

Optimizar la comunicación participativa en la organización Refugio Vicentino del municipio de
Cisneros Antioquia mediante plataformas digitales

Ensayo

Realizado por

Victor Alfonso Sierra Guarín

Tutor

Victor Hugo López Yara

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH

Programa de Comunicación Social

Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

CEAD Medellín, diciembre de 2020

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
Optimizar la comunicación participativa en la organización Refugio Vicentino del municipio de Cisneros Antioquia mediante plataformas digitales.....	4
Conclusiones.....	14
Referencias.....	15

Resumen

El presente ensayo señala lo importante que son las redes sociales al interior de las OSP que tienen como ente el trabajo social, dando a conocer los hallazgos encontrados en la organización Refugio Vicentino en el municipio Cisneros Antioquia, en cuanto a su forma de comunicación y su manejo de red social, pudiendo destacar la forma de vincularse con los demás miembros de la comunidad, el tipo de relaciones que manejan y los aportes que cada uno puede hacer para su crecimiento institucional y personal, se evidencia la estrategia comunicativa que se implementará en la OSP, basada en el fortalecimiento de la comunicación participativa, de todos los integrantes, tanto directos como indirectos, como los son: el equipo de trabajo, los beneficiados, los benefactores y la comunidad, aportando en la construcción de dinámicas pertinentes para posicionar la organización comunitaria, mediante la creación y articulación de las redes sociales digitales.

Palabras claves: Redes sociales, comunicación participativa, plataformas digitales, investigación acción.

Optimizar la comunicación participativa en la organización Refugio Vicentino del municipio de Cisneros Antioquia mediante plataformas digitales

El presente ensayo expone la investigación realizada dentro del marco del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, diplomado permitido como opción de grado, donde se desarrolló un proceso investigativo denominado Investigación Acción en la OSP Refugio Vicentino. Mediante la recolección de información, en el trabajo de campo pudimos conocer su relación con la comunidad, como está constituida, que tan fuerte está la red social entre su equipo de trabajo y también qué tanta comunicación participativa se maneja dentro y fuera de la organización, que nos permitió entrar a fondo en la organización, donde allí encontramos sus debilidades y fortalezas pudiendo así construir una estrategia que fuera fundamental para el progreso y fortalecimiento de ésta en el ámbito comunicativo, conociendo el rol de cumple cada uno de los integrantes y cuán importante es cada uno de ellos para el sostenimiento de ella, teniendo un objetivo claro que es la transformación social en la comunidad. La tesis que defiende este documento es que para el buen funcionamiento de una organización se necesita llegar a la comunidad y esto depende de la efectiva implementación de plataformas digitales, que tiene como fin dar a conocer el trabajo que se realiza en la OSP y así se optimiza la comunicación participativa en la organización Refugio Vicentino del municipio de Cisneros.

La falta de comunicación y el miedo a expresarnos enfrente de los demás es una barrera que impide el buen manejo de las redes sociales, por ello es necesario hablar un mismo idioma, es decir que cada uno de los protagonistas de las comunicaciones se logren comunicar asertivamente para poder expresar lo que necesita escuchar la comunidad, para fortalecer la red, es necesario que se dé una participación más sostenible y menos

concentración de poder para que el mensaje se expanda y se hagan partícipes todos sus miembros brindando espacios de comunicación en un sentido horizontal.

Las formas, medios y espacios de comunicación para el desarrollo individual y colectivo, son criterios para el diseño de acciones de comunicación y para la producción de mensajes a través de distintos medios de comunicación para la representación y la información a través de la comunicación verbal y no verbal, el empleo de distintos soportes materiales para la transmisión de mensajes, uso de espacios y relaciones de comunicación para el desarrollo personal y social. Por ello es necesario permitir el desarrollo digital, que sin lugar a dudas generan el afianzamiento de la comunicación con los asociados y pueden ayudar en una forma decisiva al enriquecimiento de la gestión por parte de los miembros elegidos para estas funciones y el desarrollo de técnicas comunicacionales que pretendan capacitar el uso e implementación de los recursos en cultura ciudadana para así, la conciencia que se pretende expandir tenga un canal de comunicación óptimo, lo más importante es que en el momento de crear la estrategia es pensar en la comunidad para lograr unos mejores resultados.

