

Fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP: Oficina de Equidad y Género para promover la inclusión social de la comunidad LGBTI desde la Investigación Acción

Participativa (IAP)

Realizado por:

Lina Marcela Granada Moncada

Tutor:

Víctor Hugo López

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuelas de Ciencias Sociales y Humanidades ECSAH

Programa de Comunicación Social

Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

CEAD Dos Quebradas, diciembre de 2020

## Tabla de Contenido

Resumen .....	3
Palabras claves.....	3
Fortalecimiento Comunicacional en Perspectiva de Red Social en la OSP: Oficina de Equidad y Género para Promover la Inclusión Social de la Comunidad LGBTI desde la Investigación Acción Participativa (IAP).....	4
Conclusiones.....	12
Referencias .....	13

## Resumen

En este trabajo se argumenta y analiza a través de autores y desde la práctica realizada como parte del proceso investigativo. Se evidencia el desarrollo final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación lo cual permitió develar una estrategia de comunicación que dio cuenta de la importancia de las redes sociales en una OSP: Oficina de Equidad y Género de la Alcaldía de Manizales. Se llevó a cabo por medio de una investigación acción-participativa en el cual permitió un involucramiento con la comunidad y dio cuenta de problemáticas necesarias de atención. A causa de dichas problemáticas, se determinó la necesidad de atenderlas a través de redes sociales digitales en donde se manifiesten especialmente los derechos humanos, la dignidad humana y la no discriminación hacia la comunidad LGBTI. Lográndose mediante el trabajo teórico-práctico de los procesos comunicacionales relevantes en las OSP.

**Palabras claves:** Comunicación estratégica, investigación acción-participativa, derechos humanos, discriminación.

**Fortalecimiento Comunicacional en Perspectiva de Red Social en la OSP: Oficina de Equidad y Género para Promover la Inclusión Social de la Comunidad LGBTI desde la Investigación Acción Participativa (IAP)**

La comunicación es parte fundamental en los procesos de la vida del ser humano, y en las organizaciones sociales tiene una gran importancia debido a los diferentes procesos que en esta se llevan a cabo. Este documento se realiza en el marco del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación para el programa de Comunicación Social de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD) como evaluación final de Opción de Trabajo de Grado, y se enfoca desde la parte práctica en la Oficina de Equidad y Género de la Alcaldía de Manizales. Lo primero que hay que tener en cuenta es que se hará una crítica a través de argumentos donde se permite analizar y reflexionar acerca de lo realizado en esta organización y basada en la temática Red Social, teniendo en cuenta a su vez los aspectos de Construcción de Comunidad y Comunicación Participativa.

Dicho lo anterior, la tesis principal del presente trabajo radica en que la investigación-acción contribuye al fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP, es decir, en la Oficina de Equidad y Género, específicamente en la población LGBTI como objeto de estudio de la investigación previa realizada. La comunicación a nivel comunitario desde estas organizaciones sociales contribuye a que haya mayor participación comunitaria con las personas que se benefician, y, a su vez en darle un manejo más adecuado a los procesos organizacionales como ente encargado de procesos sociales.

Para contextualizar con respecto a lo que hace la oficina, es importante mencionar que esta se encarga de formular, implementar, darle seguimiento y evaluar políticas públicas para las mujeres y la equidad de género, contribuyendo de esta forma a la igualdad de los derechos y

oportunidad que todo hombre y mujer deben tener, ello en medio de sus diversidades. Se escogió esta organización debido a la necesidad por fortalecer los procesos comunicacionales con los sectores poblacionales LGBTI, pues la problemática principal de este sector es que no se cuentan con un apoyo suficiente por parte de la alcaldía municipal, ni tampoco existe un reconocimiento de las acciones participativas.

Es claro que, las acciones participativas de la comunidad son escasas, pues no cuentan con el apoyo para el fortalecimiento de los procesos comunicativos comunitarios que permitan el soporte entre los miembros de la comunidad. Es por ello que, se identificó que algunas de las fortalezas en la organización se encuentran enmarcadas dentro del trabajo colaborativo para la defensa y garantía de los derechos humanos y del ejercicio de la ciudadanía de quienes hacen parte de las poblaciones LGBTI y como debilidad se pudo dar cuenta de que la comunicación interna tiene aspectos a mejorar, pues hay una desorganización en la forma en la que trabajan y si no fuera por esta situación, tuvieran un mejor funcionamiento con respecto al cumplimiento de minimización de problemáticas y atención de necesidades según los lineamientos de la política pública LGBTI de la ciudad de Manizales.

