equipos autónomos. Normalmente se trata de transmitir datos, audio y vídeo por ondas electromagnéticas a través de diversos medios.

1.3.4. Desplazamiento interno

Es alguien que es forzado a dejar su hogar, pero que se mantiene dentro de las fronteras de su país. Las causas más frecuentes para que se propicie este fenómeno son: la violencia generalizada, conflictos armados y violaciones a los derechos humanos. En muchos casos los desplazados son amparados por su gobierno y en otros el mismo gobierno es causante del desplazamiento.

1.3.5. Restitución de tierras

Es el derecho que tienen las víctimas a que se les devuelva su predio cuando éste fue despojado o abandonado a causa del conflicto armado. La restitución no depende de si quien reclama tiene títulos o no. La ley de Víctimas no sólo busca devolver la tierra con su respectivo título de propiedad, sino también mejorar sus condiciones socioeconómicas para una vida más digna.

La restitución de tierras es una parte de la reparación integral de la Ley de Víctimas, por lo cual si una persona fue afectada por otro tipo de delitos podrá reclamar la indemnización, la rehabilitación, garantías de satisfacción y garantías de no repetición.

CAPITULO II

2. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 TIPO DE INVESTIGACION

Debido a que es escaso lo que se ha investigado respecto de la comunicación interna en las organizaciones de desplazados, esta tesis tuvo un primer momento metodológico que fue de carácter exploratorio, lo cual implicó una búsqueda y revisión bibliográfica, lo que a su vez permitió la aproximación al tema, establecer los objetivos y aventurar una hipótesis de trabajo.

En un segundo paso, la investigación pasó a conformarse y/o resolverse como de carácter descriptivo. El análisis desarrollado es de tipo descriptivo ya que, como fue revisado en los capítulos precedentes, la comunicación interna en estas organizaciones ha sido una dimensión muy poco explorada en los escasos estudios sobre organizaciones de desplazados, por lo que el análisis se enfoca en describir la forma en que se interrelacionan dichos conceptos en su interrelación en el logro de sus demandas que es; la restitución de sus derechos vitales y sociales. Con la reparación colectiva.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar (Dankhe 1986: 12).

El tipo de estudio descriptivo responde a las necesidades metodológicas de esta tesis ya que de acuerdo a los objetivos de la investigación permite la descripción de las propiedades de los objetos o situaciones a ser clasificadas al interior de ciertos esquemas (Padua 1994: 42). En este sentido, se puede señalar que la investigación por un lado efectivamente es correlacional por la dependencia de medida del grado en que la variable comunicación interna de las organizaciones incide en el restablecimiento de los derechos vitales y sociales de los desplazados, estas variables se encuentran relacionadas.

2.2. VARIABLE E INDICADORES

a. Variable independiente

Comunicación interna

Indicadores:

- Identificación organizacional
- Transmisión de información
- Fortalecimiento de Relaciones interpersonales
- Coordinación interna
- Transmisión de criterios y prioridades.
- Estrechas relaciones personales
- Énfasis en la colaboración.

b. Variable dependiente

Restitución de los Derechos vitales y sociales

Indicadores:

- Reparación colectiva.

c) Unidad de análisis:

Un dirigente por cada una de las 26 organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de la provincia de Huamanga.

2.3. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque utilizado es el cualitativo. Enfocar la investigación desde lo cualitativo implica acercarse a la realidad en su contexto natural, tal como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas.

La principal característica de la investigación cualitativa es la visión de los eventos, acciones, valores, normas, etc., desde la particular visión de las personas que están siendo estudiadas.

La investigación cualitativa asume el punto de vista del sujeto, tratando de

ver a través de los ojos de la gente que uno está estudiando. Tal perspectiva, envuelve claramente una propensión a usar la empatía con quienes están siendo estudiados, pero también implica una capacidad de penetrar los contextos de significado con los cuales ellos operan (Mella 1998: 10).

Para poder comprender hechos y conductas, la investigación cualitativa opta por estudiarlos en el contexto en que ocurren. Así, las organizaciones, como por ejemplo una organización, son concebidas como globalidades que deben ser entendidas y explicadas en su integralidad. Esto da lugar a una concepción de la investigación donde los significados que las personas atribuyen a su conducta y a la de los demás, deben ser contextualizados en el marco de los valores, prácticas y consiguientes estructuras de las que dichas personas y conductas forman parte.

El método cualitativo se basa en un modelo conceptual-inductivo cuya primera tarea es delimitar el fenómeno a estudiar. Posteriormente surgirán otras interrogantes acerca de las características del fenómeno y sus cualidades particulares. El paso siguiente es contactarse con los casos a estudiar a objeto de realizar las observaciones que servirán de fundamento al concepto. La idea es reunir toda la información posible para entender los diferentes contenidos que genera el acontecimiento.

Uno de los rasgos característicos de la investigación cualitativa es su carácter procesal. En tal sentido, la vida social es concebida como una sucesión de acontecimientos, en la que el énfasis está puesto en los cambios que dichos procesos generan. Igualmente, la vida cotidiana es percibida como un fluir de acontecimientos interconectados. El enfatizar la dimensión procesal de la vida social está fundamentado en el supuesto de que quienes participan de la vida social la experimentan como un conjunto de procesos, lo que permite al investigador cualitativo percibir el orden social en términos de interconexión y cambio.

Por otra parte, la investigación cualitativa se inclina por una estrategia de investigación relativamente abierta y no estructurada. Tal opción es coherente con una apertura a la posibilidad de acceder a tópicos importantes aunque no esperados, los que serían imposibles de detectar si se asumiera una estrategia rígida.

El enfoque cualitativo trabaja con un modelo de conocimiento conceptual-inductivo basado en dos supuestos centrales respecto a la realidad: a) La realidad social es vista como una totalidad; b) La relación entre el Investigador y lo investigado es concebida como una relación sujeto-sujeto. La concepción de la realidad como una totalidad significa considerar cada cualidad como un aspecto de la globalidad. De esta forma, aunque se estudien pocos casos se puede obtener una adecuada visión del fenómeno. En tal sentido, cada caso individual expresa en forma concreta tanto el fenómeno como la totalidad del fenómeno en estudio.

Relacionado a lo anterior, se optó por una metodología cualitativa, la cual se centra en la comprensión de la conducta humana desde el marco del propio actor, por lo tanto, el ámbito subjetivo adquiere especial relevancia, buscando conocer desde dentro, para obtener un conocimiento interpretativo, interesándose por captar el significado de las cosas (Alvira 2002: 11).

De acuerdo a lo señalado, para esta investigación se consideró adecuado un enfoque y metodología cualitativa, en tanto lo que se busca es describir las relaciones comunicacionales formales e informales desde la perspectiva de los actores, basándose en sus propios marcos de referencia.

2.4. POBLACIÓN

Las 26 organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de Huamanga.

2.5. MUESTRA

Los dirigentes de las 26 organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de Huamanga.

2.6. TÉCNICAS

Las técnicas de acopio de información utilizadas en la presente tesis fueron la observación de campo y la entrevista a profundidad.

Se ha definido la entrevista como una situación construida o creada con el fin específico de que un individuo pueda expresar, al menos en una conversación, ciertas partes esenciales sobre sus referencias pasadas y/o presentes, así como sobre sus anticipaciones e intenciones futuras (Kahn y Cannell 1977: 33). En este sentido, la entrevista es, ante todo, un mecanismo controlado donde interactúan personas: un entrevistado que transmite información, y un entrevistador que la recibe, y entre ellos existe un proceso de intercambio simbólico que retroalimenta este proceso. La entrevista en profundidad puede ser comprendida como una técnica con la que se busca obtener que el individuo transmita oralmente al entrevistador sus definiciones personales de la situación. Al respecto Taylor y Bogdan (1996: 12) definen la entrevista en profundidad como encuentros entre investigador y sujeto, orientados a la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, y la relación de ellas con el fenómeno estudiado.

De este modo, la entrevista fue entendida como una forma comunicacional interpersonal, con un objetivo particular orientado a la comprensión de un fenómeno desde el lenguaje de los sujetos. Estas entrevistas fueron semi-estructuradas, esto es, con una pauta previa, con temas y preguntas preestablecidas al momento de entrevistar, los que se consideraron pertinentes para el estudio.

Este tipo de entrevista “recolecta datos de los individuos participantes a través de un conjunto de preguntas abiertas” (Mayan 2001: 14, 16), y al mismo tiempo posee la ventaja de que “los participantes pueden responder libremente, a diferencia de lo que ocurre con el cuestionario”. Se debe considerar que la entrevista semi-estructurada no demanda de un tiempo extenso, lo cual es preciso para los sujetos que se entrevistaron, ya que son trabajadores que atienden público y por tanto, su tiempo es limitado.

Las entrevistas se realizaron a los dirigentes de las organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de la provincia de Huamanga con el fin de conocer y develar cómo se construyen las relaciones comunicacionales formales e informales.

Además de la entrevista semi-estructurada, se utilizó la observación etnográfica con el objetivo de identificar ciertos aspectos claves para la investigación con el fin de caracterizar cómo se van construyendo las relaciones comunicacionales en la relación cotidiana de éstas organizaciones.

Estas observaciones para un mejor análisis, se realizaron a partir del día lunes 9 de marzo, lunes 16 abril, lunes 30 de marzo; y lunes 06 de abril de 2015, entre las 16.00 horas de la tarde y las 18.00 horas. Momento en que estas 26 organizaciones de desplazados realizan las reuniones generales de la semana. De acuerdo a ello, se podrá dar validez a la hipótesis en inicio planteado.

2.6.1. Observación de campo

El objetivo es vincular las observaciones de campo con el objeto de estudio, que dice relación con el concepto de comunicación interna.

Gerald M. Goldhaber (1998: 23) define la comunicación como el flujo de mensajes. Es decir, información que el receptor le da un significado.

En su definición, señala que hay redes (canales) de difusión, que son: formales e informales. Es decir, responde a la pregunta de quién dice que, a través de qué canales o redes de difusión. Estas redes o canales pueden ser formales e informales. Las redes o canales de comunicación formal, se utilizan para transmitir los fines de la organización. Los flujos de esta comunicación pueden ser ascendentes, descendentes u horizontales.

Los mensajes que no fluyen siguiendo las líneas oficiales, definidas por la organización a través de comunicación interpersonal son clasificados como informales. Se da en torno a las relaciones sociales de sus miembros y surge por la necesidad de los sujetos de comunicarse fuera de esos canales

establecidos. Es espontánea, natural y se expresa de manera oral, que expresa sentimientos, actitudes y valores (Goldhaber, Gerald M, 1998: 22). Los canales a través de los cuáles se podría expresar esta comunicación espontánea e informal, podrían ser las reuniones u otros lugares.

Galeano (2004: 23) entiende la observación como una técnica a través de la cual se recoge información que realizan los observadores implicados, como investigadores.

