

**Estrategia para fortalecer canales y procesos comunicativos internos dentro del consejo  
administrativo de la Unidad Residencial Mijitayo**

Ensayo

Realizado por:

Diana Caterine Cambindo Valencia

Tutor:

Víctor 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 Pasto, septiembre 2021

## **Tabla de contenido**

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
Estrategia para fortalecer canales y procesos comunicativos internos dentro del consejo administrativo de la Unidad Residencial Mijitayo .....	4
Conclusiones.....	14
Referencias.....	15

## Resumen

Este ensayo registra y analiza algunos aspectos del trabajo sociopráxico realizado en el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación con la Organización Social Participativa (OSP) consejo administrativo de la Unidad Residencial Mijitayo. Académicos y autores especializados en comunicación han demostrado que la comunicación dentro de una organización es fundamental, ya que potencializa a actores internos como externos, en este orden de ideas si no existe una estrategia comunicativa que ayude a establecer los objetivos y satisfacer las propias necesidades de comunicación, tanto del consejo administrativo como el de los residentes, el ambiente no será el propicio para una adecuada convivencia ni permitirá el fortalecimiento de los lazos comunitarios y de red social. La comunicación participativa puede generar un buen clima social, el cual se reflejará en el desarrollo y avance de la comunidad, ya que gracias al intercambio de ideas y consensos se interpretan y coordinan los aspectos fundamentales dentro de la organización, promoviendo compromiso y el sentido de pertenencia en la misma unidad.

**Palabras Clave:** comunicación comunitaria, comunicación participativa, desarrollo social, red social.

## **Estrategia para fortalecer canales y procesos comunicativos internos dentro del consejo administrativo de la Unidad Residencial Mijitayo**

Los procesos de comunicación son importantes en la vida del individuo, pues representan y dinamizan el intercambio de información, influencia mutua y actitudes. El objetivo principal de la comunicación es satisfacer las necesidades de la gente, pues la primera necesidad (además de la supervivencia) es la de comunicar, y en ese proceso es donde los individuos descubren la importancia de aportar para la construcción de sociedad, siendo la comunicación la garante para el desarrollo de la sociedad; mediante los procesos de diálogo que involucra a los participantes y/o integrantes los cuales buscan soluciones y alternativas para un desarrollo social.

El presente trabajo tomará como primera instancia la comunicación - participativa, Alejandro (citado en López, 2013) lo define como; “Una perspectiva diferente de la comunicación la asocia al acto de “compartir”, a la “participación” y al intercambio, no solo de información sino también de significados y sentidos...”(p.6). De lo anterior se puede decir que la comunicación basada en la participación en y el intercambio facilita el empoderamiento social, ya que al compartir, no solo información y experiencias, sino también la generación y desarrollo de nuevos conocimientos, se aportan soluciones y alternativas. López (2013) indica:

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 y las actitudes autoritarias y verticales les han acostumbrado. (p.46).

Según este autor, la comunicación como participación tiende a asociarse a lo social y político, en el cual un grupo de individuos exigen derecho a participar, superando la actitud de mera recepción, sin embargo la comunicación como participación, puede usarse en cualquier nivel de toma de decisiones ya sea (local, nacional, internacional, organizacional, comunitario)

independientemente de la diversidad de grupos involucrados. Por ser una práctica social interactiva de un grupo de individuos en participación en su entorno social, los cuales comparten valores, expectativas y consensos en construcción continua, mediante el proceso de comunicación y diálogo, superando conflictos y fortaleciendo los vínculos con la comunidad.

La noción de una comunidad en la actualidad se acepta como la presencia de grupos sociales que comparten un lugar o territorio el cual puede ser físico o no. Pero lo más característico de una comunidad es el lograr estar unidos en convivencia, compromiso e integración, teniendo en cuenta la concepción del mundo, los intereses, la ideología del otro; en favor de lo común visualizando proyectos para un buen presente y futuro entre los diferentes individuos que la conforman.

Entonces la comunidad se centra en el sentido común y de pertenencia por su propio grupo, los individuos participan, comunican y se asocian con un objetivo y un grado de compromiso, de allí que sea importante la comunicación comunitaria. Para entrar en el concepto de comunicación comunitaria es pertinente traer a colación lo expuesto por Uranga (citado en López, 2013):

La comunicación comunitaria es un enfoque que puede ser aplicable a toda comunicación, cuando es entendida como lugar de encuentro de seres humanos particulares en sus vidas cotidianas, y como proceso social que no se limita a acontecimientos sino a dinámicas que de sujetos históricos que se construyen en diálogo y alteridad. (p.53)

Si bien la comunicación comunitaria surge en Latinoamérica con una mirada crítica y denunciante al sistema desigual y sectores oprimidos de la sociedad, del cual surge la necesidad de que estos sectores sean escuchados, por ello justamente lo comunitario se refiere a la impronta de los barrios y los territorios, visto desde el vocabulario, la música, las prácticas y los rituales

sociales. De allí que la comunicación comunitaria pretende mostrar los particularismos todas esas vivencias y realidades subalternas, y no generalidades, que son las realidades hegemónicas que muestran los medios masivos de comunicación. Siendo esta la emancipadora y dialógica la cual considera a los integrantes de la comunicación como sujetos activos.