Dentro de la Secretaria de las Mujeres y Equidad de Género hacen parte diferentes grupos, tales como: lesbianas, gays, transexuales, bisexuales, intersexuales, que son parte del grupo LGBTI, que a su vez tiene relaciones fuertes de dependencia con la secretaria de salud, el comité técnico, la alcaldía de Manizales, la gobernación de Caldas. Contando a su vez con relaciones de colaboración con el observatorio de género y sexualidad, y el instituto de cultura y turismo, igualmente se tienen relaciones débiles con la iglesia, la secretaria de educación, oficina de derechos humanos de la policía nacional, y medios de comunicación locales y regionales,

siendo estos entes fundamentales dentro del sociograma a nivel organizacional y de las comunicaciones.

Interesa en este documento abordar la comunicación que se debería establecer en esta OSP, desde la comunicación horizontal, la cual: “es el proceso de interacción social democrática que se basa sobre el intercambio de símbolos por los cuales los seres humanos comparten voluntariamente sus experiencias bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación” (Beltrán, 1979, p. 17). Con lo anterior es posible comprender cómo es fundamental la interacción social en este caso entre los diferentes miembros dentro de la oficina que contribuyen al desarrollo comunitario, y voluntario, pues no debe ser una imposición, la comunicación horizontal se da de forma libre y lo que busca es la equidad, objeto principal de esta OSP.

Ahora bien, estos procesos de interacción social deben darse a través de unos aspectos específicos como lo son las redes sociales en el cual se evidencia la acción participativa de la comunidad, pues estos tienen derechos a hacer parte de los procesos que se generen en aras a beneficios para todos. Villalobos (2012) menciona que: “La ciudadanía en la era de las redes sociales se expresa en la búsqueda de inclusión y en la posibilidad de ejercer derechos. Estamos hablando de acceso a la cultura, la educación, las ciencias, las artes, el trabajo” (p. 7).

Con lo anterior, se logra comprender cómo a través de las redes sociales se promueve la participación comunitaria y a su vez se incentiva la construcción de la comunidad, ello desde la OSP, es decir, la Oficina de Equidad y Género, por lo que es oportuno que se lleven a cabo acciones participativas en donde se promueva la inclusión social en la comunidad LGBTI y siendo a su vez este el objetivo principal de la investigación realizada. Dicho objetivo, debe hacerse mediante campañas de sensibilización a la ciudadanía a través de los medios de

comunicación regionales, entre los cuales: radio, prensa, web y televisión son los más utilizados, y así de esta manera lograr que la comunidad LGBTI se sienta vinculada en la sociedad y generar con ello una mayor participación en actividades sociales, culturales y educativas y de esta manera hablar de una comunicación participativa.

Con los avances tecnológicos, se ha visto una mayor presencia de la promoción de los derechos y la dignidad humana a través de los medios de comunicación, y, las redes sociales permiten una mayor presencia de sectores vulnerables de la sociedad. Sustentando lo anterior, es oportuno citar, lo mencionado por Villalobos (2012) en el cual dice que: “En esta era de expansión de las TIC, el tema o debate es cómo lograr que la comunicación haga aportes reales y efectivos al cambio social y político, que se materialice en escenarios ciudadanos” (p.7).

Las tecnologías son una herramienta fundamental y esencial en los procesos de comunicación, más cuando lo que se busca es la construcción de comunidad y su participación en la misma, y estas permiten llegar a más personas, tener presencia y ante todo manifestar la necesidad de promover los derechos humanos desde la inclusión social de grupos marginados, en donde no cuentan con una dignidad a causa de la falta de organización por los entes encargados, como sería el caso de la oficina de la alcaldía de Manizales, esto sin querer decir que esta OSP no realice ningún tipo de actividad de igualdad y equidad, sino de buscar incentivar mayores acciones de participación social.