Es entonces que para efectos de esta investigación se observó a través de la participación en diversos espacios cotidianos de las socias con el fin de conocer y ser testigo de cómo se iban desarrollando la comunicación dentro de sus organizaciones.

De este modo se observó el comportamiento de las personas dentro de un contexto específico (Las organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de Huamanga) para posteriormente hacer una interpretación de los significados y relaciones de los sujetos (Socios desplazados) de esa población.

Esta observación se realizó al interior del Centro Loyola Ayacucho y dentro de tres organizaciones de desplazados (La Picota, Las Américas y Nuevo Amanecer). Para ejecutar el trabajo completo, se hicieron los primeros acercamientos en la sala de reuniones del Centro Loyola Ayacucho. A todos ellos se les explicó el objetivo del estudio, y se les hizo ver la importancia de hacerlo tanto para las organizaciones de desplazados como para el investigador y la

universidad. En el anexo se presentan los instrumentos de recolección de información de las entrevistas y observación.

Se les mencionó que en este tipo de estudios que incluyen la entrevista semiestructurada, y la observación de campo, se requería del consentimiento explícito y firmado de las personas para participar en este, y que por lo tanto, era una actividad libre, consciente y consentida. Luego de eso, se hicieron varios acercamientos a las socias, explicando uno a uno los objetivos y metodología de trabajo, incluyendo señalar que el trabajo del investigador sería entre otras prácticas, sentarse en el espacio en que realizan las reuniones, y observar, anotar e incluso en algunos momentos preguntar a algunas socias.

Las observaciones de campo se realizaron en diferentes momentos, buscando justamente ver que sucedía al interior del espacio de reunión.

El acercamiento a las personas fue paulatino, y se privilegiaron los espacios de descanso para sentarse con ellos y conocerlos, conversar libremente, saber de sus vidas, del funcionamiento del servicio, y de las formas de comunicarse al interior del grupo.

Estas observaciones se hicieron los días lunes 9, lunes 16, lunes 30 de marzo. Y lunes 06 de abril, 2015, entre las 16.00 de la tarde y las 18.00 horas, en que los dirigentes de estas organizaciones se reúnen.

El día lunes 9 de marzo de 2015, 23 personas asistieron de la reunión, de los cuales 16 eran dirigentes y 7 socios que participaban en reemplazo de sus

dirigentes. Ese día se tuvo la oportunidad de conversar con 4 dirigentes de las organizaciones de desplazados de: Conchopata, La picota, Miraflores y 11 de Junio (escogidos al azar, cuatro mujeres) para que me pudieran contar cómo veían el fenómeno de la comunicación interna dentro de sus organizaciones, en especial, los canales a través de los cuales se expresan estas comunicaciones. Y pude constatar que hay al menos una clasificación de grupos, y que en esos grupos se expresan diferentes perspectivas de cómo se da este fenómeno de la comunicación. Por esta razón, me concentré en dos espacios físicos para hacer esta observación, y conversé con 6 personas, que representan a cada uno de estos grupos (los dirigentes de los cuatro distritos de los distritos urbanos de Huamanga, los socios, los antiguos, los nuevos) y 2 socios. En resumen, entrevisté a 8 personas, y observé durante 4 días los grupos en su conjunto, para verificar lo que ellos me señalaban en las entrevistas, y lo que pude rescatar en la reunión del 16 de abril. A saber, que en la comunicación interna, están más presentes los canales y/o mecanismos descendentes, que los mecanismos ascendentes y horizontales, al menos para materias relacionadas con las laborales. Observar cómo se daban las comunicaciones dentro de la organización, ascendentes y horizontales, y cuáles eran los contenidos. Y observar, como señala Chris Argyris, cómo se produce técnicamente como lo que él denomina "rutinas defensivas. Es decir, las personas piensan cosas sobre la autoridad, sobre la organización y sobre los otros grupos, y no los dicen, para protegerse. O en este caso en cada organización, los socios por ser pasivos (la mayoría de los socios son madres de familia, analfabeto y quechua hablantes), sólo escuchan a los dirigentes. En las reuniones entre dirigentes la comunicación

en dos ocasiones se mostró pasivo, dónde sólo la presidenta central informaba de los avances, ante ellos los otros dirigentes sólo atinaban a preguntar.

A través de qué canales se pueden observar, cuáles son sus contenidos en relación de las subcategorías ascendente: formular preguntas (clarificar); proporcionar feedback. Retroalimentación (es decir sobre lo que están haciendo los dirigentes; problemas no resueltos; las sugerencias de mejora; lo que los socios sienten y piensan en relación a los avances que se estén dando con las injerencias para la reparación, y a la organización); hacer sugerencias.

Por último, en relación a los flujos Horizontales de la comunicación informal: la coordinación de tareas; la resolución de problemas; la resolución de conflictos; y la coordinar acciones de mejora. A continuación, las notas de la observación:

Lunes, 16 de marzo de 2015. Son las 16.00 horas de la tarde (hora en que las socias deben reunirse) Lugar, Centro Loyola Ayacucho. Cada socia va llegando de uno en uno. Algunas comentan entre sí. Son las 16:20 minutos de la tarde, Llega la presidenta de la Central, Yolanda Baldeon Coronado. Aún no llegan las demás socias, sin embargo se da inicio a la reunión. Baldeon empieza mencionando y señalándose a sí misma que deben ser más puntuales para dar por culminada la reunión para la hora prevista. Algunas dirigentes responden que muchas de la socias viven lejos, otras levantan la mano para decir que no todas llegan la hora pactada. Entre quejas y incomodidades Baldeon dice: "Ya señoras todas somos culpables". Mientras Baldeon habla de la agenda del día las demás socias van llegando y entrar discretamente.

A continuación la descripción de ésta observación:

Lunes, 16 de marzo de 2015

<p>Llego a Centro Loyola Ayacucho a las 16:00 de la tarde. Me presente a las dirigentes presentes, les explique en detalle lo que haría, y cuál era mi objetivo, en que cuaderno lo haría, cuál era el tipo de observaciones que haría, y que, además era posible que entrevistaré a alguna persona. Ellos me explicaron que pasaba ese día. La dirigente central, Yolanda Baldeón Coronado, además, me explico que cada lunes se realizaba las reuniones. Le pido entrevista para mañana, y me accede para el viernes a medido día. El espacio de del local de Centro Loyola es mediano, debe ser de unos 9 metros y medio por 4 y medio. La mesa grande es compartida. Ahí se sienta el dirigente Central y las demás socias (todas son mujeres a excepción de dos varones). Algunas tienen un cuaderno pequeño. Se les ve muy preocupadas por la hora. En general, sus horarios son acordados. Deben estar todas a las 16.00 horas en la reunión, pero hay socias que siguen llegando las 16.20 hasta las 16.27 horas. Cada uno debe cumplir sus 3 horas de participación. La dirigente central, tiene un rol de guía y le corresponde informar sobre los avances de</p>	<p>Tengo la impresión, tanto la dirigente central, como con las socias, que me saludan amablemente, que están entregadas a la experiencia, de ser observadas y/o entrevistadas. Todas ellas fueron advertidas y/o se les comento personalmente en una reunión de la semana anterior cuál era mi objetivo, que haría y en que estaría cuando estuviera observando.</p> <p>De todas formas, me senté para observar, e intentando interrumpir lo menos posible mientras tomaba algunas fotos. Todos fueron muy amables, cordiales.</p>
---	---

<p>la documentación en cuanto a la reparación colectiva, corregir, reforzar el trabajo de cada una de las socias, y además gestionar y coordinar las agendas disponibles.</p> <p>Son las 17:10 de la tarde y llega Karina Chávez Rodríguez responsable del proyecto: desplazados en Huamanga para una vida digna del Centro Loyola Ayacucho, saluda a las socias que están atendiendo, pide la palabra y da instrucción a todas las socias, sobre la participación activa de las mismas y el ingreso al libro dos (La organización que están en el libro 2, son considerados aptos para la reparación colectiva), Va explicando y señalando como deben participar activamente.</p>	
<p>En este espacio hay una mesa rectangular en medio de la sala de juntas del Centro Loyola Ayacucho, 18 sillas, un cuadro Jesuita, dos mesas de madera, una pizarra acrílica, 7 paneles para exposiciones, para foros; por ejemplo. Me señalan que este espacio de reuniones, es formal, es decir; las jefaturas de Centro Loyola saben que cada lunes se lleva a cabo las reuniones de las organizaciones de desplazados, por lo que realizan sus reuniones durante la semana. Durante el momento en que comparto con ellas, conversan de muchas cosas, como por ejemplo, que</p>	<p>Me comentan que antes de conocer a los coordinadores de Centro Loyola Ayacucho, las reuniones generales se llevaban a cabo en el local de FONCODES. Les ayudaba para realizar sus reuniones semanales. A los 20 minutos aparece uno de los jefes, saluda cordialmente y se va. Estas</p>

<p>una de ellas cose y le hace algunos trabajos a más de alguna socia. Que es artesana y que le gusta hacer bordados a mano. Aprovecho de preguntarles donde se reúnen las socias en sus organizaciones. Me dicen que usualmente en casa de la dirigente o muchas veces en la calle (la puerta de la dirigente). Y para las reuniones generales en el Centro Loyola Ayacucho, todos los lunes. Mencionando que no tienen un local donde reunirse usualmente. Anteriormente iban al local de FONCODES.</p> <p>Observo que la coordinadora entra y sale de este espacio, y da, entrega instrucciones, o pide información, o aclara temas. Constantemente supervisa, a la misma dirigente, para apoyarle en la agenda.</p> <p>Me retiro a las 18.20 del Centro Loyola.</p>	<p>personas la saludan con fascinación y admiración, es la directora de Centro Loyola, ya que se sienten apoyadas, señalan. Se notan contentas.</p> <p>Las reuniones generales, al igual que en las organizaciones, son momentos privilegiados, en donde se producen y desarrollan las comunicaciones informales. Y los temas son diversos, y cambiantes, según el momento y/o los conflictos que puedan estar vigentes en las organizaciones.</p>
---	--

Lunes, 30 de marzo de 2015.

