



Extensión universitaria: posibilidades para la co-construcción de conocimientos

LIC. GLORIA FERNANDEZ

LIC. ADRIANA VILLAFANE



COMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Fernández, G., Villafañe, A. (agosto, 2016). Extensión universitaria: posibilidades para la co-construcción de conocimientos. *Revista de Extensión Tekohá*. Posadas: Ediciones FHycS, 2(2), 38-45. Recuperado de: <http://edicionesfhycs.fhycs.unam.edu.ar/index.php/tekoha>



Cortesía de: <https://plus.google.com/109004795888252187274>

RESUMEN

El artículo constituye una relatoría sobre dos experiencias de capacitación realizadas en el ámbito institucional del Ministerio de Trabajo de la provincia de Misiones, las cuales tuvieron como resultado reflexiones superadoras sobre la comunicación institucional. Así también han quedado instaladas preocupaciones sobre la formación del personal administrativo de las distintas áreas de la administración pública.

Palabras claves

Administración pública – Personal – Formación Administrativa – Comunicación institucional

Introducción

La Extensión y su vinculación con la sociedad es un trabajo que interpela constantemente nuestro lugar de universitarios. Cobra relevancia la tarea de tratar de dilucidar sus formas de entender el mundo y lograr aproximaciones metodológicas para la organización y construcción de conocimiento desde el trabajo conjunto. En consecuencia, consideramos que al comprender que desde la extensión universitaria asumimos acciones que permiten el fortalecimiento de las organizaciones, al mismo tiempo nos ofrecen una formación integral para quienes transitamos por este espacio.

La extensión es un desafío constante que se reconfigura, a la luz de la nueva coyuntura social. En el cambiante contexto social de hoy, las organizaciones estatales también atraviesan cambios más o menos profundos y, desde la Universidad resulta fundamental trabajar en forma conjunta en la continuidad de políticas que ayuden a las instituciones en sus reformas. Una de ellas es la actualización en la formación de los trabajadores y en esta línea la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales tiene los recursos para el fortalecimiento de los conocimientos de los trabajadores en su propio territorio.

En esta dirección, en abril del 2012 se firma un Acta Complementaria entre autoridades de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales de la UNaM y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) de Posadas, para la realización de cursos y capacitaciones destinadas a trabajadores de este organismo que serían dictados por docentes de dicha Facultad. Las capacitaciones en este marco fueron tres, una de ellas estuvo a nuestro cargo junto con la especialista Sandra Fernández, Servicio y Atención a los destinatarios en las Organizaciones Estatales. Las otras dos fueron dictadas por otros equipos docentes de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales.

Una segunda acta fue firmada a mediados del 2015, dando continuidad a las capacita-

ciones al personal. Esta vez el curso que se nos solicitó fue La escritura del informe.

De manera que este relato se centrará en la experiencia del trabajo conjunto con los trabajadores de la organización mencionada. Si bien la temática de trabajo fue diferente en ambas oportunidades, los participantes y capacitadoras fuimos los mismos.

Primera incursión

La primera intervención en el MTySS se realizó con una propuesta que respondía a las necesidades de la organización, según los diagnósticos que previamente se realizaron con la comunidad atendida y los mismos trabajadores. La demanda se originaba desde distintos espacios administrativos vinculadas a las funciones que asumen permanentemente, pero con un elemento en común: dar servicio a las personas que los requieren.

Se acordó con los coordinadores del MTySS, ocho encuentros en la modalidad de talleres, realizados en horas de servicio ya que es una política de la organización actualizar al personal durante las horas de trabajo. Para el desarrollo del curso se dispuso del salón de reuniones que el Ministerio posee en el edificio.

Como se refirió anteriormente, la capacitación de los trabajadores en el tratamiento de Servicio y Atención a los usuarios, se convierte en una necesidad permanente, a la cual, muchas veces, las autoridades no le dan la debida atención. Esta situación ocasiona el enorme malestar que se manifiesta en gran cantidad de quejas de los usuarios de los servicios públicos

A fin de realizar la reflexión crítica sobre las situaciones enunciadas se trabajó con un conjunto de actividades conducentes a identificar los problemas y demandas de los participantes en su medio. Es así que fue muy enriquecedor partir de situaciones que simulaban la interacción de los distintos sujetos, en ese contexto.

Un contexto que previamente, necesitó



Cortesía de: <http://elcomercio.pe/politica/gobierno>

ser repensado con el aporte de concepciones de varios teóricos actuales a fin de reconstruir una definición que reúna los aspectos considerados importantes en cada autor. Asimismo los asistentes tuvieron en cuenta, por un lado, la actividad /servicio que brinda y, por otro, los usuarios a quienes se brinda el servicio. De esta manera, se logró que los participante pudieran no solo tener un discurso común, sino que desde ese “lugar común” poder mirar sus prácticas laborales cotidianas.

