

**Asociación Ecollano: El valor de la Comunicación Participativa en la
Construcción de Tejido Social**

Ensayo

Realizado por:

Carlos Hernández Bueno

Tutora:

María del Pilar Cortés

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH

Programa Comunicación Social

Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

CEAD Acacias, julio de 2021

Tabla de contenido

Resumen	3
Palabras clave	3
Asociación Ecollano: El valor de la Comunicación Participativa en la construcción de tejido social.....	4
Conclusiones	12
Referencias	15

Resumen

El presente ensayo realiza un acercamiento a la importancia de la comunicación participativa en el cumplimiento de las actividades propias de las entidades sin ánimo de lucro que, enfocan su trabajo en el fortalecimiento del tejido social de las comunidades que hacen parte de su área de influencia. Para ello encontramos dos escenarios, en el primero, una reflexión acerca de cómo a través de la construcción de estrategias de comunicación participativa se logra generar sentido de pertenencia en todos los grupos de interés de las organizaciones sociales (OSOP). En el caso de la Organización Social Participativa objeto de investigación en el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación como opción de grado para el título de Comunicador Social, se ha establecido que uno de los pilares para la proyección y fortalecimiento de la organización es la participación en las dinámicas comunicativas de sus grupos de interés. El segundo, una reflexión sobre el papel de la comunicación como herramienta de inclusión y participación desde la perspectiva de función integradora de los actores sociales.

Palabras clave: Comunicación Social; Participación Ciudadana; Tejido Social, Red Social de Comunicación.

Asociación Ecollano: El valor de la Comunicación Participativa en la construcción de Tejido Social

En las últimas décadas, las organizaciones sociales han venido ocupando un lugar relevante en la construcción de una ciudadanía empoderada, activa y consciente de su papel en el mejoramiento de su calidad de vida y en los cambios significativos que deben tener como territorio y como parte de dichos territorios. Bajo esta perspectiva, el trabajo investigativo aquí plasmado, se convierte en el producto final de mi participación en el Diplomado Construcción de Redes Sociales de Comunicación, el cuál fue aceptado como opción de grado para obtener el título de Comunicador Social.

Por ello, el abordaje de una estrategia de comunicación participativa se convierte en una herramienta poderosa para las organizaciones sin ánimo de lucro que desarrollan sus actividades en torno al mejoramiento y la dignificación de la calidad de vida de las comunidades en las cuales posee una influencia directa o indirecta. El llamado a la acción, en causas sociales, toma fuerza gracias a las redes sociales, en donde quienes poseen sensibilidad frente a las problemáticas que afectan su entorno tienen la posibilidad de aportar a la búsqueda de soluciones que permitan generar cambios a corto, mediano y largo plazo, de manera individual o colectiva, como parte de un proceso de dinamización social.

Ante tal situación, el planteamiento de la importancia de la Comunicación Participativa en la construcción de tejido social, adquiere gran relevancia y por ello, se convierte en motivo de sustentación de la presente tesis que gracias al marco teórico que lo acompaña, amplía nuestra visión frente a la construcción de nodos y redes sociales que fortalecen las estructuras comunitarias en los territorios. Las redes sociales digitales pueden ser entendidas como una construcción social de la realidad, tal y como lo expone Gallego (2016):

El entorno que habita el ser humano y la realidad percibida por él son el resultado de una serie de compendios simbólicos que le proporcionan significado y entendimiento, respecto de todas las manifestaciones, sucesos, hechos, fenómenos, etc., que acontecen en el entorno social. (p. 191).

Desde el inicio de la interacción con la OSP Ecollano, se pudo establecer que en su objeto misional se han tenido en cuenta las opiniones y aportes de sus grupos de interés, un gran avance en cuanto a la implementación de una estrategia comunicacional. La comunicación participativa es el pilar en la construcción de tejido social, ya que permite que los integrantes de la comunidad Ecollano tengan la posibilidad de expresar sus opiniones, ideas y pensamientos frente a las diferentes metas y actividades que desarrolla la Asociación.