<p>Son las 16 .02 minutos.</p> <p>Realizo dos entrevistas este día. Antes, saludos en especial a las dirigentes, las saludo, les cuento lo que voy a hacer, y luego comienzo las entrevistas de</p>	<p>Tome la decisión de entrevistar a 4 personas.</p> <p>Dos personas que llevaran más de 19 años formando</p>
---	---

<p>inmediato. Escojo un lugar interior (un patio al lado de la sala de reuniones) en donde se puede conversar tranquilo, hay silencio y no somos interrumpidos por nadie.</p> <p>A las 16.10 me siento en el lugar donde me senté el lunes anterior. Hay 7 dirigentes conversando. Noto que a esta hora aún no han llegado las demás socias. Las dirigentes comentan del clima, sobre la temperatura. Una de las cosas que he preguntado en las entrevistas, cuáles fueron las razones por la que se constituyó su organización</p> <p>Prácticamente todos me señalaron que cuando llegan por primera vez son inducidos por organizaciones que velan por la reparación para que se organicen y exijan la restitución de sus derechos; o alentados por sus propios compañeros, generalmente los más antiguos. Ya son las 16,20 y se da inicio a la reunión. Están todos las dirigentes (22) y 3 socias.</p> <p>Hoy observo que las socias, cuando algo no entienden, preguntan de inmediato a sus pares, pero no a la presidenta central, quien informa de la agenda. Se sientan de igual forma que la semana pasada, algunas. Parto a conversar con la coordinadora, para conocer la frecuencia de las reuniones que se dan entre los dirigentes, y cómo se da esta</p>	<p>parte de su organización, y 2 personas que fueran las más sobresalientes como líder dentro de su organización. Todas sobre los 12 años de formar parte de su organización. Eso me da la perspectiva de las personas que teniendo experiencia en sus organizaciones, pueden señalarme todo aquello que podría ser parte de la historia, y de la identidad organizacional, respecto de las comunicaciones, y por otra parte, personas nuevas, que están incluso recién formando parte de sus organizaciones.</p> <p>Me doy cuenta de que el coordinador no se queda tranquilo observando, interviene cuando la dirigente no explica bien, por</p>
---	--

<p>comunicación. Me dice que se reúnen esporádicamente y que en estos dos últimos años las organizaciones han fortalecido sus organizaciones.</p> <p>Le pregunto por el tema de la productividad, y del trabajo de cada dirigente, en su labor de dirigir una organización de desplazado. Me señala que hay personas que "no son buenos dirigentes". No hacen bien su función, son flojos, no generan un buen ambiente, no poseen una actitud de líder, no son proactivos, ágiles, resolutivos. Da la impresión, me señala, que al parecer que realizan su función por cumplir, y se les nota en su actitud, y forma de abordarlos.</p> <p>Por momento la coordinadora interviene y aclara la agenda que informa Yolanda Baldeon, viendo cómo funciona la intervención de la dirigente.</p> <p>Ya estamos casi en la hora en que la reunión se dará por culminada.</p> <p>Termino de escribir y hacer el orden de las entrevistas.</p> <p>Me despido y parto alrededor de las 18:30 H.</p>	<p>lo que las demás socias se preguntan entre sí. Da instrucciones, apoya.</p> <p>Este es el único momento en que todos sin distinción, todos señalan que es este momento de las reuniones es el más importante, de mayor solidaridad, cohesión y compromiso.</p> <p>Que independiente de los conflictos que puedan tener, "se confraternizan" con las demás socias, con los pacientes, y por lo tanto, se ve solidaridad, compromiso, cohesión del grupo, motivación.</p> <p>Saco muchas conclusiones, ya que me sirve para corroborar que piensan las socias de las demás organizaciones.</p>
--	---

Lunes, 06 de abril de 2015.

<p>Llego a las 16,10 de la tarde. Saludos a dirigentes de las diferentes organizaciones que ya se encuentran presentes. Me siento y pregunto al coordinador, si estarán disponibles dos personas a las que me interesa entrevistar. Le pregunto en que horario podría hacerlo, de manera de no interrumpir la reunión. Me señala que le pregunte a ellas. Salgo y me pongo de acuerdo para comenzar a trabajar en estas entrevistas. Antes de comenzar las entrevistas, quiero observar que está pasando en la reunión. Aprovecho de salir con un par de ellas, cuando van al baño. Les pregunto de cómo ha sido su día. En general me doy cuenta de que salen en pareja. En estos espacios aprovechan de conversar, y se enteran de acontecimientos de otras personas de la organización.</p> <p>Son estos los espacios públicos utilizados para poder juntarse, conversar e intercambiar información.</p>	<p>El horario de llegada esta diversificado, pero las que deben llegar a las 16:00 hrs. no lo hacen, y cuando lo hacen, pasa una hora, y ya están culminando la agenda, esto no sucede con todas la socias. Que algunas socias no llegan puntualmente como corresponde. Que no se respeta a las otras dirigentes. Que no tiene idea de lo que se está tratando en la agenda. Pero para ello, estas socias aplican una sanción que es pagar un monto por cada falta o tardanza.</p>
---	--

2.6.2. Análisis de la información.

Para hacer el análisis de la información que fue recolectada, se le dio énfasis tanto al texto como al contexto del discurso (Andreu, s/f), por lo que se analizaron

categorías extraídas tanto en el marco teórico como aquellas que emergieron de las entrevistas.

Para poder comprender la comunicación y formas de comunicación que se da entre las organizaciones de desplazados en el logro de la restitución de los derechos vitales y sociales, fue clave conocer el trato directo que se da entre éstos.

El interaccionismo simbólico analiza cómo las personas asignan diferentes significados al mundo que los rodea, es decir; se genera una interacción entre las personas las cuales van definiendo el mundo según lo que ven y según como las personas se definen entre sus pares. Taylor S. y Bodgan, R. (1996: 25) señala que todas las organizaciones, culturas y grupos están constituidos por actores envueltos en un proceso constante de interpretación del mundo que los rodea. Por tanto, la interacción que se da entre los tres actores en cuestión serán los datos a estudiar y que darán sustento a la presente investigación, como es que cada actor interpreta al otro y va definiendo las situaciones que van viviendo.

Por otra parte, el análisis toma como referencia la propuesta de los psicólogos Luft y Ingham (1995: 12), quienes dan origen a una herramienta que tiene como objetivo tomar conciencia de las comunicaciones interpersonales y grupales, denominada la Ventana de Johari. Esta ventana tiene 4 dimensiones: la zona abierta, es decir, conocida por mí y por los demás; la zona oculta, conocida solo por mí, o por mi grupo, y no por el resto; la zona ciega, conocida o reconocida

por otros y no reconocida por mi o por mi grupo; y finalmente la zona desconocida, es decir, desconocida por ambos, la zona inconsciente.

Es por ello que se justifica la elección de las categorías “los dirigentes”, “los socios”: tiene diferentes perspectivas y son conscientes de distintas variables. Por ejemplo: Los dirigentes, tiene mejor perspectiva si es que se produce y cómo se produce la comunicación formal. Es decir, quien se comunica, con quien, con qué frecuencia, por cuanto tiempo. Las agendas, o cuando se explica a un nuevo socio del estado de la demanda para la reparación, cuáles son las políticas de reparación, etc. son vistas y escuchadas de manera privilegiada por los dirigentes que están “participando directamente de las reuniones generales”, por tanto, es de muy fácil acceso a esa información. Los socios que no participan de las reuniones generales sólo son informados por cada dirigente, que en ocasiones delimitan para comprender el mensaje recibido; no podrían llegar a enterarse de lo que está pasando a ese nivel, por acceder a la información de “segunda mano”.

Lo anterior también se puede observar con la sub categoría de la información ascendente, es decir, cada vez que un presidente(a) solicita o entrega feedback a un socio, los primeros en enterarse, si no del contenido (porque podrían no escuchar, no estar atento al contenido, no interesar) al menos de los principales protagonistas de esta interacción o comunicación. Ya que las personas si quieren formular preguntas, entregar retroalimentación o hacer sugerencias a la presidenta, lo hacen con las demás presidentas y las demás socias que no son dirigentes, podrían no enterarse a detalle la agenda de los

desplazados. Podrían solo oír el argumento secundario que cada dirigente informa en sus organizaciones.

En consecuencia, tanto la categoría de “los dirigentes”, como también los “socias” permite tener diversas perspectivas e interpretaciones del mismo fenómeno. Esta herramienta, denominada “Ventana de Johari” apoya el análisis ya que permite entender porque por ejemplo, algunos métodos de comunicación descendentes no sirven o son ciegos a lo que está sucediendo, ya que en la comunicación formal no aparecen los contenidos que si se expresan en la comunicación informal, y que dan cuenta de las diversas interpretaciones que los actores hacen de un mismo fenómeno y que muestra el contagio emocional producto de la ceguera de los efectos de su propia conducta.

A continuación se presentan las categorías y subcategorías obtenidas a partir de las entrevistas en profundidad. Las respuestas de las entrevistadas se ordenaron según las categorías de comunicación formal e informal.

2.6.2.1. Categoría: Comunicación interna.

2.6.2.1.1. Subcategoría: Descendente

a. Informar.

“Cada lunes nos reunimos. Para mi es bueno esta reuniones, aquí aprendes, al menos una sola palabra, aprendes. Tampoco yo vengo seguido, a la presidenta le falta trabajar con todas la juntas... para todos, no?. La presidenta a veces nos llama la atención y nos dice tal asociación no participa, pero no insiste. No toma interés.”E1.

“Nos reunimos lo que se siempre nos reunimos, los que están en el cargos que están llevando cada organización venimos cada lunes no más.

Estas reuniones son buenas porque aprendes. Algo aprender, viniendo y llegas aprender. Pero hacer la misma cosas venimos. Yo vivo lejos, a veces me voy a trabajar y no tengo tiempo para venir. Pero me ayuda como presidenta.”E2

“Siempre es difícil reunir a las mamás. Cuando nos vamos a reunir, para que participemos acá, reuniones cuando se llevaba. Hay otras mamás que dicen que vamos a hacer, pero no hay hasta cuándo la reparación, por gusto a veces perdemos tiempo yendo a las reuniones hablado de lo mismo siempre. Los años pasan y nada de reparación, más bien gastamos en pasajes, documentos .haciendo marchas, protestas. Pero quien nos escucha, quien, las autoridades solo vienen para que acompañemos en sus candidaturas por que los desplazados nos convocamos bastante. Siempre hay ese desanimo. Pero hay otras mamás que dicen que si o si vamos a lograr, dicen”. E3

b. Integrar

“Estas reuniones me ayudan, por eso yo vengo aunque no venga mi presidenta, siempre me doy cuando tengo tiempito vengo yo bastante he cambiado viniendo he aprendido muchas cosas. Me ayuda como persona”. E1.

“La presidenta iba a venir a visitarnos, pero no ha venido. Seguro la semana que viene va venir. Seguro que se ira a otras organizaciones, porque son varios

organizaciones que iba a ir a visitarles, seguro que no le alcanzara también pues para ir, no?".E2.

"Estas reuniones nos ayudan para más fortaleza... porque acá escuchamos la reunión porque esto está pasando y estamos aquí. Yo lo que escuchado acá es la reunión, la agenda".E3

2.6.2.1.2. Subcategoría Ascendente

a) Sugerencias

"Como presidenta sugerir a los presidentes que informen a sus socias, porque no informan, otros no asisten también. Me gustaría que todas las asociaciones participen. Las mamás no saben que se está haciendo, muchas veces se desaniman porque ya vamos muchos años asistiendo de la reuniones pero no hay nada."E1.