Con tal tarea se logró reorientar y recrear acciones en forma conjunta para construir algunas consideraciones que superen los supuestos y prejuicios acerca de la atención a los usuarios. Las reflexiones se centraron en la necesidad de llevar a cabo una adecuada interacción con el otro, pero no sólo desde la teorización sobre la comunicación, sino desde una actitud abierta que reconoce la necesidad de precisiones sobre los requerimientos del sujeto/otro que acude en busca de información.

A partir de esto otro acuerdo a que arriba-

ron a partir de las discusiones y análisis fue que toda la organización se ve involucrada en esta acción porque la misma información tiene que estar disponible sin importar cual sea el soporte. Es decir que el usuario tiene que obtener la misma respuesta tanto si utiliza la web, el teléfono, el correo electrónico, el chat, un folleto o visiten en persona la oficina.

El desarrollo de las jornadas fue abriendo paso a otros debates vinculados al uso del código escrito. La cuestión más movilizadora se presentó en torno a la “deformación” de la escritura para la comunicación en los medios electrónicos, de manera que se abordó la naturaleza, el surgimiento de los códigos Xat y Leet speak, el dinamismo de la lengua y las posibilidades de generar formas diferentes de comunicación. Se subrayó que estas formas no son adecuadas para las comunicaciones más formalizadas que requieren las organizaciones estatales.

Los debates y las reflexiones teóricas sobre el último punto de los mencionados más arriba, arrojaron interesantes sugerencias

para la mejora, pues los participantes centraron allí el problema por ser el servicio de este sector el que mayores quejas recibe anualmente.

Entre las sugerencias consideradas fundamentales se mencionaron: el conocimiento de la información sobre cada área o sector para derivar con exactitud al usuario según sus inquietudes; la importancia de la escucha atenta ante cada requerimiento y su comprensión para responder con exactitud; la importancia de la revisión de los escritos circulantes en ese ámbito: repetir la revisión de sus propios escritos o hacerlo circular en un espacio reducido de lectores antes de ser enviado o publicado.

En otro momento de las jornadas de trabajo se trató sobre la interacción interinstitucional: reuniones o encuentros con ejecutivos u otros altos funcionarios del gobierno o de organizaciones privadas, por lo que se abordó sucintamente, las normas de protocolo y ceremonial atendiendo muy especialmente a los eventos que se llevan a cabo habitualmente, para lo cual se facilitó una guía de las normas que pudieran ser adaptadas de acuerdo con reglamentos, usos y costumbres de la institución.

Fin de un principio...

Con la experiencia llevada a cabo, se puede decir que más que proporcionar conceptos o instrucciones tipo recetas, se intentó generar un espacio para la reflexión crítica del acontecer diario en la organización estatal.



El logro de este propósito implicó un cambio positivo en la situación por la cual se realizó esta acción capacitadora surgida de la articulación con los actores de las dos instituciones involucradas y con la necesidad de construir una racionalidad en conjunto, y no imponerse una racionalidad técnica como indiscutible y atendiendo a que las acciones de extensión implican una política democratizadora.

Segunda incursión

En el año 2015, fuimos convocadas nuevamente para llevar a cabo una nueva capacitación al personal del MTySS, esta vez sobre el informe y los procedimientos escriturales. El mismo se concertó entre noviembre y diciembre en horario de tareas laborales por la mañana.

Dada la temática abordada esta vez la programación incluyó sesiones a tareas domiciliarias, para la lectura analítica de la bibliografía; la resolución de ejercicios varios y finalmente la organización del plan de un posible informe administrativo.

Asumimos el desafío que implica analizar el discurso oficial y los discursos de los ciudadanos, tratando de visibilizar las producciones por medio de las cuales el Estado intenta hacer escuchar su palabra: cartas, correos electrónicos de pedidos de audiencia, cartas documentos, oficios, etc.

En las reuniones iniciales se revisaron las formas que adquiere la escritura oficial, y especialmente las documentaciones producidas en el contexto laboral, y en la relación “Escritura y Estado”, en cuanto a objetivos institucionales, estratégicos y/o operativos de la organización.

Partimos de interrogantes que permitirán “mirar” cómo escribe el Estado, cómo y por qué dice lo que dice, qué efectos tiene la escritura estatal y sobre todo quienes son los destinatarios reales, de modo que repensaran si la forma en que se dirige a la ciudadanía es adecuada a las necesidades sociales.