Lograr comprender la necesidad por parte de esta OSP, se logró a través de la metodología de investigación acción-participativa (IAP), Selener (citado en Balcázar, 2003) dice que la IAP es: “un proceso por el cual miembros de un grupo o una comunidad oprimida, coleccionan y analizan información, y actúan sobre sus problemas con el propósito de encontrarles soluciones y promover transformaciones políticas y sociales” (p.90). Acorde con la cita textual

anteriormente mencionada, se pone en manifiesto lo que se realizó inicialmente en el proceso de indagación, pues a través de la recolecta y el análisis de información se logró determinar la problemática o debilidad que se presenta en la oficina y ello conlleva a la propuesta de objetivos y de acciones que logren mitigarlas, para que así se consiga una transformación política y social desde la comunicación de la comunidad y ante todo de la participación en redes sociales.

Lo que se busca con ello es hacer partícipe a la comunidad LGBTI dentro de los procesos que lleva a cabo la oficina, y para ello las redes sociales cumplen un papel esencial en estas tareas, pero a su vez desde una metodología de acción-participativa los miembros de una comunidad se involucran en los procesos como parte del cambio y no meramente como objetos de estudio (Balcázar, 2003). Por tanto, la pretensión a través de las redes sociales es disminuir la discriminación hacia las personas LGBTI, sobre todo por desconocidos, compañeros de trabajo y policía, siendo estos los grupos de personas que mayormente promueven la discriminación en la ciudad de Manizales, dándose con mayor frecuencia en calles, plazas, instituciones educativas como colegios y universidad, e iglesias.

Cabe mencionar que, estos lugares son parte de las relaciones que maneja la Oficina de Equidad y Género, y es de suma relevancia que desde esta misma se promuevan acciones de respeto, solidaridad y tolerancia hacia la diferencia e igualdad, velando por el bienestar y calidad de vida de la comunidad en general, en este caso específico, en las personas LGBTI. Por lo cual, no solo se trata de que haya una comunicación a través de las redes sociales, sino que, sea promovida por la oficina y por la comunidad, y, a su vez haciéndose a partir de una comunicación estratégica.

De acuerdo con Kamlongera y Mafalopulos (2008): “Una estrategia de comunicación es una serie de acciones bien planificadas que se propone lograr ciertos objetivos a través del uso de

métodos, técnicas y enfoques de comunicación” (p.8). De esta forma, queda clara que la comunicación debe hacerse estratégicamente sirviendo como herramienta para ello, y también estas dependerán del grupo, pues no todo tipo de método es propicio para todos los grupos de personas, es por ello por lo que debe haber un proceso de acercamiento que permitan comprender la comunidad y por esta razón es que es relevante el uso de la investigación acción-participativa como método que mejore los procesos de comunicación estratégica.

Gracias al involucramiento con la Oficina de Equidad y Género, se logró comprender de primera mano los aspectos que eran necesarios mejorar, y de esta manera se llevó a cabo entrevistas con las personas encargada de la oficina, lo cual permitió comprender el papel de la OSP, pues fue de gran valor analizar que desde esta oficina se contribuye a la igualdad de derechos de hombres y de mujeres, pero, a su vez se notaron ciertos hallazgos. Se puede decir que, estos fueron: 1. No hay claridad en los protocolos y ruta de atención a las personas LGBTI; 2. Policía Nacional principal agresora de esta comunidad; 3. Las personas LGBTI se sienten en su mayoría discriminadas; 4. Hay una desarticulación entre las organizaciones sociales que trabajan en aras a los sectores LGBTI de la ciudad; 5. Las personas LGBTI hacen uso de herramientas jurídicas para defender y garantizar sus derechos, y, 6. La Secretaría de las Mujeres y Equidad de Género trabaja en otros proyectos que vinculan de igual manera a mujeres emprendedoras.

Con los hallazgos manifestados se logra identificar, como hace falta en la oficina el fortalecimiento de la comunicación estratégica, sobre todo en las redes sociales, para así mejorar las condiciones de vida de esta comunidad, pues las personas LGBTI exigen sus derechos a través de la vía jurídica y es esencial que desde la Oficina de Equidad y Género se garanticen sus derechos humanos. Igualmente, desde esta oficina también es de suma relevancia hacer un

llamado a la Policía Nacional para que como autoridad nacional y aquella que vela por la seguridad de la población, también se apropie de esta situación social que involucra no solo a la alcaldía y específicamente a la oficina, sino también a la policía y a la población en general, buscando hacer respetar los derechos humanos en todos los ciudadanos.