"Debemos mejorar...las socias que sean puntuales que vengan a la reunión, cuando no reúnen solo algunos escuchan la reunión. Y algunas reclaman diciendo que porque no vienen, que se pierde tiempo así, que cuando ya habrá la reparación si nosotras mismas ni asistimos porque hay veces que tenemos que trabajar" E2.

"Hacemos sugerencias de mejoras. De cambios. Sobre todo cuando la socias anda como media perdida en las reuniones en nuestras asociaciones, nosotros debemos informar pero a veces no comprendemos... claro, que haya socias ahí avisando en sus organizaciones... No tenemos mucho tiempo para reunirnos.

Pero sería interesante. Sí, bueno al principio sería harta discusión, pero hay que tener harta paciencia". E3.

"Siempre podemos hacer sugerencias, por ejemplo, las actividades para las grandes reuniones que convoca a todos los desplazados. Le falta trabajar todas las juntas, no todos saben que cosa se está haciendo en la agenda general. Yo a veces me vengo cuando hay tiempito a las reuniones y también lo que puedo aviso a mis socias, no todo. Pero hay socias que no cumplen como corresponde". E4.

2.6.2.1.3. Subcategoría Horizontal

a) Coordinar actividades

"Muchas veces nuestras opiniones han sido escuchadas. Pero no se las otras. Es que no sé hasta qué punto el resto de las socias, no hablo de todas, porque por ejemplo, yo tengo compañeras que son, como usted dice, del grupo antiguo..." E1

"Con mis socias no tenemos ningún problema para coordinarnos. Somos vecinas. Nada que decir. Y nos ayudamos. Andamos contentas, me respetan. Saludan todos los días". (E2)

"No creo que trabajemos coordinadamente, a veces no se llevan bien, se contradicen. Esas cosas no deben pasar, deben estar como unas hermanas unidos, una familia, unido para cualquier cosa. No debe pasar esa contradicción. No se llevan bien, esas cosas pasan normal. En central más que nada, las

presidentas no están coordinados, porque algunas presidentas no vienen, algunas si vienen e informan a sus socias. Más que nada las que no vienen no saben nada y no se trabaja coordinadamente”.E1

“La presidenta central nos llama la atención para reunirnos que en nuestras organizaciones nos reunamos cada semana, quincenal nos reuníamos. Entonces ellos también ya salen a trabajar, pero que cosa vamos a hacer reuniéndonos cada semana”.E2

“No trabajamos coordinadamente con las presidentas o también tenían otras cosas que hacer y se olvidan de llamar cuando ellos se van a reunir y nosotros por ejemplo no sabemos”. E2

2.6.2.1.3.1. Resolver problemas

a) Dificultades

“Conversando arreglamos las dificultades, a veces nos falta comunicar, nuestra señora presidenta a veces no participa de las reuniones, no asiste a la central.- a veces cualquier cosa que hay no sabemos. Me gustaría que la presidenta participará de las reuniones, pedir cualquier cosa para la asociación. Cualquier cosa lograr, no?” E1.

“La dificultad que enfrentamos es que las demás socias no vienen a las reuniones, por desobediencia, no?. Hacemos llamar y hay otros no hacen caso. Eso no le hacemos saber a la presidenta central. Porque no todas las socias están cuando ella viene a nuestra organización. Lo que reunimos nada más

venimos. Yo me he faltado hace dos meses, creo, yo no más vengo, porque no quieren tampoco venir a la reunión. No quieren venir, nadie vienen en mi reemplazo. Algunas presidentas me cuentan que tienen problemas en sus organizaciones, casi similares”. E2

“Para organizarnos hemos tenido dificultades o reunirnos semanal, quincenal, pasarnos la voz esto vamos hacer esto qué otro, si nos hemos dificultado para reunirnos, porque otros están con contratiempo. A veces cuando la señora Yola nos dice vamos a hacer esto para tal fecha esta hora me esperan, pero hay veces no están, y uno que está activo tienen que pasar la voz si o si, si esas cosas”.E3.

“Si, se ha llegado a conversar de los problemas que tenemos, en reuniones que hemos tenido, pero no llegamos a ningún lado... No llegamos a ningún lado porque las socias, las antiguas hablan mucho”. (E4).

“El lugar de reunión, hacemos nuestras reuniones en una casa comunal, allí funciona un Wawa Wasi, como está funcionando eso está cerrado, nos sentamos en el patio, en afuera. En las reuniones generales nos reunimos aquí. No tenemos local, Centro Loyola nos está apoyando, gracias...que nos está apoyando con el local todo eso”.E1

“El lugar de reunión es mi casa, yo me voy a cambiar la presidencia porque yo ya voy dos años. Yo no tengo tiempo para venir porque tengo que trabajar y no hay tiempo para venir a las reuniones o venir aquí. Para las reuniones de la central el lugar no es adecuado porque más antes hacíamos las reuniones en

Mateo Ricci, ahora aquí en Centro Loyola, esto es prestado no más, no es de nosotros, no tenemos para reunirnos en adecuado".E2

"Yo no tengo confianza en nadie de las otras presidentas, tengo uno no mas que es de mi confianza, a las demás no les conozco. Yo no me hablo con nadie, solo le hablo a una persona y eso también solo cuando vengo a las reuniones."

"Si me gusta cómo trabaja la presidenta, porque cualquier cosita nos llama para venir a veces E3

"Nosotros le llamamos con micro a las socias de mi organización para reunirnos".E4

"Yo me siento contenta de formar parte de mi organización porque allí estamos reclamando los derechos que nos pertenecen, hemos dejado nuestras cosas, a veces con eso no, nosotros con el sociopolítico hemos dejado nuestras casa, estudios, todo lo que antes hacíamos". E5.

"Cuando la señora Yolanda nos invitó para organizarnos para lograr algo" E6

"Las alegrías que he tenido como mamá. Nosotros tenemos derechos nos puede apoyar cuando nosotros presentemos proyectos o para que nos de trabajo de cualquier forma, porque a veces estamos sin trabajos, queremos ese ingresos, porque a veces no tenemos ingresos estamos buscando para pan de cada día

por aquí por allá., de repente por esta organización logramos, tendremos ese ingreso quizá, por eso venimos a veces a esta organización”. E1

“Bueno anteriormente estaba aquí, Yo recién me he estado actualizando, como estaba enferma. Por motivo de salud lo he dejado, pero aquí ahorita está la presidenta central activa, y recién nos estamos actualizando, casi estamos flojeando, recién estamos participando de las charlas que hubo para fortalecer, pero nos vamos a poner bien, acoplarnos”. E2

“Claro que si informa y otras instituciones le recién bien y otras no, eso nos avisa. Por la sugerencia de ella estamos aquí.E3

“Estas reuniones, claro no todos son buenas pero nos ayuda. Buenos ahorita nos comunicamos por el celular, para llamar a las demás socias”. E4.

“Yo apporto, como socia. La presidenta está enferma, se ha operado por eso estoy asistiendo yo”.E5.

“El local donde nos, no tenemos un lugar para reunirnos, no tenemos un lugar adecuado, nos reunimos en la casa de la presidenta”. E6

“No, no tengo confianza con otras socias, no mucho. Porque casi no me hablo con nadie, no les conozco mucho, porque no siempre vengo a las reuniones, a veces vengo yo y otras veces vienen las socias cuando yo no puedo venir,

porque siempre pues hay que trabajar para comer día a día, nosotros debemos trabajar duro". E1

"Porque siempre está allí trayendo los documentos, informándonos, esto estoy haciendo o esto estoy presentando, ella agiliza los documentos. Me gusta la presidenta central porque así no tenga tiempo, está haciendo las cosas".E2

"Me ayuda, mediante esta organización nos fortalecemos, con los documentos que estamos presentando, siempre en cuando de alguna forma Que sugerencias le daría a otras organizaciones, según que me comentan si vamos a hacer esto, o aquel. E3.

"Depende por este lado de la organización logramos algo, quizá logramos algo.

"Yo le sugeriría según a lo que he escuchado a las demás dirigentes sería decirles que hay que hacer esto o esto que el otro, yo le daría esa recomendación a las demás socias...

"No siempre coordinamos, yo a veces al darle más trabajo a las socias...al verle más trabajo hacia la señora Yolanda". E4

"Esas reuniones las tenemos para varias cosas, dentro de eso: nos informan los avances de la agenda de los desplazados, todo eso, se comenta y se hace una bajada siempre en la reunión para todos."E5

“En nuestras organizaciones nos reunimos cada quincena, es el vocal que llama las demás socias, ellas ya saben, de repente por falta de tiempo no pueden hacer esa reunión, a veces porque no hay tiempo, pero siempre están informando”. E6

“Los días jueves tenemos reuniones. Bueno ahora hemos estado bastante flojitos, es como cada dos semanas, tres semanas, pero ahora hace harto tiempo que no hemos tenido una reunión así fija”. Por ejemplo, nos cuentan. (E1).

2.6.2.2. Categoría Comunicación Informal

2.6.2.2.1. Subcategoría: Percepción del dirigente

“La señora Yolanda nos informan, algunas reuniones que hay que coordinar son semanales, otras entre la semana, por ejemplo, para cuando hay eventos, hay reclamos grandes las autoridades nos llaman, allí vamos. Somos bastantes. Hablamos de todo, de todo. La información de ella que nos tiene por los cambios, nos informa de todo, de todo. Lo que ha pasado en la regional. (E1).

“Si entendemos lo que dice la señora Yolanda, porque habla en quechua entre palabras, algunas hablamos quechuita y a veces hablamos todos en quechua, si se entiende. Se deja entender. Yo le entiendo”. E2

“Los dirigentes son muy buenas personas, yo no tengo nada que decir, lo que pasa es que son muy buenos, muy comprensivos, ese es el problema”. (E3)

“Yo no comparto esa opinión, ella es una excelente persona, lo que sí es muy blanda, ella todo dice que sí, nos escucha, pero hay socias que tiene otro

problema detrás que lo único que quiere es que saquen a la dirigente, es un problema aparte. Es todo un problema particular, entonces todo lo que quiere ella es volver a su puesto de dirigente” (E4)

“Las otras socias no aportan, porque siempre hay desanimo, estamos con eso de habrá o no habrá reparación, con eso yo veo hoy. Por ejemplo hoy, la señora Yolanda dice: quien me va a acompañar y no hay nadie que diga “yo”. Siempre todavía hay eso pues... No todos decimos: si yo voy o vamos a ir. Siempre todavía hay. No nos comunicamos bien...E5.

2.6.2.3. Restitución de Derechos vitales y sociales

2.6.2.3.1. Reparaciones Colectivas

“Existe el compromiso por parte del Ministerio por apoyar los esfuerzos de la población desplazada, la Municipalidad Provincial de Huamanga y el Gobierno Regional de Ayacucho participan de las coordinaciones con los desplazados, se promueve reuniones, a fin de presentar los avances en torno al estudio socioeconómico y las propuestas de reparación planteadas por los propios desplazados, en coordinación con las autoridades que velan por la reparación.