Durante el proceso de implementación de la metodología Investigación – Acción (IA) se pudo establecer que, gracias a los procesos participativos e inclusivos, la posibilidad de fortalecer los componentes misionales de la entidad es mucho mayor. Sin embargo, ante la carencia de una estrategia de comunicación definida no ha sido posible desarrollar una comunicación, tanto interna como externa, que permita visibilizar los aportes de los integrantes de la Asociación en la construcción de tejido social, por ende, las comunidades que se benefician de la labor que adelanta Ecollano no tienen la posibilidad de retroalimentar, desde su percepción y experiencia (directa o indirecta), una valoración de las actividades adelantadas por la OSP.

Un punto que llamó la atención a la hora de escoger a la Asociación Ecollano para el desarrollo del presente trabajo investigativo fue, además de su reciente creación como organización sin ánimo de lucro, la posibilidad de que sus integrantes participaran en la construcción de los procesos que dan origen al cumplimiento del objetivo social de la OSP, la dignificación de la labor del recuperador de oficio, teniendo como base la comunicación participativa para el establecimiento de relaciones sociales duraderas y que permitan la

construcción de una red social primaria muy sólida y coherente con los principios humanísticos de la organización, que permitan establecer las ventajas que brinda la implementación de niveles como el individual, el diádico o el sociocéntrico como base del estudio de las redes sociales a nivel organizacional.

De lo anterior se desprende la posibilidad de entender la funcionalidad y comportamiento de los grupos organizacionales de acuerdo a su objetivo social y el establecimiento de sus metas. Desde el inicio, en el proceso de acercamiento con las directivas de la OSP, se evidenció la necesidad de construir toda una estrategia basada en la comunicación participativa y el uso asertivo de las redes sociales como herramienta potenciadora de la labor de la entidad. Fue claro que, esta era la oportunidad de resaltar en medio de la investigación ese atributo que hace que Ecollano sobresalga entre las demás organizaciones que realizan las mismas actividades que esta desarrolla, pero que en esencia solo la OSP desarrolla con total independencia, autenticidad y sentido social, los ingredientes perfectos para ratificar la tesis planteada en el presente documento y que nos debe llevar a reflexionar acerca de la importancia de abrir los espacios participativos de comunicación en todos los niveles de aplicación de las actividades humanas.

Aquí es donde adquiere valor lo expresado por Kamlongera y Mefalopulos, en su texto *Diseño participativo para una estrategia de comunicación* (2008), cuando hacen referencia a la necesidad de construir mensajes que impacten a las audiencias, independientemente de los canales usados para su difusión. La construcción participativa nutre los contenidos y permiten llegar de manera más “orgánica” a las audiencias, estimulando su sensibilidad hacia los componentes sociales de la entidad. De aquí que, las directivas de Ecollano han reconocido la importancia de adoptar una estrategia que les permita fortalecer su objeto misional y difundir su labor de manera más amplia a diferentes grupos de interés, no solo en su área de influencia sino más allá.

En medio de la evolución que ha sufrido la comunicación a nivel global, las redes sociales son un medio de difusión que han transformado la dinámica comunicacional alrededor del mundo, permitiendo una comunicación de doble vía, al establecer una interacción entre quien envía el mensaje y quien lo recibe. Existe un término que ha revolucionado el concepto de comunicación a nivel digital, ‘prosumidores’, que son aquellos usuarios de redes sociales que además de consumir contenidos, tienen la capacidad de producirlos, ya sea como parte de la retroalimentación de un contenido origen o como iniciativa que aborda conceptos propios o referencias ubicadas desde perspectivas de otros generadores de contenido. Así podemos ir deduciendo que el tejido social se construye no solo a partir de las relaciones interpersonales físicas, sino que, desde lo digital existe la posibilidad de extender el alcance de este tejido, el cual permite abordar diferentes criterios, experiencias, opiniones y conceptos, que finalmente nutren la intención de la OSP para mejorar o fortalecer sus estrategias o actividades de impacto; dirigidas hacia sus grupos de interés interno o a los grupos de interés externos, de acuerdo a la estrategia adoptada.