Lograr lo anterior, se hace desde el entendimiento del diseño de una estrategia de comunicación en donde se tenga como principio fundamental:

El diálogo es transversal en todos los enfoques. Esta en la base de los enfoques porque es el principal factor de unión sobre el cual se construye la mutua confianza y la comprensión. Ayuda a la población a identificar, visualizar y reflexionar sobre sus problemas, sus necesidades y capacidades y a crear un entendimiento mutuo entre los varios grupos en la comunidad y entre la comunidad y los agentes externos. (Kamlongera y Mafalopulos, 2008, p. 23)

Para llevar a cabo una buena comunicación estratégica, es primordial el dialogo, y no solo buena, sino asertiva, tanto la comunidad como las organizaciones son necesarios para mejorar los procesos comunicacionales. Un aspecto importante que mencionan estos autores es el involucramiento de la comunidad y de los agentes externos, todos deben permitir el desarrollo de una comunicación participativa, y ello se logra a través de las redes sociales, pero dicha comunicación como se dijo inicialmente en este trabajo debe ser enfocada por una naturaleza horizontal.

Por tanto, en este documento desde el análisis de la OSP: Oficina de Equidad y Género de la Alcaldía de Manizales en el trabajo con la comunidad LGBTI, es necesario optar por una estrategia de comunicación desde las redes sociales, ello para aprovechar las herramientas digitales, pero a su vez desde una comunicación horizontal, que como bien dice Beltrán (1979)

se deben considerar algunas acciones operativas, entre las cuales se toma para este trabajo: “El libre e igualitario proceso de comunicación por acceso-diálogo-participación está basado sobre la estructura de derechos-necesidades-recursos y se dirige al cumplimiento de múltiples propósitos” (p. 19).

La Oficina de Equidad y Género debe apuntar a estrategias comunicacionales que mejoren su gestión, y que ello se evidencia en la comunidad, en este caso en las personas LGBTI, creando espacios propicios para un mejor desarrollo comunitario, una participación propicia, y crear un acceso, dialogo y participación tanto de los discriminados como de quienes discriminan, apoyándose en otros entes nacionales y locales para lograrlo, defendiendo con ella la estructura derechos, necesidad y recursos. De esta manera, lo que se pretende es hacer uso de las redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram de la oficina, para así tener una mayor presencia digital a través de los medios en favor de los derechos humanos de las personas LGBTI. Ello mediante el dialogo transversal, la comunicación horizontal y desde una comunicación participativa.

## Conclusiones

Se evidencia a través de este trabajo y desde los autores citados, que, por medio de este Diplomado en Construcción de Redes Sociales desde la investigación realizada, con una metodología IAP, que la comunicación es fundamental en las diferentes organizaciones y que es necesario contar con estrategias que propicien asertividad. Adicional a ello se logra determinar que la Oficina de Equidad y Género necesita atender de forma urgente la población LGBTI en la ciudad dado que está siendo discriminada y la presencia en redes sociales acerca de los derechos de esta comunidad logran impactar socialmente de forma positiva en el bienestar y calidad de vida de esta comunidad.

Se logra realizar una sociopráctica de forma confiable, en donde como estudiante se cumplió con los objetivos de aprendizaje desde el diplomado y más importante aún, permitiendo poner en práctica los saberes académicos, en donde se logró una mejor comprensión de la construcción de comunidad, comunicación participativa y red social, todo ello desde organizaciones sociales que lo necesitan, pues desde el proceso investigativo se logró identificar esta debilidad.

Se concluye que, las redes sociales son fundamentales para promover los derechos humanos a través de estrategias en comunicación, donde sea ante todo horizontal, y prime la inclusión social, desde una promoción de esta. Por tanto, es la construcción de redes sociales efectivas en la sociedad para transmitir a las personas la importancia de diversos aspectos que necesitan atención comunitaria, como es el caso LGBTI y así con ello haya una interacción comunitaria y participativa.

## Referencias

- Balcázar, F. (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>
- Beltrán, L. (1979). Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal. *Revista Comunicación y Sociedad*, 6, pp. 5-35. Recuperado de: <http://www.rebellion.org/docs/54654.pdf>
- Kamlongera, C y Mafalopulos, P. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO). Roma. 2da Ed. Recuperado de: <http://www.fao.org/docrep/011/y5794s/y5794s00.htm>
- Villalobos, O. (2012). Comunicación y ciudadanía en la era de las redes sociales. *Quórum Académico*, 9 (1), 5-8 Recuperado de: <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/24900>