“Mira, La CMAN es la instancia de gobierno encargada de implementar las reparaciones, desde el diseño de las políticas y programas, hasta organizar la coordinación interinstitucional y definir los presupuestos de cada uno de los programas de reparación. Se excluye de sus competencias la ejecución del gasto, pues ésta debe hacerse a través del órgano de gobierno encargado por competencia temática o territorial. Sobre estos siete programas, la CMAN ha

construido y aprobado lineamientos de implementación en reparaciones en salud y en reparaciones colectivas.

El Estado peruano, desde el gobierno central, ha ido implementando una serie de medidas en materia de reparaciones. La aprobación de la Ley 28592, que crea el Plan Integral de Reparaciones (Ley PIR) y su Reglamento (Decreto Supremo N° 015-2006-JUS5), que dio el marco normativo necesario para el desarrollo de políticas específicas por cada programa de reparación. Dichas normas definen los (siete) componentes del Plan Integral de Reparaciones, basado en lo recomendado por la CVR.

“No existe una real evaluación de las demandas de estas organizaciones y tampoco existe una sistematización de los mismos. Hay unos resultados que son los que se exponen ante las entidades ejecutoras pero realmente no hay una evaluación a fondo y sistematización, lo más aproximado a una sistematización es un archivo donde encuentras información puntual de las actividades que se realizaron con fotografías o folletos, pero éstos tampoco tienen una estructura detallada de la información que existe. Se debe trabajar en ese sentido, no?”

“Bueno, que las actividades que ellos desarrollen sea de una manera ordenada y con un propósito, que permite señalar las necesidades de los cambios futuros que haya que realizar dentro de sus demandas. Que proporcione una base para controlar cada una de las actividades que se desarrollen. Y así obligar a las autoridades a tener una visión de todo lo que están exigiendo; y básicamente dirigir la atención hacia los objetivos que se quieren lograr.

CAPITULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, presentamos los resultados de la investigación y su discusión, en función a los objetivos específicos planteados.

3.1. La comunicación interna en las organizaciones de desplazados durante el periodo 2012 -2014

El problema del desplazamiento ha sido investigado desde diferentes perspectivas sociales. Sin embargo, el escaso tratamiento científico en comunicación alcanza a la propia historia de las organizaciones de desplazados en su lucha por la restitución de sus derechos vitales y sociales.

Pues bien, al hablar de los procesos de comunicación, la interrelación comunicacional de las organizaciones de desplazados, es inevitable referimos a aquel proceso que ha gestado los tipos y formas de comunicación independiente o no a las demandas de estos grupos.

Es indispensable entonces la mirada y la interpretación que sobre la misma realidad, tienen las diferentes organizaciones que actúan e inter-actúan en ella, y también buscan modificarla. Es preciso crear espacios de interlocución y participación como lo señala Carretón (2008: 34) en su libro: *Las relaciones publicas en la comunicación interna*.

Las categorías utilizadas para este estudio son la red de comunicación formal e informal al interior de la junta directiva de las 26 organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de la provincia de Huamanga. Tales categorías, se utilizan en el marco de la definición de comunicación organizacional, como "el flujo de mensajes dentro de estas organizaciones de relaciones interdependientes" (Goldhaber, 1984: 22).

A partir de estas dos categorías, se consideraron para el análisis subcategorías en cada una de ellas. En la categoría de red de comunicación formal, se consideraron las subcategorías descendente, ascendente y horizontal. En cada una de estas subcategorías, se consideraron tipos de comunicación y el propósito de esos mensajes, es decir, a qué función específica sirve. Por ejemplo, en la comunicación descendente, podemos encontrar cinco tipos de comunicación y los propósitos son diversos, pero enfocados a la tarea, al mantenimiento y a los mensajes humanos (Redding, 1967: 21). En la categoría de red de comunicación informal se sistematizó la información que entregaron los seis entrevistados en cinco subcategorías: i) percepción de los presidentes; ii) cambios que realizaría; iii) percepción del problema; iv) percepción del grupo; y, v) percepción del ambiente de reuniones.

Estas subcategorías permitieron hacer un análisis de cómo fluyen los mensajes al interior de la junta directiva de las organizaciones de desplazados (de forma descendente, ascendente, horizontal), y de cómo su frecuencia o ausencia influye en la comunicación informal, ocultando información o callando a nivel formal.

El análisis e interpretación se hizo en el contexto de lo que hemos definido como comunicación organizacional, y dentro de ella, estudiamos el flujo de mensajes al interior de las juntas entre los dirigentes de las organizaciones de desplazados. Según Goldhaber (1984: 55), los mensajes pueden ser examinados desde varias taxonomías: modalidad del lenguaje (verbal y no verbal); supuestos receptores (mensajes hacia dentro fuera de la organización); método de difusión (cómo fluyen los mensajes, a través de qué actividades); y propósito del flujo (motivo, para qué).

Es necesario señalar que para el análisis nos centramos en las audiencias internas de la organización, en el método de difusión o actividades de comunicación empleadas durante el envío de mensajes por parte de las presidentas y socias (socias que asisten en reemplazo de la presidenta) de las 26 organizaciones (conversaciones, reuniones, actividades) y en los propósitos de este flujo, que Redding (1967; 45) señala que pueden ser: mensajes de tarea, de mantenimiento y humanos.

En relación a la comunicación formal descendente, podemos señalar que las organizaciones están formadas por individuos que ocupan ciertas posiciones o representan determinados roles, y cumplen ciertas funciones. El flujo de mensajes entre estas personas sigue unos caminos denominados redes de comunicación.

Cuando los mensajes fluyen siguiendo los caminos oficiales definidos por la jerarquía de la organización o por el rol en las reuniones de estas organizaciones (participantes, sólo dirigentes y algunos socios que asisten en reemplazo del presidente de su organización), se dice que fluyen siguiendo redes formales. Por regla general, estos mensajes fluyen ascendente o descendentemente cuando se emplea el principio "escalar" de autoridad o jerarquía, y a través (horizontal) de la organización cuando se aplica el principio funcional de la clasificación del trabajo. (Goldabher, 1984: 21).

Los dirigentes de las 26 organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de Ayacucho, es la unidad analizada en este estudio, está conformada por 26 dirigentes que participan de la reunión semanal en el logro de la reparación colectiva, que a su vez, depende de un presidente central de las organizaciones de desplazados (que recibe instrucciones y apoyo de los coordinadores del proyecto: desplazados en Huamanga para una vida digna de la ONG Centro Loyola Ayacucho, un apoyo externo que reciben por parte de esta ONG). Este a su vez, depende de las bases regionales de la Coordinadora Nacional de Desplazados y Comunidades en Reconstrucción del Perú (CONDECOREP): la agenda Nacional de las y los Desplazados, instancia que se encarga años,

solicitar al Estado el implementar el Plan Integral de Reparaciones y poner a disposición de todos los actores, públicos y privados la propuesta consensuada sobre reparaciones de la organización.

Cada organización de desplazado cuenta con un promedio de 40 a 90 socios, existen un total 26 organizaciones de desplazados activos en los distritos urbanos de la provincia de Huamanga (que participan de las reuniones generales). La ONG Centro Loyola Ayacucho desde el 2012 trabaja en el proyecto denominado: "Desplazados en Huamanga para una vida digna", donde estas 26 organizaciones participan activamente, desde entonces viene capacitando en el fortalecimiento de estas organizaciones, realizando capacitaciones mensual con cada organización, del mismo modo, participando en foros y pasacalles regionales y encuentros con organizaciones de desplazados de otros departamentos, donde los presidentes de cada organización participa. Cuentan con una agenda, que son actividades programadas en su mayoría por el proyecto de esta ONG.

Estas organizaciones de desplazados tienen como objetivo principal el lograr la reparación colectiva, los desplazados, pese a su magnitud poblacional, más de 600 mil CONDECOREP (2000: 12), son invisibles socialmente. Son doblemente desplazados, pues a la tragedia de abandonar forzosamente sus hogares, han sido desplazados a los márgenes de la cosa pública y de las preocupaciones ciudadanas. En suma, sus problemas carecen de peso político.

Se consideró realizar la investigación durante el periodo 2012 - 2014, por ser este la duración de trabajo del proyecto: desplazado en Huamanga para una vida digna de Centro Loyola Ayacucho, quien trabajo el tema de fortalecimiento organizacional con esta población. QUISPE, M. y OTROS (2013: 35)

Para hacer el estudio, se realizó una serie de conversaciones y entrevistas en profundidad, en la que se consideró como muestra a seis personas, que son presidentas que tiene tres años de formar parte de las organizaciones de desplazados (3 socias), y más de 10 años de formar parte de la organización de desplazados (3 socias). De estos, hay cuatro socias que son dirigentes. Los otros 2 entrevistados son socios que participan de las reuniones en reemplazo de sus dirigentes.

A partir de las entrevistas en profundidad y de las observaciones de campo, se puede señalar en relación a la comunicación formal descendente que los cinco tipos de comunicación están presentes en las reuniones entre los directivos. Las que más nítidamente están en uso, al interior de las comunicaciones descendentes, por parte de la presidenta a los demás dirigentes, son: i) tareas (Informar) y ii) mantenimiento (regular). Esto se desprende del relato de los entrevistados. Algunos tienen claridad de las agendas, de los objetivos de los desplazados, y de la importancia de su rol. En este sentido, se podría concluir, que los métodos de difusión o actividades a través de los cuáles fluyen los mensajes de tarea, funcionan regularmente con su objetivo.

A partir de las entrevistas, los integrantes señalan que los tres tipos de comunicación descendente que más destacan, y en orden de importancia, son: a) informar; b) regular, y c) persuadir. Al tener el objetivo de reparación pronta tienen una agenda semanal que cumplir. Una vez recibido la información, los dirigentes transmiten la información a sus socios (algunas organizaciones la mayoría de los socios son personas de tercera la edad. Es el caso de la organización de desplazado denominado: "Nuevo Amanecer" del distrito de Carmen Alto). Para ello, los dirigentes deben tener claridad de su rol y funciones además de los procedimientos que les permiten derivar y agendar, y para que esto ocurra es clave que la dirigente central de instrucciones y directrices, explique las agendas semanales, coordine actividades con otros dirigentes. Todo esto se hace a través de las actividades mencionadas por los entrevistados, tales como reuniones semanales, mensuales, anuales, oficios, y otras informaciones que la presidenta les hace llegar a esporádicamente.

Se destaca como relevante que, la comunicación de la presidenta hacia los otros dirigentes, es esporádicamente, algunos dirigentes no asisten de las reuniones semanales, por lo que usualmente en reemplazo participa alguna socia de la organización que pertenece.