Cabe aclarar que, si bien esta propuesta responde a la demanda recibida por la organización, supera la investigación acción, la labor de un comunicador obliga a posicionar estratégicamente y capitalizar los resultados del proceso de diagnóstico para tratar de generar una propuesta integradora de las dificultades que en términos de comunicación presenta la organización. Por esto se busca una estrategia que explora en este sentido, fortalecer la participación de la comunidad, dándole el protagonismo a los adultos mayores que residen en el refugio en redes de información, comunicación, intercambio e integración con los demás.

Por ello, el sentido de esta investigación es otorgar a la institución herramientas que sean útiles para fortalecer el protagonismo y participación (siempre desde una actitud voluntaria) de los ancianos y el equipo de trabajo para que se puedan afianzar las redes sociales, ya que entre estos existe poca comunicación recíproca, hay poca relación entre ellos, pero ambos tienen características propias que se funden con las de la organización, así pues sería una manera de integrarlos a la “vida social”.

En el momento que se crean nuevas actividades para la búsqueda del sostenimiento económico se da una comunicación efectiva, cabe destacar que a pesar de tener una buena relación y comunicación también es necesario hacer uso de la comunicación horizontal entre la organización pues esto agiliza la adopción de decisiones más rápidas y conformes por parte de los integrantes, genera climas de confianza en la organización que impulsan la motivación y satisfacción en su labor, también disminuye el riesgo de seguir en lo corriente, puesto que al contar con diferentes puntos de vista no nos limita a ver las cosas de una sola manera, enriquece la creatividad de los miembros por contar con una información más amplia y con distintas áreas de conocimiento, así mismo lo expone Balcázar (2003):

... la IAP representa creencias sobre el papel del científico social en disminuir la injusticia en la sociedad, promover la participación de los miembros de comunidades en la búsqueda de soluciones a sus propios problemas y ayudar a los miembros de las comunidades a incrementar el grado de control que ellos tienen sobre aspectos relevantes en sus vidas (incremento de poder o empoderamiento). (p.61)

Una de las claves principales de nuestra investigación es hallar las maneras y los medios de aprovechar el potencial fortaleciendo la red de las personas que trabajan en pro

de los adultos mayores siendo así una base para el desarrollo futuro de las sociedades. La integración continua de las personas mayores en sus comunidades es esencial. Así lo expone Balcazar, F. E. (2003). “El propósito es enseñar a la gente a descubrir su propio potencial para actuar, liberándoles de estados de dependencia y pasividad previos, y llevarlos a comprender que la solución está en el esfuerzo que ellos mismos puedan tomar” (p.63).

Desde las habilidades profesionales de un comunicador se debe buscar transmitir un cambio social que construye un diálogo horizontal con la comunidad con la que trabaja, involucrar y apoyar a las comunidades en la reflexión de los procesos y situaciones que hacen parte de su día a día, para que sean las mismas comunidades quienes propongan cómo será su futuro y qué pasos deben seguir para llegar a él. Comunicador y la comunidad se convierten en interlocutores, en sujetos con historia, identidad, arraigo, vidas y experiencias concretas en un marco real con necesidades, expectativas y capacidad creativa, que pueden intercambiar para construir algo nuevo que es producto de ese intercambio. así como lo manifiesta Balcazar, F. E. (2003) “El como agente externo facilita y apoya el proceso, frecuentemente ayudando al grupo a formar coaliciones, a obtener recursos necesarios o facilitando el proceso de educación de los miembros de la comunidad” (p.64).

Cuando hablamos de organizaciones se debe tener muy en cuenta que es indispensable tener objetivos o metas estratégicas comunes, que supongan desafíos a lograr con el esfuerzo conjunto, objetivos o metas estratégicas, significan resultados cualitativamente diferentes a los que tenemos hoy respecto a una determinada situación. En este proceso la comunicación se articula como herramienta para el cambio social, además como un modelo horizontal que tiene sus principios en la comunicación por medio de la participación activa desde sus procesos y sus prácticas, donde las técnicas grupales,

las redes sociales e incluso los instrumentos comunicacionales externos, permiten a la comunidad hacer uso de los mismos, siendo emisores y receptores de contenidos propios y así obtener el objetivo común que es afianzar las relaciones interpersonales para con la comunidad. La estrategia permitirá dar a conocer los objetivos, la misión y la visión que tiene la organización, buscando sensibilizar a toda la comunidad, siendo los integrantes de la organización los responsables de estas herramientas de apropiación y de participación ciudadana, emitiendo contenidos eficaces mediante las plataformas digitales como lo son la páginas web y redes sociales que impacten y convenzan del trabajo que se está realizando.

