

Reflexión sobre la Comunicación Participativa en la  
Fundación Guardianas de Ángeles con Discapacidad

Ensayo

Deibys Pantoja Carreño

Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD  
Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, ECSAH  
Programa de Comunicación Social  
CEAD-Bucaramanga, noviembre de 2020

## Tabla de contenido

Resumen .....	3
Palabras clave .....	3
Reflexión sobre la comunicación participativa en la Fundación Guardianas de Ángeles con Discapacidad.....	4
Conclusiones.....	10
Referencias.....	11

## Resumen

En este ensayo el lector encontrará información recopilada sobre un trabajo de campo realizado a la Fundación Guardianas de Ángeles con Discapacidad (cuyo objeto social es la búsqueda del bienestar de los niños y niñas del Sarare que nacen con limitaciones cognitivas y físicas) sobre la forma de cómo dicha fundación hace sus prácticas comunicacionales teniendo en cuenta un factor relevante como lo es la comunicación participativa. Durante la práctica para recopilar la información se llevaron a cabo entrevistas, utilizadas como fuentes primarias para la información, que posteriormente sirvieron de base para diseñar una estrategia que propende por la mejora la red social de la Fundación Guardianas de Ángeles con Discapacidad. Para llevar a cabo sus proyectos, la fundación debe tener comunicación constante con diferentes entidades gubernamentales y otros actores sociales, los cuales son los encargados de apoyar la ejecución de estos. Determinar la manera cómo se comunica con su red social la Fundación Guardianas de Ángeles con Discapacidad, es el objetivo principal de este trabajo.

**Palabras clave:** Comunicación, red social, comunidad, trabajo social y participación comunicativa.

## **Reflexión sobre la comunicación participativa en la Fundación**

### **Guardianas de Ángeles con Discapacidad**

La comunicación es un factor relevante en los entornos sociales, gracias a ella se logran acuerdos y se cumplen objetivos trazados, los cuales, de manera conjunta, se planean ya sea por una necesidad o con la intención de mejorar el estilo de vida de un grupo social. Durante el periodo académico del diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación se trabajó con la Fundación Guardianas de Ángeles con Discapacidad; se realizó un trabajo de campo para estudiar la red social que maneja la Fundación y con base en los hallazgos se propusieron los ajustes pertinentes en pro de mejorar la comunicación interna y externa de la organización.

Dicha investigación arrojó algunas falencias en la manera de comunicar de la fundación. La estrategia de mejora será plasmada en el siguiente informe, en el que el lector podrá apreciar las acciones y correctivos que se llevaron a cabo.

En el municipio de Saravena, Arauca, hay organizaciones y fundaciones que se dedican a la labor social; en este caso, para las diferentes actividades programadas por Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, se trabajó con la Fundación Guardianas de Ángeles con Discapacidad.

Esta fundación pretende mejorar la calidad de vida de los niños y niñas que nacen con limitaciones cognitivas y físicas que no les permiten desarrollarse plenamente y como consecuencia de esto son excluidos de la sociedad por su condición especial.

Para llevar a cabo sus proyectos, la fundación debe acudir, constantemente, a la comunicación con diferentes entes gubernamentales, los que, algunas veces, apoyan los proyectos en los que se embarca la organización. A propósito de la comunicación, Beltrán (1979) indica que:

...la definición tradicional de comunicación es aquella que la describe como el acto o proceso de transmisión de mensajes de fuentes a receptores a través del intercambio de símbolos (pertenecientes a códigos compartidos por ellos) por medio de canales transportadores de señales. En este paradigma clásico, el propósito principal de la comunicación es el intento del comunicador de afectar en una dirección dada el comportamiento del receptor; es decir, producir ciertos efectos sobre la manera de sentir, pensar y actuar del que recibe la comunicación o, en una palabra, persuasión. La retroalimentación se considera instrumental para asegurar el logro de los objetivos del comunicador. (p.5)

En este sentido, la Fundación Guardianas de Ángeles con Discapacidad lucha constantemente en busca de apoyo no solo de las entidades estatales, sino de otras organizaciones y hasta de los medios de comunicación, con el objetivo de que su labor sea más visible ante la sociedad. La OSP no solo busca informar qué está haciendo, sino retroalimentarse para asegurar el logro de los objetivos que ha comunicado.