Como presidenta sugerir a los presidentes que informen a sus socias, porque no informan, otros no asisten también. Me gustaría que todas las asociaciones participen. Las mamás no saben que se está haciendo, muchas veces se desaniman porque ya vamos muchos años asistiendo de la reuniones pero no hay nada." (EAP a la Presidenta de AFADIP Nuevos Amanecer – Carmen Alto).

Según este testimonio, la comunicación no es constante y fluida en lo que respecta a mantener informado y coordinado a los socios.

Las agendas de los avances en cuanto reparación, se comunican en las reuniones semanales, los posibles cambios de agenda que pueden afectar la información que se está entregando, se transmiten en la reunión que normalmente se produce los días lunes, a las 16.00 horas en el local del Centro Loyola Ayacucho (Institución de la Compañía de Jesús), con todo lo dirigentes. Esa reunión la dirige la presidenta central y tiene diversos contenidos: actividades de participación en programas sociales, avances de la demanda de reparaciones colectivas, presentación de propuestas de proyecto a las subgerencias de desarrollo social de cada distrito que pertenece estas organizaciones, algunos con temas de participación en las actividades públicas o apoyo a organizaciones como ANFASEP, pero centrados siempre en la tarea de presentar documentos para agilizar las demandas de reparación, sin embargo no existe un compromiso por parte de las demás dirigentes, relacionado con la participación en eventos como: programas sociales que organiza alguna entidad del Estado.

En relación al tipo de comunicación descendente, su propósito es informar a los dirigentes para que estos a su vez informen a sus socios sobre las actividades que se realizan, movilizaciones en pro de la reparación, las personas entrevistadas señalan que la presidenta hace amplios esfuerzos por cohesionar a los dirigentes de estas organizaciones y mantener un clima óptimo, y más aún, con el apoyo de Centro Loyola. Por ejemplo, nombran actividades tales como:

celebrar el día de la madre en ocasiones; hacer salidas y encuentros entre desplazados, que buscan generar un mejor clima organizacional.

De los cinco tipos de comunicación descendente, la que se vio más débil en el relato de los entrevistados, es aquel tipo de comunicación que sirve para entregar feedback positivo a los socios, como actividad formal, entendida por esta, como una actividad organizada y coordinada conscientemente por las dirigentes. Sin embargo, prácticamente todos los entrevistados, hicieron mención de las actitudes y comportamientos espontáneos de la presidenta, del mismo modo en sus casos tanto de acercamiento, con sus socios no es coordinado. Se convocan haciendo una llamada de casa en casa por ser las socias vecinas del mismo asentamiento humano. Esto, al parecer no es visto como una actividad formal, y por tanto, no es considerada por ellos como una actividad oficial, destinada a reforzar positivamente a cada socia y la organización.

A partir de las entrevistas en profundidad y de las observaciones de campo, se puede señalar en relación a la comunicación formal ascendente, que uno de los aspectos que más llama la atención a partir de las entrevistas en profundidad, y de lo que se puede desprender de la observación de campo, es que los socios destacan la posibilidad que tiene todo el grupo de interactuar con cada una de las dirigentes, coordinarse, preguntar, clarificar, pedir feedback y resolver problemas que están relacionados con sus demandas. Las dirigentes coinciden en señalar que todos tienen la posibilidad de acercarse a los otros dirigentes o a la presidenta central, del coordinador del proyecto, información que deben

entregar a los socios, clarificar límites o mejoras y mejorar el manejo de información. Esta interacción está centrada principalmente con el propósito de la reparación, y aquellos aspectos humanos, que dicen relación con las personas y lo que sienten y sucede.

Durante la observación de campo, se pudo apreciar que todas las socias tienen la posibilidad de acercarse a los diferentes coordinadores o dirigentes para retroalimentarlos en relación a que estaba sucediendo al no participar de las reuniones semanales, con los horarios, o cualquier materia que tuviera relación para estar informado. Ya sea para mejorar, hacer cambios, introducir mejoras, hacer sugerencias.

Las sugerencias son inusuales, y tienen relación con las formas de trabajo, la participación inactiva de los demás dirigentes y socios. Por los testimonios recogidos, las sugerencias son recogidas de manera verbal, presencial y a veces en grupo, y en la reunión de los lunes. Las sugerencias son fuente de conflicto, porque las sugerencias pueden representar una mejora para algunos, y "perjuicio" para otros, como por ejemplo, la rotación para participar en alguna actividad u otros aspectos relacionados con la participación y el limitado tiempo del que disponen los dirigentes. En síntesis, el canal ascendente de comunicación desde las socias no fluye, y las dirigentes lo permiten; éste, está centrado fundamentalmente en la tarea, y la función principal es solicitar clarificación, sin embargo no hacen sugerencias para no ser involucrados en alguna actividad de la agenda de los desplazados.

A pesar de lo señalado en los párrafos anteriores, los entrevistados señalan que aunque la posibilidad de comunicarse con la presidenta es amplia, cuando se trata de proporcionarle feedback, puntualmente en los problemas en sus organizaciones no resueltos y en lo que los dirigentes sienten y piensan con la dirección de su organización, ésta comunicación ya no es una comunicación fluida.

Las fuentes de conflicto están centradas en la coordinación de los socios, muchos no tienen tiempo para participar de las reuniones, y quienes son aquellos(as) que cumplen o incumplen las reglas que rigen dentro de las reuniones generales.

No trabajamos coordinadamente con las presidentas o también tenían otras cosas que hacer y se olvidan de llamar cuando ellos se van a reunir y nosotros por ejemplo no sabemos. (EAP Presidenta AFADIP Las Américas - San Juan Bautista. 2015.).

Se puede señalar en relación a la red de comunicación formal horizontal que existen cuatro tipos de comunicación, según su propósito: i) coordinar tareas; ii) resolver problemas; iii) compartir información; y, iv) resolver conflicto.

En prácticamente los cuatro tipos de comunicación horizontal, el flujo se da en el contexto de grupos de afinidad o de amistad. En eso, se observa una conducta de poco compromiso con las demás socias y de retribución al apoyo que se pueda recibir. Estas prácticas o tipos de comunicación, no se observan en el grupo global, este está fragmentado por las divisiones señaladas anteriormente, y expresado en los cuatro grupos base: la presidenta central y los dirigentes de

las diferentes organizaciones de desplazados- los dirigentes y sus socios - los nuevos-antiguos.

La explicación "técnica" que señalan los entrevistados sobre la ausencia o escasa frecuencia de instancias formales a través de las cuáles los socios puedan coordinar tareas, resolver problemas, compartir información y resolver conflictos, estando todos presentes, y trabajando temas de interés del grupo, es que las veces que se ha intentado, las conversaciones no han terminado bien, ya que se ha prestado malos entendidos, conflictos y tensiones.

A partir de las entrevistas en profundidad y de las observaciones de campo, y en relación a la comunicación informal y sus tres subcategorías: i) percepción de la presidenta; ii) percepción del problema; y iii) percepción del grupo, se puede señalar que, en relación a la primera subcategoría, ambos grupos de entrevistados tienen la visión de que la presidenta es tolerante, abierta, comprensiva, se pone en el lugar de los socios, es atenta, flexible, humana. Le reprochan que, no tome decisiones drásticas frente a los conflictos interpersonales, no zanje las diferencias, no ponga "mano dura" a ciertas faltas de algunas dirigentes que no participan de las reuniones generales, no sancione de manera drástica y deje claro las reglas para todos. Exigen presencia, dirección y toma de decisiones.

En relación a la percepción del ambiente de reunión señalan que no es bueno, primero porque no cuentan con un local propio para desarrollar las reuniones generales (mencionan que anteriormente las reuniones se realizaban en el local

de FONCODES), del mismo modo, en sus organizaciones lo realizan en la calle o puerta de la casa de la dirigente

El lugar de reunión, hacemos nuestras reuniones en una casa comunal, allí funciona un Wawa Wasí, como está funcionando eso está cerrado, nos sentamos en el patio, en afuera. En las reuniones generales nos reunimos aquí. No tenemos local, Centro Loyola nos está apoyando, gracias... que nos está apoyando con el local todo eso (EAP a socia AFADIPA La Libertad- Ayacucho).

Además que existe conflictos interpersonales, que los grupos que se han formado naturalmente no se hablan entre ellos, las relaciones son tensas entre estos subgrupos, hay una convivencia baja, hay prácticas permanentes de denostar y hablar mal de los otros. Prácticamente todos los entrevistados señalaron como una de las causas de este malestar, y mal clima, el que el grupo no participe activamente de las reuniones, la falta de compromiso de algunas socias con las actividades de la agenda de los desplazados, el desánimo por parte de las socias al no ver respuestas en cuanto a la reparación colectiva, serían una de las causas que contribuyen a esta mala relación interpersonal o causa de conflictos.

Las comunicaciones informales se presentan en los espacios de reunión en sus propias organizaciones, ya que las reuniones se llevan a cabo en lugares informales como son: las calles, avenidas y en ocasiones en el patio de la casa del dirigente. Y antes que se dé inicio de la reunión las socias pueden conversar. Los temas más abordados tienen relación con las actividades cotidianas que realizan, porque la mayoría de las socias son amas de casa, otro tema es la irresponsabilidad de algunos socios, el estilo de liderazgo frente a este

escenario, y la forma de reaccionar y tomar acción frente a la irresponsabilidad (la mayoría de las entrevistadas señalan que no tienen tiempo para participar de las reuniones, y que ningún socio quiere participar de las reuniones, porque la consideran una pérdida de tiempo).

Por último, los dirigentes observan que no existe compromiso por parte de algunos socios; y que les cuesta comunicarse con estos socios por que no participan activamente de las reuniones. Las acciones que se pueden tomar desde la presidencia para resolver estos hechos son limitados por que la presidenta central no puede llegar a todas las organizaciones, realiza las visitas a unas 6 organizaciones. A este hecho algunas socias comprenden el gran esfuerzo que realiza la presidenta central

La dificultad que enfrentamos es que las demás socias no vienen a las reuniones, por desobediencia, no?. Hacemos llamar y hay otros no hacen caso. Eso no le hacemos saber a la presidenta central. Porque no todas las socias están cuando ella viene a nuestra organización. Lo que reunimos nada más venimos. Yo me he faltado hace dos meses, creo, yo no más vengo, porque no quieren tampoco venir a la reunión. No quieren venir, nadie vienen en mi reemplazo. Algunas presidentas me cuentan que tienen problemas en sus organizaciones, casi similares (EAP asocia de AFADIPA Juan Velasco Alvarado Sector II - Ayacucho).

A partir de las descripciones anteriores, podemos hacer algunas consideraciones e interpretaciones.

Como lo indica Ivancevich (2006: 21), un grupo es “más de dos individuos, que interactúan, para lograr una meta en común”. Y, complementando esta

definición, E. Schein (1982: 22) señala que una organización es: “un grupo de personas que coordina de manera planificada actividades, para el logro de un objetivo explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones, a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad”.