El refugio Vicentino es una organización de puertas abiertas donde estimula la participación social como red integra donde se requiere un buen planteamiento de ideas que lleven a el cumplimiento de los propósitos y convicciones de la población cisnereña adulto mayor, potencializando las capacidades de los integrantes para así crear un equipo de trabajo que satisfactoriamente se adapte a un diálogo local fortaleciendo esos lazos de redes de apoyo como lo es la comunidad. A través de los diferentes intercambios, las redes de apoyo social cobran un valor significativo en la calidad de vida de las personas mayores en la medida en que pueden brindar la oportunidad de continuar participando activamente en tareas productivas, además de constituirse en un elemento de seguridad, protección y bienestar personal. Así manifiesta Montero (citado en Gallego, 2011) su definición de red “es una forma de organización social en la cual se produce el intercambio continuo de ideas (...) La red es sobre todo una estructura que permite difundir (...) en la cual las personas y la sociedad encuentran apoyo y refugio” (p.118)

En el momento de fortalecer la comunicación participativa se necesitan iniciativas para promover intercambios mutuos y productivos entre los integrantes de la organización y el investigador, centrándose en la persona adulta mayor como un recurso. Es claro que en

todos los lugares se necesita una mayor capacitación para quienes trabajan en equipo y quieren conseguir mejores frutos, pues este fortalecimiento significa que las personas se conozcan, desarrollen confianza y construyen solidaridades que les permita realizar en forma colectiva actividades de mutua protección, de apoyo ante eventualidades y de resistencia frente a las dificultades. Lo más importante a la hora de hacer parte de una organización es tener ese sentido de pertenencia que pocas personas logran obtener, es decir difícilmente las personas se apropian de su labor y lo realizan con todos sus deseos, así nos lo expresa Gallego, S. (2011).“...a través de las redes sociales el proceso de socialización se esparce (...) ya que estas redes nos sirven de plataforma o sostén para ello, proporcionándoles la capacidad de interactuar mediante la cual se produce la transferencia de valores” (p.117)

Una PSO es la estructura que se da a un grupo de personas para funcionar de acuerdo a un método y a un objetivo común. Cuando varias personas deciden organizarse lo hacen porque tienen intereses comunes y problemas sociales que les exigen su unión y trabajo en equipo para poder enfrentarlos. Las comunidades producen significados, símbolos y mensajes diversos que son compartidos y difundidos con la comunidad, lo que permiten una interrelación entre los individuos. Se presenta por la infinidad de similitudes como; las costumbres, las experiencias, el lenguaje y demás prácticas diarias. El diálogo permite a la comunidad estar al tanto de los acontecimientos de interés. Para empezar a implementar toda la estrategia de red social también debemos tener en cuenta algo tan significativo para la organización como lo es la comunicación comunitaria, como bien lo define López, J. (2013) “La comunicación entendida como participación cobra una dimensión social y política que propone a los sujetos la exigencia del derecho a participar, a

ser interlocutores y a superar la actitud de mera recepción a la que los medios masivos”
(p.46)

Cuando hablamos de una organización sin ánimo de lucro, se debe considerar, la importancia que de todas las personas concernientes al refugio vicentino estén comprometidas con las correctas prácticas en gestión afectiva y profesional, para velar por la estabilidad futura de los residentes y trabajadores. Es por ello que se tiene que contribuir con propuestas para las correctas prácticas metodológicas, con el fin de implementar nuevas oportunidades comunicativas fortaleciendo las redes sociales existentes entre ellos. El diálogo es una condición fundamental en los procesos de aprendizaje y fortalecimiento en las redes sociales existentes, además del intercambio de opiniones y de experiencias con otros grupos en procesos similares de cambio, los análisis de debilidades del grupo, la búsqueda colectiva de consensos a partir de desacuerdos genera capacidad crítica y reflexiva que estimula un buen funcionamiento colectivo.