En consecuencia no hay una sola manera de pensar y definir la comunicación comunitaria, ya que depende de escenarios y conceptos específicos, pero sí podemos pensarla como esa dimensión comunitaria en aspectos de la vida social y cotidiana, que nos permite encontrarnos en tanto y en cuanto, posibilite hacer parte de un proyecto colectivo. Beltrán (1979) señala "...la comunicación es el proceso de interacción social democrática que se basa sobre el intercambio de símbolos por los cuales los seres humanos comparten sus experiencias bajo condiciones de acceso libre e igualitario, dialogo y participación" (p.17).

Para esta investigación se toma como objeto de estudio la comunidad de la organización Unidad Residencial Mijitayo, la cual se encuentra ubicada en el barrio altos de Mijitayo, esta es una propiedad horizontal sin ánimo de lucro el cual alberga 512 viviendas. Esta organización está liderada por un consejo administrativo, el cual se encarga de velar por la correcta administración de los recursos, y el funcionamiento de los procesos que corresponden a la unidad, como son, el pago de acreedores, pago de servicios públicos mantenimiento, seguridad y entre otros. Además dicho consejo también se encarga de asegurarse del cumplimiento de las funciones del área administrativa.

Es esencial tener en cuenta que toda organización implica el relacionamiento social, implica el tener relaciones en red y por lo tanto hace parte de una Red social, en este sentido es importante tener en cuenta lo que señala Gallego (2011) respecto de las redes sociales y las organizaciones:

Desde las primeras comunidades o grupos primarios, que se generaron en el pasado, se han ido desarrollando otras formas de agrupamiento como las asociaciones o grupos secundarios, las organizaciones formales y, actualmente, lo que se conoce por redes sociales digitales. Las redes sociales van más allá de los grupos y las organizaciones. En los grupos y las organizaciones, por lo general, podemos identificar sus fronteras; esto es, podemos decir quiénes son sus miembros. Por el contrario, las redes son un campo de conexiones y relaciones: un conjunto de nodos (puntos clave) y un conjunto de lazos (o enlaces) que conectan algunos o todos estos nodos. (p.116)

El acercamiento con esta organización social participativa, se da a raíz de pertenecer a esta comunidad conociendo de cerca su inicio y las problemáticas que le aquejan, estas viviendas fueron adquiridas por medio de subsidios asignados por el ministerio de vivienda, para viviendas de interés social en su tiempo llamado “proyecto VIPA”. Tal proyecto desde antes de su entrega presentó ciertas irregularidades, sumadas otras más que fueron surgiendo al estar habitando en ella, como lo son problemas de estructura, humedades, problemas de tubería, problemas de escrituración, mala administración y convivencia. Esta comunidad comienza a tomar empoderamiento de las situaciones que les aquejan, ya que hace más de 4 años se está habitando esta unidad, y después de haber pasado por 4 administraciones no se ven los avances y gestiones que se habían acordado en asambleas pasadas acordadas en actas, para dar solución a sus problemáticas.

Para adentrarnos a fondo con esta organización se pone en práctica la socio praxis que corresponde al dispositivo metodológico participativo, grabaciones entrevistas, técnica de recolección y análisis de datos, en esta intervención se pudo tener contacto y diálogo con residentes, copropietarios, administrador y consejo administrativo de la unidad residencial

Mijitayo, en dichos acercamientos se logra detectar cuáles son las dificultades y falencias que les impide ejecutar los procesos y gestiones para su desarrollo, y avance en la comunidad; se logra observar que existe una ruptura participativa – comunicacional y falta de conocimiento, al momento de desarrollar las funciones y tareas, ya que no se tiene en cuenta la ley 675 régimen de propiedad horizontal, la cual rige el orden y el desarrollo en concreto de las funciones de sus participantes, como lo son la asamblea como máxima autoridad, el consejo administrativo que vela por que se cumpla las funciones del administrador y el correcto manejo de los recaudos y cuidado de las zonas comunes; y el comité veedor.

Estas debilidades se presentan primeramente por la poca participación y sentido de pertenencia de los mismos copropietarios a la hora de asistir a la toma de decisiones, y en segundo lugar por la falta de gestión, organización y pocos canales comunicacionales por parte del consejo administrativo y administración.