Por su parte, Chester Barnard (1968: 43) señala que una organización es “un conjunto de actividades coordinadas de manera consciente y dirigidas hacia su propósito”.

Esta percepción de grupo y organización comprende conceptos como: metas y objetivos comunes y explícitos, interacción, coordinación, planificación, actividades, división del trabajo, funciones, jerarquía y una autoridad. Tanto la cadena de mando que va desde la Coordinadora Nacional de Desplazados y Comunidades en Reconstrucción del Perú – CONDECOREP, como los objetivos de las organizaciones de desplazados antes descritos, dan cuenta de todos los elementos presentes en la definición de grupo y organización.

Ahora bien, estas definiciones teóricas sobre lo que es una organización, aplicadas a las organizaciones de desplazados, busca “la forma óptima de organizar las acciones de los desplazados, de modo de satisfacer las demandas de esta población”. ¿Dónde descansa este reto? En los dirigentes desplazados. Por esto es clave que estas organizaciones y sus socios, sepan qué hacer y cómo hacer lo que hay que hacer.

El desafío, entonces, está puesto en la capacidad de gestión de los dirigentes de las organizaciones de desplazados (los socios son pasivos, sólo cumplen la

función de participación en masa, cuando son convocados por autoridades que tienen fines políticos), en el logro de sus demandas. Esto obliga a tener una mirada sistémica sobre la realidad. Lo que pasa al interior de las organizaciones de desplazados, no puede ser explicado solamente por los miembros, ya que sería una visión incompleta. Es indispensable la mirada que sobre la misma realidad tienen los diferentes actores que actúan e inter-actúan en ella y también buscan modificarla. Para ello es indispensable crear espacios de interlocución y participación. Ello ayuda además a mejorar la comunicación, a establecer alianzas y «redes de colaboración». En este sentido, es relevante crear espacios de participación en la búsqueda de soluciones, en la mejora de la gestión para hacer las acciones de incidencia en la reparación.

Si bien las organizaciones de desplazados tienen una coordinación con las instancias superiores a ellas, estas organizaciones son vitales para involucrar a todos en el proceso, generar compromiso, construir de manera participativa, transparentar la gestión Mario Rovere (1993: 71) e involucrar a todos en los resultados. Para que esta gestión sea participativa, es clave el rol de la dirección superior, tanto en las reuniones generales como las reuniones en sus organizaciones. Para el éxito de esta tarea se requiere de: (i) un proceso permanente de escucha (información) y reflexión (retroalimentación); (ii) un pensamiento y propuesta estratégica compartida (sentido o razón de ser); (iii) un liderazgo que conduzca el cambio; y, (iv) un plan compartido (participación organizada y corresponsable).

Los mensajes que se intercambian entre personas que se encuentran en el mismo nivel de autoridad al interior de la organización (Massie, 1960: 96) se denomina comunicación horizontal. Estos mensajes están relacionados, por regla general, con la tarea o con factores humanos (por ejemplo, coordinación, resolución de problemas, arreglo de conflictos, información). Respecto del flujo de mensajes horizontales, ya en 1916 Fayol propuso su “puente” que reflejaba las comunicaciones horizontales, y por tanto, permitía fluidez e inmediatez y exactitud y velocidad en la difusión; en las comunicaciones entre pares. Se denominó el “puente de Fayol”. Varios son los propósitos de las comunicaciones horizontales dentro del marco de la organización: coordinar tareas; resolver problemas; informar; resolver conflictos. (Goldhaber, 1984: 42).

De todos los propósitos señalados, el que posee más baja frecuencia al momento de las entrevistas es el de compromiso. Hay algunos factores, mencionados que dan cuenta de porqué este flujo es limitado en su frecuencia. Algunos de ellos son: problemas de cumplimiento, fortalecimiento organizacional

mis socias no vienen, ya no creen si va a ver reparación y se desaniman y a veces no vienen” (EAP AFADIP Juan Velasco Alvarado sector II – Ayacucho- 2015); participación y compromiso “No hay compromiso, por ejemplo nadie quiere acompañar a la señora Yola cuando tienen que ir a una diligencia” “muchas de la socias no tienen tiempo para venir a las reuniones porque tenemos que trabajar para el pan de cada día, sino con que comemos (EAP AFADIP LAS AMERICAS – SAN JUAN BAUTISTA - 2015).

Las personas tienden a tener una opinión de que la comunicación horizontal, en particular generar instancias para resolver problemas y conflictos, sería un

rotundo fracaso si es que lo hicieran, sobre todo por cómo se han relacionado históricamente. El sistema no sostendría la posibilidad de decir lo que piensan, señalar lo que sienten, quieren y esperan. Tienden a pensar que si van a sugerir, le dirán que entonces ella lo haga, además que son analfabetas y que no podrán realizar a cabalidad las funciones, es inútil promover una organización así.

Otro modo de analizar lo expresado por los sujetos entrevistados sobre las comunicaciones informales, es lo que se denomina, las "rutinas defensivas" (Argyris, 1987: 56).

Cuando se piensa en una organización, y en sus integrantes, desde la perspectiva de la comunicación organizacional y su análisis, se piensa en el hablar y en el escuchar. Pero hay otras variables en la comunicación organizacional que juegan un rol importante, y que no son consideradas al momento de su análisis: el silencio y el callar.

Cuando la presidenta convoca a todo las organizaciones de desplazados el día lunes a las 16.00 horas, y dialogan, se informan de los avances más relevantes, coordinan acciones para la semana siguiente, pero no discuten sus problemas como grupo, tiene una conversación pública, pero también, está presente la conversación privada. Esta conversación privada, la tiene el sujeto en su fuero interno, y en esa conversación – si pudiéramos escudriñarla- hay juicios y emociones. Lo que pienso sobre personas de las "otras socias". O sobre lo que se ha hecho o dejado de hacer. Sobre lo justo y lo injusto. Sobre lo que considero un buen y mal comportamiento. Sobre lo que considero actitudes respetuosas, o actitudes hipócritas. Esos juicios revelan dos cosas: los hechos, y lo que cada

uno piensa, y por tanto, lo que constituye a cada uno. Lo que cada uno piensa, le da el sentido que el sujeto le confiere a lo que acontece. Las conversaciones privadas, entonces, podrían abrir o cerrar posibilidades de acción, para las personas y para el grupo. Y por tanto, posibilidades de aprendizaje. Argyris (1987: 54) lo denomina aprendizaje de primer orden "single-loop learning" y aprendizaje de segundo orden "double-loop learning". Si un sujeto, se queda con la impresión (juicios, prejuicios) que tiene sobre alguien, y no quiere conocerlo más allá de esa impresión, actuará en consecuencia, y se alejará, o lo tratará a partir de esos juicios iniciales, etc. Si parte del grupo piensa que la otra parte abusa, es probable que estos últimos tiendan a defenderse, y a pensar lo mismo. Como se supone que adivinan lo que el otro piensa, no es necesario conversar. Con esta actitud se ahonda el silencio, la distancia y las posibilidades de construir juntos. La forma de salir de loop, es abriendo conversaciones pendientes, y reconstruyendo la confianza. Al cambiar las conversaciones privadas o desafiar los juicios que ahí hay, se produce un aprendizaje, llamado aprendizaje de segundo orden. Es decir, este tipo de aprendizaje descansa en la capacidad de observar el tipo de observador que es el sujeto y de transformarlo. ¿Qué significa transformarlo? Significa, mirar, observar, y trabajar en aquello que el sujeto piensa y siente, observando los juicios que tiene, y los sentimientos y emociones que sostienen esos juicios.

CONCLUSIONES

- 1.- La investigación permitió comprobar nuestra hipótesis: el ejercicio limitado de la comunicación interna de las organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de la provincia de Huamanga durante el periodo 2012 - 2014 no contribuyó significativamente en el restablecimiento de sus derechos vitales y sociales, debido a la limitada coordinación y compromiso de sus integrantes.
- 2.- La comunicación interna en las organizaciones de desplazados no se desarrolló a través de los años de lucha. No existe un fortalecimiento organizacional que dé un sustento para los que la conforman se comprometan en su desarrollo; existe la necesidad de diseñar los cambios necesarios.
- 3.- La comunicación informal prima y sobrepasa la comunicación formal de las organizaciones. Esto ocurre porque hay ausencia de un diseño planificado de esos espacios conversacionales, y de reflexión sobre cuáles son los mejores métodos para difundir los mensajes y sus propósitos, o en otras palabras, para abrir conversaciones (de acción, de futuro, de posibilidades).
- 4.- Se ha determinado que existe una falta de compromiso entre los miembros de las organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de la provincia de Huamanga, debido a la escasa comunicación que se da entre los(as) socio(as), al no dar a conocer sus juicios al respecto de los avances, procesos de desarrollo, participación activa de la agenda de los desplazados en las reuniones generales. Sin embargo, al primar la comunicación informal entre los miembros

de estas organizaciones, influye la negatividad de algunos participantes en cuanto a la reparación, que es el objetivo máximo que persiguen estas organizaciones.

5.- Se concluye que los dirigentes que participan de las reuniones generales, en ocasiones no participan activamente, lo que genera desinformación en sus organizaciones: los socios al no saber nada de los avances dejan de persistir, a la vez de no participar activamente, que al final desintegra el grupo participante.

6.- La cobertura de información primordial es escasa, la presidenta central al no contar con el apoyo de los demás dirigentes, no puede asistir o "visitar" a las organizaciones de desplazados (26 organizaciones de desplazados en los 5 distritos de la provincia de Huamanga), para informar directamente de los avances en cuanto a la reparación colectiva. Esto limita de difusión o compartir la información.

7.- No existen espacios adecuados de reunión, lo cual dificulta una comunicación directa efectiva. Las organizaciones de desplazados, al no contar con un espacio adecuado (local), reciben información en las calles, donde los mensajes se distorsionan con el ruido proveniente de las calles, en gran parte generado por los hijos pequeños de las socias; a estas barreras comunicacionales se suma la amenaza de los fenómenos climáticos (lluvia, viento), los que en ocasiones obligan a las socias suspender las reuniones.

8.- Se determinó que no existe confianza entre organizaciones, los participantes difícilmente conversa con alguna socia de otra organización que no sea la suya.

Y es inusual que se maneje una comunicación ascendente por una falta de confianza, en decir lo que piensa al respecto de algo que le molesta.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALCOVER, C.M.

2003: "Cultura y clima organizacional". En: GIL RODRIGUEZ, F. y Alcover, C.M. (Coords) *Introducción a la Psicología de las organizaciones*. Madrid: Alianza.

ABATEDAGA, N. Et al.

2008: *Comunicación: Epistemología y metodologías para planificar por consensos*. Buenos Aires: Colección Comunicándonos, Editorial Brujas.

ALCOVER, C.M.

2003: "Cultura y clima organizacional". En: Gil Rodriguez, F. y Alcover, C.M. (Coords) *Introducción a la Psicología de las organizaciones*. Alianza, Madrid.