El tejido social reúne además de experiencias, la transferencia de valores y principios, los cuales permiten el crecimiento individual y colectivo de quienes hacen parte de él, permitiendo que no solo la OPS, en nuestro caso Ecollano, sino la comunidad en general tenga una ganancia que les beneficie en todos los aspectos de su convivencia en el territorio. Desde Ecollano, uno de los principios rectores es la dignificación de los recuperadores de oficio y para ello, es necesario que en torno a estos se generen una serie de elementos que permitan el intercambio, no solo de apreciaciones, sino que además exista un “transferencia” de sentimientos positivos, lo que

algunos expertos en comunicación digital denominan “mover fibra”, es decir, crear en las audiencias una identificación con los recuperadores de oficio y su importancia en los procesos de protección y conservación del medio ambiente.

La comunicación participativa está estrechamente relacionada con la comunicación para el desarrollo, la cual permite a los actores de la comunidad construir a partir de sus aportes soluciones efectivas a las problemáticas que les aquejan. En este caso, la búsqueda de la dignificación del oficio de recuperador de residuos sólidos aprovechables, que contribuye en gran medida a la conservación medioambiental y a la generación de recursos económicos, algo que para muchas personas es desconocido aún.

Surge la necesidad de realizar un cambio radical en los procesos y la estructura de la comunicación y de la información, aprovechando la autopista informativa en la que se convierten las redes sociales, plataformas que no solo permiten a las empresas crear contenidos direccionados a impactar a sus grupos de interés, sino que permite que las OSP pueden estructurar contenidos que permitan mostrar su trabajo. Pero más allá de solo mostrar su objeto misional, las OSP deben construir contenidos que permitan generar fortalecimiento del tejido social mediante mensajes que inculquen valores y aporten reflexiones sobre el papel de cada ciudadano dentro de la comunidad y el desarrollo de esta, algo de lo que carece actualmente Ecollano y que gracias a la estrategia que se pudo presentar en el desarrollo de este diplomado, tendrá una estructura con objetivos definidos y enmarcados en la labor social de la entidad.

Actualmente, muchas organizaciones sin ánimo de lucro se han limitado al cumplimiento estricto de su objeto misional, dejando a un lado el propósito constructivista que deben poseer dichas entidades mediante el aporte de actividades y estrategias que promuevan la reflexión y

generen un cambio de percepción y de actitud en la comunidad en general, es allí donde la comunicación participativa se convierte en un verdadero aliado, la escucha activa de las comunidades, los grupos de interés y los aliados estratégicos permiten consolidar verdaderas estrategias que permitan evidenciar cambios reales en la dinámica de los territorios.

Como organización social, Ecollano debe buscar generar actividades de gran impacto que permitan la movilización de grupos con el propósito de incentivar el análisis de una problemática y desarrollar una acción exitosa en torno a esta, que integre a diferentes sectores de la sociedad alrededor de una causa común, una postura que está en alineación con el postulado de Cueto Gómez (2019), quien dice que "... la comunicación es algo más que enviar mensajes de un emisor a un supuesto receptor y establecer un sistema de retroalimentación"(p.35).

De aquí, que se destaca la importancia de la comunicación participativa en la construcción de tejido social, apoyados en la experiencia adquirida a través de la investigación adelantada en la Asociación Ecollano como modelo de aplicación de la metodología Investigación – Acción (IA), que nos permite inferir que además de la escucha activa de los actores pertenecientes a cada grupo de interés de la organización es necesario crear escenarios que inviten a la participación activa, a la creación de sentido de apropiación y de pertenencia por la entidad y sus componentes sociales.