La comunicación en red organizada y participativa es el eje central para el buen funcionamiento del consejo administrativo y los asambleístas, ya que involucra a todos los sujetos que le integran la comunicación como medio de expresión, es importante para los seres humanos. “...En un proceso participativo de cierta duración hay que prever la formación de aquellos más interesados tanto como la difusión a toda la población potencialmente influida”. (Villasante, 2004, párr. 52). Si los miembros de la organización junto con el consejo administrativo se concentran en el plan de escucharse, de aunar saberes y partir de la potencia de esas personas, se trabajará de otra manera incluyendo metodología participativa, donde se construyan espacios de creatividad y relaciones horizontales, teniendo en cuenta la mayor comunicación que permita participar y llegar a acuerdos en red social, Barnes (citado en Santos Requena, ..) define la red como “La imagen que tengo es la de una red de puntos, algunos de los cuales están unidos por líneas. Los puntos de la imagen son personas o, a veces, grupos, y las

líneas indican qué personas interactúan entre sí” (p.139), esta definición nos invita a fortalecer esas líneas de las que habla Barnes, es decir las relaciones.

Teniendo en cuenta lo mencionado por el autor, la participación en red comunicacional ayuda a la construcción del tejido social, permite generar escenarios de participación e interacción, proceso que tiene que llevar un orden, profesionalización y saberes, para llegar a provocar preguntas en la gente, siendo capaces de aportar conocimiento, ayuda y apoyo a las personas que hacen parte de esa red. Los miembros de la OSP Unidad Residencial Mijitayo son un conjunto de puntos que forman una red comunicacional de relaciones y vínculos (actores, situaciones, motivaciones) de acuerdo al proceso exploratorio de la investigación realizado en esta organización, se puede determinar que la OSP, actualmente presenta una ruptura al momento de ejecutar las funciones y desarrollo de tareas que brinde a los integrantes ser partícipes de forma ordenada, coordinada sin que se entorpezca las funciones y labores de cada integrante del consejo.

Esto debido a que no tiene un proceso de gestión continuo y fuerte para llevar a cabo sus actividades en concreto, pues entre su grupo de trabajo (consejo administrativo) y (administración) no se cuenta con un organigrama bien estructurado, y cronograma de tareas que permita trabajar a los sujetos que conforman el grupo en clave de red y se pongan en manifiesto las preferencias que existan en el mismo. La OSP no cuenta con una estructura organizacional fuerte, ya que la junta directiva solo contaba con dos integrantes.

Debido a lo anterior es indispensable establecer una estructura organizacional para generar un diálogo y una comunicación horizontal. Para generar propuestas ideas y alternativas de soluciones a sus problemáticas en sentido común. Beltrán (1979) señala: “El acceso, el diálogo y la participación son los componentes clave del proceso sistemático de comunicación horizontal (...) a mejor diálogo, mayor y mejor la utilidad del acceso y mayor el impacto de la

participación” (p.20).

La red social de la organización URM (Unidad Residencial Mijitayo) debe desarrollar procesos para su buena organización, tanto estructural como comunicacional, internamente como externamente; para poder fortalecer los procesos comunicacionales como los canales de información para con la comunidad, pues la comunicación interna es clave para los colaboradores dentro de una organización, teniendo en cuenta no solo los mensajes sino las acciones, pues las acciones son las que más comunica en una organización, si la comunicación interna es buena y potente, va a permitir que los integrantes saquen lo mejor, aprovechando al máximo los talentos, las capacidades, los recursos de cada uno para lograr alcanzar ese objetivo y meta que cada organización se propone, por ello la comunicación interna es la esencia de la actividad organizada.

Por ello el consejo administrativo y administración de la URM debe ser muy consciente de lo que sus prácticas organizacionales están comunicando, con todo, desde cómo se lidera a las personas, cómo se contrata al personal, cómo se realiza la gestión etc. Pues cada una de esas acciones son mensajes, de allí que para mejorar su comunicación, no solo deben centrarse en lo que van a hacer a nivel mediático, y qué tipos de palabras decir; también se debe reflexionar sobre que acción se está llevando adelante y cómo esas acciones pueden ser interpretadas, si son bien interpretadas por los copropietarios y residentes de la URM habrá una comunicación interna muy potente, y si son mal interpretadas esa comunicación contamina la organización.

En anteriores intervenciones se recolectó información sobre esta OSP, información la cual fue analizada y procesada, de dicha información se establece una estrategia comunicacional en perspectiva de red social para fortalecer las dinámicas comunicativas de esta organización social. Fortalecer la comunicación interna entre los miembros del consejo administrativo, es de vital importancia para poder posibilitar el adecuado cumplimiento de las tareas y responsabilidades,

por parte de cada uno de sus miembros, lo cual impactará positivamente en su gestión como consejo administrativo, y por lo tanto en el bienestar de todos los copropietarios y residentes.