Si bien, las redes sociales son esenciales para crear lazos de unión y desenvolvimiento entre los equipos de trabajo, es necesario saber que también se debe presentar medios por los cuales se dé una comunicación participativa, y la comunidad también haga parte de la organización. Las personas y organizaciones deben reconocer que en la actualidad existen unas nuevas estrategias de reconocimiento como lo son las redes sociales digitales para transmitir ese sentido comunitario, para comprender que, como sujetos sociales, necesitamos de otras personas para entender mejor las dinámicas sociales y avanzar hacia los objetivos trazados. Los tiempos no son los mismo de antes y las ideas que tiene cada persona como individuo se le da más sentido cuando se articula, se une, para hacerlo, colectivo, participativo y democrático. como lo explica Gallego, S. (2016) “Las redes sociales digitales generan un nuevo habitat dinámico, cambiante y en constante

expansión, gracias a las relaciones establecidas por los usuarios. Estas redes han cubierto una de las necesidades sociales básicas del ser humano que es la sociabilidad” (p.21)

Los avances tecnológicos cada día sorprenden, las plataformas digitales y redes sociales, nos pueden aportar demasiado y más cuando se trata de organizaciones que necesitan de personas que encuentren en esta gran empatía, mediante el material publicado podemos dar a conocer procesos, proyectos, ideas y estrategias que ayuden a mejorar y a impulsar el desarrollo de todos, además de ser un ejemplo o idea para motivar a otros al aprendizaje y a la evolución personal y grupal.

Dando a conocer un poco más de la OSP, se busca el acercamiento con la comunidad con el fin de que mediante las redes sociales digitales se vinculen con esta labor social y sea repartidas equitativamente las responsabilidades, para así llegar mucho más lejos y abarcar a más personas. Es necesario tener un esquema claro y una mejor visión para construir un mejor tejido social, y así poder informar, educar y brindar participación a todos los habitantes de Cisneros Antioquia.

La misión es construir más comunidad que sienta y apoyo mutuo de una manera desinteresada, sabemos que hoy día tenemos diferentes razones sociales por las que se lucha para mejorar, en este caso se lucha para darle una vida digna a ancianos abandonados, pues las organizaciones nacen como respuesta a una problemática evidenciada con el fin de aportar ese granito de arena que mejora el sentido social de los integrantes de la comunidad, está organización está muy bien representada pues todas las instituciones, grupos y sectores de la comunidad se ven reflejados en cada uno de los logros obtenidos.

Todas las OSP que se sostienen a sí misma tienen una unión e interés que va encaminado hacia el mismo horizonte que es mantener su organización “viva”, luchando por cada uno de los objetivos planteados y metas a alcanzar, pero a veces es mucho trabajo para

tan pocas personas, por esto, es de gran importancia animar a la comunidad para que de una u otra manera dé su aporte individual en conocimientos, aporte material o mejor aún un aporte participativo en gestión humana, ya que esto implica un fortalecimiento significativo para la organización. Todos los integrantes de la organización durante más de 40 años han tenido la voluntad de apoyar y fortalecer la organización, y esto es porque los identifica un vínculo social como lo expresa Torres (2002)

La construcción colectiva de un horizonte histórico, las experiencias acordadas y compartidas, así como la lucha contra otros actores con proyectos diversos, contribuyen a que estas constelaciones de individuos asociados intencionalmente se conviertan en actores colectivos autónomos, con proyectos propios y con capacidad de incidir en la dinámica social en su conjunto. (p.113)

La principal forma en la que la OSP puede mejorar la participación comunicativa es transmitir a la comunidad el interés por cambiar este tipo de problemáticas demostrando el esfuerzo en cada una de las actividades planeadas, así podrán percibir el verdadero compromiso en cada una de las causas sociales que representan, es por ello que es sumamente importante alimentar las redes sociales digitales, de tal manera que se den a conocer mejor estos equipos de trabajo y la misión que tienen en la organización, para así poder mostrar los resultados de que causan en la sociedad. Además, el trabajo en equipo se facilitará, ya que se lograrán integrar más personas, dándole la importancia a cada uno para que todos aporten ideas, estrategias, experiencias y conocimientos garantizados, asimismo mediante esos espacios otorgados se tendrá la oportunidad de informar, educar, llevar cultura y brindar más participación a cada ciudadano, donde es primordial el desarrollo local y la transformación social. Pues así lo expresa Gallego (2011) “En las redes sociales

se invierte y se orienta toda la energía individual y colectiva de manera comprometida y responsable, con el fin de cambiar la trayectoria de las prácticas sociales y originar, nuevos efectos beneficiosos” (p.120) Esos efectos beneficiosos impactarán en todo el colectivo si realmente la organización desarrolla dinámicas participativas.