A partir de este postulado, se podrá tener una nueva perspectiva del trabajo que involucre actividades de carácter social y que promuevan la solidaridad y la identificación de las comunidades frente a las problemáticas que los afectan. Cabe recordar que, en teoría, una comunidad se puede ver impactada por una problemática o situación de manera positiva o negativa, dependiendo de la relación que este evento o suceso tenga en cada uno de sus

miembros o de manera particular en un grupo reducido de ellos. Aquí es donde el activismo juega un papel importante en el desarrollo de las actividades de las organizaciones sin ánimo de lucro, pues se requiere de la multiplicación de esfuerzos para alcanzar los objetivos que se propone la entidad, como parte de su misión y visión; componentes organizacionales que le dan asus aliados estratégicos luces sobre la dirección que tomará su apoyo (sea en especie o en dinero) y que en últimas busca la solución de una o varias necesidades de sus grupos de interés.

Para el caso de Ecollano, el establecimiento de una directriz en la que la comunicación participativa sea la base del desarrollo de los proyectos, le ha generado, en su corta existencia como organización, importantes avances en los procesos de acercamiento a las comunidades que conforman sus grupos de interés, con la posibilidad de acceder a sus opiniones, percepciones y comentarios acerca de la labor que se desempeña en cualquiera de las áreas que posee, caminando con paso firme a la consecución de su principal objetivo: la dignificación de la labor de los recuperadores de oficio.

Ante el panorama que se vislumbra por la aparición de más organizaciones sin ánimo de lucro, es menester contemplar los atributos de la comunicación participativa. La estandarización de categorías que alejen a las organizaciones sin ánimo de lucro como la Asociación Ecollano de las demás y, en franca lid le permita establecer una categoría diferencial no solo en su estructura organizacional sino, en su objetivo misional sin afectar la esencia primaria de su creación, permitiendo que la dignificación de la labor de los recicladores vaya de la mano con la participación ciudadana en los procesos que hacen parte de la estructura del servicio medioambiental. El intercambio de experiencias, sentimientos, percepciones e ideas, se convierte en el motor de las movilizaciones sociales que convoque la OSP como parte de la implementación de las estrategias diseñadas para mejorar y fortalecer su comunicación interna y

externa y le permitirá sobre salir en medio de la complejidad de activar los sentimientos de las audiencias a las que dirija su mensaje a través de las redes sociales.

En todo proceso de comunicación debe existir la planeación como eje fundamental, además de constituirse en un mecanismo articulado y consensuado, el cual debe nacer de la comunicación bidireccional, esto significa que debe tener como principio rector la comunicación participativa. Esta última se convierte en fuente de insumos reales y concordantes con la percepción de los grupos de interés, que al final, se convierten en productos de alta difusión y variabilidad de acuerdo a los sentimientos y emociones que generen en el público objetivo.

Frente a este reto, no queda más que esperar que la aplicación de estos conceptos se convierta en la carta de navegación que permita a Ecollano sentar un precedente en su territorio sobre el trabajo encaminado al mejoramiento de la calidad de vida de uno o varios grupos poblacionales en su área de influencia y le permita labrar el camino para que más organizaciones acojan la iniciativa y realmente se logre el fin principal de las organizaciones sin ánimo de lucro, el cambio social.

Conclusiones

La función de las organizaciones sociales sin ánimo de lucro es la de aportar a la construcción de tejido social, entendiendo este último como la capacidad que tienen los grupos diversos para trabajar articuladamente con otros, a través de redes y organizaciones, con el fin de alcanzar objetivos comunes trazados a corto, mediano o largo plazo. De allí se desprende que, un componente fundamental de este tejido social que permite crear lazos o vínculos mucho más fuertes entre los individuos de las comunidades sobre las cuales posee incidencia la OSP, es la comunicación participativa; una herramienta que permite la interacción de los habitantes de los territorios sobre los cuales se tejen dichos lazos.