La reflexiones se orientaron hacia la comprensión de que los sujetos, actores de la institución, con su carga emocional, ideológica llevan las estructuras incorporadas entre ellas las de la escritura, que bien o mal las reproducen pero también existe la posibilidad de renovarlas, a sabiendas que ese es el camino adoptado en estos últimos años para la reforma de la administración pública nacional.

La propuesta de análisis de documentaciones producidas en el ámbito, el señalamiento de párrafos y frases construidas por los trabajadores de la entidad, originaron interesantes debates pensando activa y creativamente, sobre las modalidades de la escritura pública y de qué manera todos los actores (trabajadores, funcionarios, ciudadanos en general) que dialogamos con esta dimensión escasamente abordada de la gestión, nos toca aportar para colaborar en el proceso de cambios en la relación Estado y la ciudadanía.

Se puede decir que las discusiones, dejan al descubierto la complejidad de la interacción humana y las marcas de institucionalidad y habilita la posibilidad de construir otras formas del decir del Estado desde el discurso.

Al observar, analizar las escrituras, su forma y lo confusa que resulta en muchos casos, no solo por los problemas más comunes como la ortografía, sino por las construcciones sintácticas y semánticas, los participantes se sintieron motivados para continuar revisando y analizando los escritos. Así pudieron detectar los errores más comunes en las escrituras en los expedientes que circulan en la institución.

El acento teórico de las reflexiones se puso en la escritura como practica social, como acto comunicativo y proceso cognitivo so-

cial y de hecho como un acto destinado a las personas cualquiera sea su condición tanto hacia el interior como exterior de la institución. Cuestión que no se tiene muy en cuenta cuando se trabaja con este tipo de cursos en las organizaciones estatales.

El trabajo sistemático de algunos aspectos normativos, gramaticales y textuales y, con la reflexión acerca de los usos correctos y del sentido de algunos signos de puntuación. - correlaciones verbales en las construcciones condicionales; el presente para marcar la atemporalidad; los adjetivos descriptivos y las nominalizaciones, entre otros, fueron abordados como un puente para construir una dinámica transformadora en la comunicabilidad del Estado.

En síntesis, las tareas previstas: revisión de los problemas escriturales en textos producidos en la organización, la lectura de orientaciones para ensayos de escrituras,, el análisis de claves de corrección para informes y para la aplicación en la producciones de la organización, permitieron a los participantes la reflexión metacognitiva de sus propias escrituras

En el trabajo final pudieron dar cuenta de la apropiación de los procedimientos específicos que requiere la escritura de documentos de acuerdo con la necesidad comunicacional y adquirieron competencias básicas para la redacción de un texto (informe) adecuado, coherente y preciso según las normativas que rigen para el uso de nuestra lengua escrita.

A modo de cierre

Podemos concluir que el verdadero aporte de la experiencia institucional en la oportunidad de buscar un acercamiento e inclusión de la sociedad, la comunicación resulta como “práctica, una renovación, una recreación de las funciones históricamente asignadas a su escritura” y un modo de articular los sentidos sociales.

Referencias

Bresser Perira, L. C. y Cunill Grau, N. (1998). Lo público no estatal en la reforma del Estado. Buenos Aires : Editorial Paidós.

Boix, C. (1994). Hacia una Administración Pública eficaz: modelo institucional y cultura profesional en la prestación de servicios públicos. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, N° 1, 21-32. Recuperado de: <http://revistasonline.inap.es/index.php?journal=GAPP&page=index>.

Cañizares Puerta, P. (2002). La formación en las organizaciones. *Gestión de la formación en las organizaciones*, N° 13-35. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2262209.pdf>.

Cassany, D. (2004). *La cocina de la escritura*. Barcelona : Anagrama.

Cassany, D. (1998). *Describir el escribir: cómo se aprende a escribir*. Barcelona : Paidós.

Flower, L., Hayes, J. R. (1996). *Los procesos de lectura y escritura*. *Textos en Contextos*, 1. Buenos Aires : Lectura y vida.

Gordon Rapoport, S. (2005). Confianza, capital social y desempeño de organizaciones: criterios para su evaluación. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 47(193). Recuperado de: <http://revistas.unam.mx/index.php/rmस्पys/article/viewFile/42472/38588>.

López Camps, J., Gadea Carrera, A. (1995). *Servir al ciudadano: gestión de la calidad en la administración pública*. España : Gestión 2000.

Natale, L., Valente, E. (2010). *El informe y la monografía*. AAVV prácticas de lectura y escritura de textos. Buenos Aires : Biblos.

Otero Alvarado, M. T. (2000). *Teoría y estructura del ceremonial y el protocolo*. Sevilla: Mergablum Edición y Comunicación.

Rockwell, E. (Noviembre, 2005). La lectura como práctica cultural. *Lulú Coquette Revista de didáctica de la lengua y la literatura*, 3(3), 12- 29.