Entre los principales hallazgos se encontró que:

- La OSP no cuenta con una organización estructural dentro del consejo administrativo.
- Su organigrama no se encuentra establecido.
- No cuentan con un grupo de asamblea estructurado.
- Inadecuados procesos de comunicación interna.
- Falta de integración con la comunidad.

De acuerdo a los hallazgos encontrados se propone en primera instancia:

- Establecer un organigrama y sus dependencias, cronograma de tareas y reuniones mensuales.
- Establecer representantes de asamblea.
- Establecer las reuniones de asamblea en 4 secciones para una mayor organización.
- Establecer herramientas digitales para hacer llegar información oportuna a la comunidad.
- Iniciar procesos de integración con la comunidad.

Teniendo en cuenta lo anterior las acciones que se ejecutarán serán las siguientes:

- Establecer primeramente organigrama, según el artículo 36 de los órganos de dirección de propiedad horizontal, el cual establecerá los grupos.
- Establecer organigrama de funciones, según los miembros y cargos exigidos en la ley 675 de propiedad horizontal.
- Crear pieza gráfica de organigrama, según como lo indica el art 36 de la ley 675.
- Crear pieza gráfica y documento de organigrama donde se evidencie las funciones y el rol de

cada miembro de la organización.

- Socializar la propuesta con los integrantes del consejo.
- Ejecutar propuesta.

Para lograr la integración de la comunidad en la OSP (Unidad Residencial Mijitayo) se recomienda poner en acción lo siguiente:

Se recomienda al consejo de administración ejecutar mecanismos y canales de envío de información haciendo uso de las herramientas y canales digitales como el WhatsApp donde el envío de información sea unidireccional “solo medio informativo” y por medio de la creación de una página web, la cual tendrá sus debidas secciones y espacios donde la comunidad puede visualizar información de su interés en lo que respecta con los procesos de la Unidad Residencial Mijitayo y se mantenga informada.

Ejecutar la convocatoria de representantes de asamblea, se nombrará un representante por piso de cada torre, los cuales serán los representantes de los copropietarios en la asamblea y serán los encargados de comunicar las inquietudes e informar las propuestas de los copropietarios, se establecerán las reuniones de asamblea en 4 secciones para mayor organización y que de esta manera se pueda efectuar una mejor participación y diálogo para que se genere una acción participante más asertiva y realmente democrática. Estos representantes también serán un apoyo para la recolección de información con cada residente de su piso.

Ejecutar actividades de integración, alfabetización y pedagogía de manera constante para fomentar sentido de pertenencia. Establecer fechas de socialización e integración como plan de actividades recreacionales, tanto para adultos como para niños y adolescentes y lograr limar ciertas asperezas. Mediante la organización actividades lúdicas, por medio del apoyo de

organizaciones externas como las de recreación y deporte, y mediante la página web en la cual se establecerá un espacio llamado “Cómprale a Tu Vecino”

## Conclusiones

La investigación acción participativa del diplomado en construcción de redes sociales de comunicación, permitió profundizar y recolectar información sobre el comportamiento comunicativo de la organización social participativa Unidad residencial Mijitayo, intervención que logra fortalecer al comunicador social en sus competencias para la apropiación, aplicación e identificación de intereses potenciales en la investigación.

Es importante tener en cuenta en toda organización para fortalecer y desarrollar un proceso comunicativo y exitoso, propender por la comunicación participativa ya que como lo menciona Beltrán la participación es la culminación de la comunicación horizontal la cual permite oportunidades de diálogo, similares para todas aquellas personas que quieran transmitir un mensaje, donde la participación e interacción son la ruta por la cual ha de tomar dirección la comunicación y construcción de comunidad, que incluye los integrantes que componen el consejo administrativo como con sus residentes y copropietarios; lo anterior permitirá generar alternativas y resolver problemáticas de manera conjunta y consensuada.

## Referencias

- Beltrán, L. (1979). *Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal*. Revista Comunicación y Sociedad, Editorial Cortés, (Sao Paulo), 6 (1979): pp. 5-35.  
<http://www.rebellion.org/docs/54654.pdf>
- 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. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- López, J. (2013). *Breve recorrido por la investigación en la Comunicación Participativa de Latinoamérica*. Revista Desbordes. Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, UNAD. [https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/DESBORDES/2011/003\\_Breve\\_recorrido\\_por\\_la\\_investigacion.pdf](https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/DESBORDES/2011/003_Breve_recorrido_por_la_investigacion.pdf)
- Santos Requena, F. (1989). *El concepto de red social*. Reis: Revista española de investigaciones sociológicas, ISSN 0210-5233, N° 48, 1989, págs. 137-152.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=249260>
- Villasante, T. (s.f.). *Redes y socio-praxis*. “Investigación, Gestión y Desarrollo Local”. Universidad Complutense. Madrid. <https://webs.ucm.es/info/pecar/ArticuloVillasante.htm>