ALVIRA, F.

2002: *Perspectiva cualitativa-Perspectiva cuantitativa en la metodología sociológica*. Mc Graw Hill. México, DF.

ANDRÉU, J.

(s/f). *Las Técnicas de Análisis de Contenido: Una Revisión Actualizada*. Fundación Centro Estudios Andaluces.

ARGYRIS, C.

1987: "Razonamiento y estrategias de acción defensivas rutinas: el caso de los profesionales de OD". En: Woodman, R. y Pasmore, A. (eds.) *Investigación en cambio organizacional y desarrollo*. Volumen 1, Greenwich: JAI Press.

ARGYRIS, C.

1985: *Estrategia, cambio y rutinas defensivas*. Boston: Pitman. Austin, J.

1982: *Como hacer cosas con palabras*, Paidós, Barcelona.

BAEZA, M.

2002: *De las metodologías cualitativas en investigación Científico social*.

Diseño y uso de instrumentos en la producción de sentido. Concepción:

Editorial de la Universidad de Concepción.

BARNARD, C.

1938: *The functions of the Executive*. Cambridge: Harvard University Press.

BARRIOS, L.

1992: "El análisis cualitativo de la audiencia" En: *Comunicación N° 77/78*. Centro

Gumilla. Caracas.

BERTALANFFY, L.

1989: *Teoría General de los sistemas*. Fondo de Cultura Económica. México.

CATALÁN, C. Y SUNKEL, G.

1991: "La tematización de las comunicaciones en América Latina" En

Comunicación No. 76. Caracas.

CARRETÓN, M. C.,

2008: *Las relaciones públicas en la comunicación interna*. Oleiros (A Coruña):

Netbiblo.

CONNELL J., FERRES N., TRAVAGLIONE T.

2003: *Engendering trust in manager- subordinate relationship*. Predictors and

outcomes. *Personnel Review*.

DANKHE, G.

1986: *Investigación y comunicación*, McGraw Hill.

QUISPE M, OTROS.

- 2013: *DIAGNÓSTICO: Los desplazados de los distritos urbanos de Huamanga*
Un diagnóstico. Varios autores- 1a Edición. Lima.
- DIRKS, K. Y FERRIN, D.
2002: *Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice.* Journal of Applied Psychology.
- DORFMANN, A. Y MATTELART, A.
1972: *Para leer el Pato Donald.* Buenos Aires: Siglo XXI.
- FAYOL, H.
1929: *General and industrial management. Translated by J. A. Conbrough.*
Geneve: International Management Institute.
- GOLDHABER, G.
1984: *Comunicación Organizacional.* Editorial Diana.
- HABERMAS, J.
1989: *Conocimiento e interés.* Taurus Ediciones, Madrid, España.
- HABERMAS, J.
1987: *Teoría de la acción comunicativa.* Tomo I y II. Taurus, Madrid.
- HAIRE, M.
1964. "Psychology in Management". Nueva York: McGraw-Hill.
- MELLA, O.
1998: *Naturaleza y Orientaciones Teórico- Metodológicas de la Investigación Cualitativa.* Santiago, Chile.
- NOSNIK, A.
1919: *The principles of scientific management.* Sc. D. Harper and Brothers Publishers. New York and London.
- TAYLOR, S. Y BODGAN, R.

1996: *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. La búsqueda de significados. Paidós, Barcelona.

XIFRA, Jordi

2003: *Teoría y Estructura de las Relaciones Públicas*. Madrid: McGraw Hill/Interamericana.

DENG, Francis M.

1995: "Informe presentado en cumplimiento de la resolución 1995/57 de la Comisión de Derechos Humanos Presentado ante el 52º Periodo de Sesiones del Consejo Económico y Social de Naciones Unidas", E/CN.4/1996/52/Add.1, abril 1 de 1995. Pág: 60-66.

Manual de Restitución de viviendas de y el Patrimonio de Refugiados y Personas Desplazadas: "Aplicación de los Principios Pihneiro". Marzo 2007. Pg. 77.

CVR

2002: *BDI-II-P26 Taller Universitario sobre la Reconciliación*. Huánuco.

ANEXOS

Anexo N° 01



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

E.F.P. CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUÍA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

TEMA: “LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA RESTITUCIÓN DE LOS DERECHOS VITALES Y SOCIALES DE LAS ORGANIZACIONES DE DESPLAZADOS DE LOS DISTRITOS URBANOS DE HUAMANGA”

Dirigida a los dirigentes de las organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de Huamanga

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:

- Conocer los tipos y formas de comunicación que se gestan en las organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de Huamanga
Organización de desplazado.

2. Nombre del entrevistado:

3. Grado de instrucción:

4. Fecha de entrevista:

5. Lugar de la entrevista:

Cuestionario:

Organización y sus inicios:

1. ¿Se siente contenta de formar parte y ser líder de la organización que Ud. dirige?
2. Cuénteme de la historia de la organización a la que pertenece, ¿cómo se llamaba inicialmente, etc. ¿cuáles fueron las razones por la que se constituyó esta organización?, ¿Quién estaba entonces como presidente o las primeras personas que conformaron esta organización?
3. ¿Cómo es trabajar con las demás socias de su organización en el logro de la reparación colectiva? ¿Le gusta? ¿Qué les gusta o disgusta de eso?

4. ¿Cuáles son las alegrías más grandes que han tenido en su lucha por la reparación en su organización?

Comunicación interna:

1. ¿Cuáles son las dificultades más frecuentes que enfrenta dentro de la organización? ¿Cómo supera esas dificultades? ¿Se las hace saber a los otros dirigentes? ¿Son comprensivos?
2. ¿Tiene buena comunicación con los dirigentes de otras organizaciones? ¿De qué manera?
3. ¿Cómo es la coordinación con los demás dirigentes? ¿Cuántas reuniones de coordinación tienen al mes?
4. ¿Consideran que estas reuniones son eficaces? ¿por qué?
5. La presidenta central: ¿les dice lo que hacen bien o lo que están haciendo mal para corregir su participación o lo que está sugiriendo?
6. ¿Qué medios de comunicación utilizan para convocar a los dirigentes de otras organizaciones a las reuniones de la sede central? ¿A través de qué medios?
7. ¿Cómo ve la coordinación con otras organizaciones de desplazados?
8. ¿Cuáles son las dificultades que tiene como presidenta en la reuniones de la sede central?
9. ¿La presidenta y los demás dirigentes que tipo de comunicación realizan? ¿esta comunicación ayuda al logro de los objetivos de los desplazados?
10. ¿La presidenta central coordina con ustedes, cómo se da esta comunicación? ¿Habla con ustedes, les ayuda a mejorar? ¿Les escucha?
11. ¿De qué manera Ud. como presidenta aporta en la organización central ¿cuáles son sus aportes?

Fortalecimiento organizacional:

1. ¿El lugar donde realizan sus reuniones son adecuadas para el cumplimiento de las agendas? ¿Por qué? ¿Qué mejorarías? Mencionalas
2. ¿Existe un clima de confianza y transparencia entre los dirigentes?
3. ¿Te gusta el modo de trabajo de la presidenta central?

4. ¿De qué manera ayuda estas reuniones en el fortaleciendo de las organizaciones?
5. ¿Cuál es la agenda principal de sus reuniones?
6. ¿Ustedes se consideran un Equipo o grupo de trabajo?
7. ¿Qué sugerencias haría a los otros dirigentes para una buena coordinación con los socios?
8. ¿Te incomoda el accionar de algún dirigente?
9. ¿Cree usted que trabajan coordinadamente con su dirigente y las demás organizaciones?
10. Considera que las reuniones que tienen le ayuda a Ud. para mejor como persona. Se siente contenta de representar a su organización y de ser parte de la organización de desplazados? ¿Por qué?.

OBSERVACIONES:

Gracias.

ANEXO Nº 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA

“LA COMUNICACIÓN INTERNA Y SU INCIDENCIA EN LA RESTITUCIÓN DE LOS DERECHOS VITALES Y SOCIALES DE LAS ORGANIZACIONES DE DESPLAZADOS DE LOS DISTRITOS URBANOS DE HUAMANGA (2012-2014)”.

Problema de investigación	Objetivos de investigación	Marco Teórico	Hipótesis de Trabajo	Sistema De variables	Tipo de Estudio Población y muestra	Metodología: Método Técnica Instrumento
¿Cómo incide la comunicación interna en el logro de la restitución de los derechos vitales y sociales de las organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de Huamanga durante el periodo de 2012-2014?	<p><u>Objetivo General</u> 1.Describir y conocer la incidencia de la comunicación interna en el restablecimiento de los derechos vitales y sociales de las organizaciones de desplazados en los distritos urbanos de Huamanga durante el periodo de 2012-2014..</p>	<p>Enfoque Teóricos <i>Comunicación Interna en las organizaciones de desplazados en la restitución de sus Derechos vitales y sociales</i> Comunicación y las organizaciones se encuentran extraordinariamente vinculados. Mientras la primera es en buena cuenta el sentido que una persona, un colectivo, una masa o un grupo social; argumenta las “formas y tipos de interacción” que son posibles de establecer con sus respectivas consecuencias asociadas, y lo aplica para comparar la forma de comprensión mítica con la comprensión moderna del mundo. Habermas comienza a referirse sobre los primeros supuestos sobre la filosofía del lenguaje en torno al análisis que sobre las consecuencias y posibilidades que se desprenden en el intercambio de códigos simbólicos en torno a la realización del mundo de la vida.</p>	<p>El ejercicio limitado de la comunicación interna de las organizaciones de desplazados de los distritos urbanos de la provincia de Huamanga durante el periodo 2012 - 2014 no contribuyó significativamente en el restablecimiento de sus derechos vitales y sociales, debido a la limitada coordinación y compromiso de sus integrantes.</p>	<p><i>Variable independiente</i> - <i>Comunicación Interna</i></p> <p><i>Indicadores:</i> -Identificación organizacional -Transmisión de información -Fortalecimiento de Relaciones interpersonales - Coordinación interna -Transmisión de criterios y prioridades. -Transparencia informativa -Reconocimiento público -Estrechas relaciones personales -Énfasis en la colaboración.</p> <p><i>Variable dependiente</i> - <i>Restitución de derechos vitales y sociales.</i></p> <p><i>Indicadores:</i> •Reparaciones Colectivas</p>	<p><u>Tipo de Investigación</u> Descriptiva Correlacional</p> <p><u>Población:</u> Las 26 organizaciones de desplazados de la provincia de Huamanga</p> <p><u>Muestra y tipo de selección:</u> Selección no probabilística</p>	<p><u>Método</u> Cualitativo.</p> <p><u>Técnicas:</u> - La entrevistas semi-estructurada - La observación de campo (participante).</p> <p><u>Instrumentos</u> - Guía de entrevista. - Guía de observación.</p>