Igualmente, mediante la escucha activa se puede recopilar información que permite retroalimentar y ajustar las actividades o estrategias que se planean dentro de la matriz de planeación que posee la entidad. Es toda una experiencia de inmersión social, donde cada uno de los miembros de la OSP tienen la posibilidad de aportar, desde su punto de vista y experiencias personales, al fortalecimiento de los objetivos establecidos, esto apoyado en la construcción de escenarios de interacción tanto interna como externa.

López (2017) en *Concepto sociológico de red social* señala que "La red es un sistema que mantiene conexiones para intercambiar (...) cada red tiene un propósito o una finalidad, debe servir para algo. Las relaciones de las redes se dan de acuerdo a las motivaciones de cada una de ellas" (Video). De aquí que entendemos que, sin importar la causa o el objetivo, las redes sociales digitales se convierten en un aliado fundamental para la construcción de tejido social y armonización de valores y principios en una comunidad.

En el caso de Ecollano, desde el inicio se evidenció como fortaleza la participación activada sus integrantes dentro de los procesos de construcción misional, lo cual le brinda una ventaja competitiva frente a los diferentes actores que desarrollan la misma labor en su zona de influencia. Para comprender un poco la dimensión que adquiere la construcción de tejido social

apartir de la comunicación participativa, podemos apoyarnos en el concepto de redes descrito por Requena Santos (1989), que expresa: "Empíricamente está claro que los individuos van formando parte de redes sociales sobre la base de multitud de relaciones diferentes y que, además, los tipos de relación que usan para reclutar y formar redes varía con su situación y posición"(p.146). Es aquí donde Ecollano debe establecer las bases de una comunicación en doble vía, la cual se apoye en el poder de las redes sociales y en la articulación de una estrategia de contenidos que brinde las características principales de mensaje y retroalimentación, al igual que un objetivo definido en cada publicación, no se trata de "publicar por publicar", sino de crear conciencia, hacer un llamado a la acción a través de movilizaciones sociales basadas en problemáticas o situaciones que de una manera u otra afecten positiva o negativamente a cada integrante de la comunidad.

De establecerse el derrotero, es posible acompañar la estrategia de un riguroso seguimiento y lectura de las respuestas que brinden los grupos de interés. El aporte de las comunidades es fundamental para el establecimiento de relaciones duraderas en cuanto a desarrollo social se refiere y la identificación correcta de las audiencias con la entidad sin ánimo de lucro en relación. Dignificar la labor de los recuperadores de oficio, requiere escuchar atentamente a todas las partes: tanto a directivos como a recuperadores, pero se debe prestar principal atención a los diferentes niveles de poder y grupos de interés relacionados con esta meta, pues en muchas ocasiones son los usuarios quienes tienen la clave para el éxito de la estrategia de comunicaciones. Para ello es necesaria la realización de actividades con la comunidad y los aliados estratégicos, las cuales permitan recabar insumos para el fortalecimiento del tejido social.

En síntesis, la comunicación participativa se convierte en una herramienta fundamental para el desarrollo no solo de las organizaciones sin ánimo de lucro, sino para cualquier estructura organizacional, esto incluye comunidades y territorios, pues brinda la posibilidad a quienes interactúan, de crear vínculos en temas que tienen una incidencia en el desarrollo de su calidad de vida, propiciando un mejoramiento del entorno en aspectos como el social, económico, político, entre otros que pueden de una manera u otra convertirse en la columna vertebral a la hora de generar transformaciones de carácter global.

Referencias

- Cueto Gómez, I. (2019). Comunicar para conservar Estrategias de comunicación como apoyo a procesos de educación ambiental. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/catart?codigo=4780060>
- Gallego, S. (2016). Redes sociales digitales, información, comunicación y sociedad en el S.XXI. <https://eprints.ucm.es/44233/1/T39077.pdf>
- López, J. (2017). Concepto Sociológico de Red Social. Objeto Virtual de Información. <http://hdl.handle.net/10596/10864>
- Kamlongera, C., y Mefalopulos, P. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), Roma. 2da Ed. <http://www.fao.org/docrep/011/y5794s/y5794s00.htm>
- Requena Santos, 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>