La estrategia que se diseñó para mejorar la red social de comunicación de la Fundación Guardianas de Ángeles con discapacidad y que llevará por nombre “Red de Guardianas”, se basó en el Manual Diseño Participativo para una Estrategia de Comunicación, que indican una serie de acciones que se deben ejecutar para poder cumplir con el objetivo principal de la estrategia; una de estas acciones sugiere:

La estrategia de comunicación es diseñada para lograr los objetivos de comunicación. Para determinar la relevancia de estos objetivos es necesario considerar un número de factores, tales como la información de fuentes secundarias, los objetivos del proyecto, las necesidades de la comunidad, la

oportunidad, los problemas y las posibles soluciones –NOPS, la cultura de la población y su percepción de estos asuntos. (Kamlongera y Mefalopulos, 2008, p.4)

En este orden de ideas, en la Fundación objeto de estudio se evidenciaron algunas falencias en la aplicación de las TICs, ya que algunas integrantes mostraron apatía a la implementación de estas dentro de la red social de comunicación que manejan. Estos hallazgos se lograron gracias a una serie de entrevistas a los integrantes de la Fundación, que sirvieron como fuente de información primaria. De esta forma se encontraron los factores que debilitan la red social de comunicación.

En el mundo globalizado actual, el uso de las TICs es casi una obligación si se pretende comunicar con eficiencia y recibir información. Según Siles (2005)

La virtualidad es sin duda una de las principales nociones utilizadas para describir el desarrollo tecnológico de las redes socio-técnicas y especialmente los colectivos que se forman a partir de ellas. Como adjetivo, ha sido asociado a conceptos que han adquirido un nuevo sentido por la mediación de instrumentos informáticos como el aprendizaje, la cultura, la realidad o la sociedad. (p.59)

Algunos integrantes de la Fundación son inexpertos en el uso de medios tecnológicos, lo que les impide tener una comunicación (que no es lo mismo que información) rápida y dinámica dentro y fuera de la OSP, por eso, una de las actividades de la estrategia “Red de Guardianas” fue la capacitación de los integrantes en el manejo de medios tecnológicos, aplicando las TICs como herramienta de comunicación. Afirma Rúa (2008) que:

La red como forma colectiva toma, según los análisis, bien el estatus de variable in-dependiente que explica las estrategias de los actores o de los efectos colectivos, bien el estatus de variable dependiente, explicada por los motivos y principios que conducen a los actores a crear y suprimir relaciones. (p.14)

Si se logra que la fundación posicione (comunique más en vez de informar) su red digital en el escenario de la red social de Arauca, sus proyectos serán más visibles y la consecuencia de esto podría ser más apoyo para la misma. Hay que recordar que el mundo está cada día más digitalizado y las personas consumen cada vez más tiempo en Internet; por ejemplo, un colombiano puede estar conectado hasta siete horas diarias en las redes sociales (Cigüenza, 2019).

Esas siete horas que gastan los usuarios de redes sociales podrían ser aprovechadas por los miembros de la fundación para posicionar sus proyectos. Eso sí, aparte de la destreza en el manejo de la red digital, se debe capacitar al personal en lo alusivo a la ortografía y redacción de los mensajes, porque un texto con información relevante, pero mal escrito, es como un automóvil sin combustible.

La OSP Guardianas de Ángeles con discapacidad informa mucho y comunica poco, y como ya se expresó antes, ambos conceptos son muy diferentes. Roncagliolo, (citado en Beltrán 1979), indica que:

... estamos presenciando una reducción de la comunicación humana –concepto que implica reciprocidad– en favor de la información y la diseminación; es decir, de todas las formas modernas de imposición de los transmisores sobre los receptores a las cuales erróneamente continuamos llamando comunicación de masas. (p.8).

En el mundo actual, el que no sepa promocionar lo que hace, difícilmente venderá lo que produce. La fundación Guardianas de Ángeles con discapacidad no vende nada, en el sentido estricto de la palabra, pero, metafóricamente hablando, lo que debe vender, y bien, es su buen nombre, porque si los mecenas se enteran, a través de Internet, por ejemplo, que hay una entidad que ejecuta proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de niños y niñas con capacidades especiales, estos podrían contribuirle a la fundación con ayuda, bien sea financiera o de apoyo. No hay que olvidar que el mundo ya no es lo que era antes. Castells (2000) citado por Gallego (2016) afirma:

...la sociedad de información se basa en un nuevo sistema tecnológico, económico y social. Una economía en la que el incremento de productividad no depende del incremento cuantitativo de los factores de producción (capital, trabajo, recursos naturales), sino de la aplicación de conocimiento e información a la gestión, producción y distribución, tanto en los procesos como en los productos. (p. 62)

Así las cosas, si se capacita al personal de la fundación para que se especialicen en el manejo de la comunicación a través de la red digital, esta podría captar recursos a través de Internet, como lo hacen organizaciones de prestigio mundial, como Save the Children, que en su página web tiene un apartado llamado “Donar”. La gran mayoría de fundaciones importantes del mundo captan dinero de mecenas a través de Internet. Estos acceden a la web, leen el objeto social de las fundaciones, miran las imágenes de qué han hecho, cómo y dónde lo han hecho, y después se deciden a donar. Hoy, la visibilidad en la web es fundamental para darse a conocer ante los mecenas del mundo.

Un adecuado manejo de las redes sociales digitales podría ser benéfico para una fundación como la de objeto de estudio, porque gracias a Internet, el objeto social podría trascender fronteras más allá del limitado espacio geográfico del departamento de Arauca y el municipio de Saravena, estigmatizados muchas e injustamente, como zonas “peligrosas”. Algo así no se ha hecho jamás en la región, y las fundaciones se limitan a “mendigarles” a los políticos, que a veces acceden a ayudarlas, sobre todo cuando están haciendo proselitismo.

Una campaña en redes sociales digitales que se encargue de mostrar las bondades de la región y de organizaciones como la fundación Guardianas de Ángeles con discapacidad, serviría no solo para posesionar ante el mundo la organización, sino el departamento en sí, esto beneficiaría a todas las demás fundaciones que luchan días para que su trabajo sea más visible.

Arauca no es departamento que quede cerca de las grandes urbes de Colombia, que son, entre otras, Bogotá y Medellín. Esa lejanía impide que lleguen más personas a la región; sumado a lo anterior, el estigma de ser una región violenta tampoco ayuda; por lo que la virtualidad debería ser uno de los mecanismos favoritos de las fundaciones. La Internet es un espacio sin fronteras, amplio y que ofrece múltiples oportunidades. Saber aprovechar las oportunidades que ofrece esa herramienta, debería ser una misión especial que deberían abarcar las fundaciones.

## Conclusiones

El objeto social de la Fundación Guardianas de Ángeles con Discapacidad es altruista y loable, y con base en esos preceptos podría adquirir más recursos para seguir ayudando a los niños y niñas del Sarre que lo requieran.

Si la fundación aplica la estrategia “Red de Guardianas”, que propende en crear vínculos sociales dentro y fuera de la Fundación, usando como estrategia comunicacional principal la red digital, su visibilidad en el escenario araucano será mayor.

La capacitación de los miembros de la fundación en lo alusivo al manejo de los aparatos tecnológicos y la manera de redactar los mensajes, también es importante si se pretende transmitir mensajes claros, pero atractivos para los posibles mecenas.

## Referencias

- Beltrán, L. R. (1979). Adiós a aristóteles: la comunicación "horizontal". Obtenido de <https://www.rebelion.org/docs/54654.pdf>
- Cigüenza, N. R. (9 de feb. de 2019). [www.larepublica.co](http://www.larepublica.co). Hasta siete horas puede gastar un colombiano en las redes sociales. Obtenido de <https://www.larepublica.co/internet-economy/hasta-siete-horas-puede-gastar-un-colombiano-en-las-redes-sociales-2826041>
- Gallego, S. T. (2016). Redes sociales digitales: información, comunicación y sociedad en el siglo XXI (2000-2010). (F. d. Universidad Complutense de Madrid, Ed.) Madrid, España. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/44233/1/T39077.pdf>
- Mefalopulos, P., & Kamlongera, C. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. Segunda edición . (O. d. Alimentación, Ed.) Roma, Italia. Obtenido de <http://www.fao.org/3/y5794s/y5794s.pdf>
- Rúa, A. (2008). Análisis de redes sociales y trabajo social. (U. d. Huelva, Ed.) Portularia, VIII(I), pp. 9-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=161017350001>
- Siles, I. (2005). Internet, virtualidad y comunidad. (U. d. Rica, Ed.) Revista de Ciencias Sociales (Cr), II(108), pp. 55-69. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15310805>