Siguiendo con la línea de la importancia de agruparse para intercambiar ideas y experiencias entre cada uno de los sujetos e integrantes de la OSP, quisimos aprovechar el vínculo y las relaciones que suman acciones, para contribuir y llegar a la conclusión que la unión es la mejor herramienta para fortalecer a dicha organización generando reformas en su estructura comunicacional para el cambio social.

Los antecedentes y las técnicas son factores de influencia ya que se han ido perfeccionando con el tiempo así como el uso que se les da, las aportaciones de grandes científicos al proceso de comunicación dentro de un área de trabajo y más que nada a la psicología que nos permite interactuar de una manera sana ante las personas con nuestros mismos intereses y empezar construir nuestros grupos de trabajo de acuerdo a nuestras capacidades y objetivos para llegar de una manera rápida y concreta sin olvidar la retroalimentación que se puede dar durante el proceso de algún proyecto.

Es por ello que se debe ser cuidadoso al momento de aplicar la estrategia pues es necesario tener varios aspectos para que el funcionamiento de las plataformas digitales como medio de comunicación sea mucho más armonioso, entre ellos está la claridad pues es conveniente reflexionar lo que se quiere decir y transmitirlo de la forma más clara y correcta para evitar interferencias o malos entendidos, la concisión y coherencia, hay que evadir la información redundante que pueda generar confusión; cuanto más concreto, coherente y directo sea el contenido del mensaje, hay menos riesgo de ser incomprendido y por último la asertividad puesto que la comunicación debe ser específica y contener todos

los detalles necesarios para que se pueda entender el mensaje teniendo en cuenta las circunstancias de la otra persona.

Conclusiones

Mediante el funcionamiento de una organización se reafirma la importancia de las redes sociales humanas, que son protagonistas de lo comunitario, permiten la evolución, favorecen que nos conozcamos y que haya una mejor relación donde se adquieren compromisos por parte de cada uno de los integrantes para solución de conflictos y cubrir necesidades.

El comunicador social al tener claro su objetivo, siendo estratégico, mediador y aportando a la integración de las comunidades, se obtiene la correcta aplicación de cada una de las fases de investigación acción, ya que se deposita en él información, que debe ser utilizada con ética, mística, responsabilidad y claridad.

En el proceso investigativo fue indispensable la implementación del diálogo entre la institución involucrada con el comunicador en todo el desarrollo de la investigación, allí se reconocen los roles prácticos que asume el comunicador. De esta manera, se brinda un diagnóstico de cómo fortalecer las redes de comunicación, necesarias para un adecuado desempeño en el ámbito socio comunicativo. La organización escogida tuvo la disposición para recibir de manera asertiva sus falencias y profundizar en ellas, por ello esta investigación acción fue productiva, por la creación de sistemas eficientes para los nuevos conocimientos adquiridos, fueran ejercidos durante y después de la investigación, ya que este tiempo de aprendizaje es primordial para lograr aplicar innovaciones que mejoran el vínculo social y personal constituido.

Referencias

- Balcázar, F. E. (2003). Investigación acción participativa (IAP): aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos En Humanidades*, 7-8, 59–77.
Recuperado de: <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/20765>
- Gallego, S. (2011). Redes sociales y desarrollo humano. En Barataria, Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales, (12), pp. 113-121. Asociación Castellano Manchega de Sociología. Toledo, España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- Gallego, S. (2016). Redes sociales digitales, información, comunicación y sociedad en el S.XXI. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/44233/1/T39077.pdf>
- López, J. (2013). Breve recorrido por la investigación en la Comunicación Participativa de Latinoamérica. Revista Desbordes. Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, UNAD. Recuperado de: https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/DESBORDES/2011/003_Breve_recorrido_por_la_investigacion.pdf
- Torres, A. (2002). Reconstruyendo el vínculo social: Movimientos sociales, organizaciones populares y constitución de sujetos colectivos. En: Reconstruyendo el vínculo social: Movimientos sociales, organizaciones populares y constitución de sujetos colectivos. Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, Bogotá, 2002.
Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10596/8037>