

**Comunicación participativa, Asertividad en la comunicación y Seguridad de la Información,
para mayor visibilidad y reconocimiento de la “Obra Social, Regreso a Casa Santa Rosa de
Lima”**

Ensayo

Realizado por:

María Fernanda Cobo Góngora

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 Palmira, mayo de 2021

Tabla de contenido

Resumen.....	3
PalabrasClave	3
Comunicación participativa, Asertividad en la comunicación y Seguridad de la Información, para mayor visibilidad y reconocimiento de la “Obra Social, Regreso a casa Santa Rosa de Lima”	4
Conclusiones.	14
Referencias.....	15

Resumen

Este trabajo se centra en la investigación -acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP “Obra Social Regreso a Casa, Santa Rosa de Lima” ubicada en el municipio de Pradera Valle del Cauca; aplicando los métodos de investigación participativa para el desarrollo de una estrategia comunicacional, partiendo de los criterios de cada autor en las diferentes fases de aprendizaje en el diplomado “Construcción de Redes Sociales de Comunicación” de la UNAD y trabajo de campo realizado en las instalaciones de la OSP. En la actualidad el mundo entero está viviendo la pandemia del Covid19, con picos altos en los últimos dos meses, y a pesar de que en las últimas tres semanas se inició el “paro nacional”, se logró desarrollar un trabajo de observación y análisis comunicacional bajo una mirada crítica y social profesional, donde se desarrolló una propuesta de la estrategia de comunicación a partir de los hallazgos encontrados en la OSP.

Palabras clave: Comunicación, asertividad, seguridad, estrategias de comunicación, comunicación participativa, visibilidad.

Comunicación participativa, Asertividad en la comunicación y Seguridad de la Información, para mayor visibilidad y reconocimiento de la “Obra Social, Regreso a casa Santa Rosa de Lima

De acuerdo a la investigación que se realizó en la OSP “Obra Social, Regreso a Casa Santa Rosa de Lima” desde una mirada crítico-constructiva, bajo el perfil profesional de la comunicación social, se pretende con este ensayo platear soluciones a partir de los hallazgos encontrados durante el proceso de observación y análisis de trabajo de campo donde la comunicación participativa, la asertividad en la comunicación y la seguridad de la información requieren un trabajo de sensibilización y capacitación; partiendo de la necesidad de hacer presencia en las redes sociales, incluyendo las digitales, con el fin de que la OSP logre mayor visibilidad y reconocimiento de su trabajo social y así pueda acceder a más apoyos, contribuciones y participación de voluntarios en sus programas misionales. Como nos lo argumenta Gallego (2011):

...las diferentes formas de agruparse en la sociedad han evolucionado a lo largo de la historia según las necesidades de los individuos. 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. (p.116).

Este trabajo se centra en la investigación -acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP “Obra Social Regreso a Casa, Santa Rosa de Lima” ubicada en el municipio de Pradera Valle del Cauca; aplicando los métodos de investigación participativa para el desarrollo de una estrategia comunicacional, partiendo de los criterios de cada autor en las diferentes fases de aprendizaje en el diplomado “Construcción de Redes

Sociales de Comunicación” de la UNAD y trabajo de campo realizado en las instalaciones de la OSP.

En la actualidad el mundo entero está viviendo la pandemia del Covid19, con picos altos en los últimos dos meses, y a pesar de que en las últimas tres semanas se inició el “paro nacional”, se logró desarrollar un trabajo de observación y análisis comunicacional bajo una mirada crítica y social profesional, donde se desarrolló una propuesta de la estrategia de comunicación a partir de los hallazgos encontrados en la OSP.

Para entender la tesis planteada, es importante conocer la OSP escogida para el análisis e investigación social, los resultados hicieron que se enfocara la mirada en la comunicación participativa, asertividad en la comunicación y la seguridad de la información, que requieren un trabajo de sensibilización y capacitación para una mayor visibilidad de la OSP en las redes sociales de comunicación.

“La Obra Social Regreso a Casa Santa Rosa de Lima”, es una obra de carácter social, sin ánimo de lucro, dirigida por las Religiosas que pertenecen a la Congregación de Hermanas Misioneras de Santa Rosa de Lima. Nace a finales del año 2006 como un escenario propicio para beneficiar a población infantil y juvenil en condiciones de gran vulnerabilidad o de alto riesgo.

La obra social está ubicada en Pradera Valle en el barrio Puertas del Sol, uno de los barrios más vulnerables del casco urbano. Desde su creación, ha logrado generar espacios de formación integral complementaria, sensibilizar en la parte humana y social, así como la promoción de los valores sociales, artísticos, culturales, ambientales, de convivencia y paz.

Desde un proceso de inserción, esta OSP ha desarrollado proyectos de evangelización integral, donde da cabida a la “educación integral complementaria”, desarrollo de competencias lingüísticas, artísticas, culturales, ambientales, deportivas y de cultura ciudadana en niños, adolescentes, jóvenes y adultos en condiciones de pobreza extrema.

También, mediante el servicio de comedor infantil y comunitario. Mejorar la calidad de vida de niños, jóvenes y adultos de los sectores vulnerables. Mediante la creación de procesos de emprendimiento, como las huertas caseras, cultivo de aves, para mejorar las condiciones económicas de las familias beneficiarias.

Desde las instalaciones de la Obra social, como escenario lúdico, salvaguardar los derechos de los menores de zonas vulnerable. enseñar a población vulnerable, hacer buen uso del tiempo libre, construcción de las instalaciones donde opera la Obra Social.

Fortalecer la parte religiosa, espiritual y moral de los grupos que han pasado por este el lugar, aspecto que para las religiosas, es vertical a todo este proceso de acompañamiento. Identificar y fortalecer las competencias en disciplinas como: Lenguaje y comunicación, arte y cultura, medio ambiente, recreación y deportes, salud e higiene y convivencia pacífica mediante la implementación de un proyecto de aula de educación integral complementaria: Los niños, las niñas y los jóvenes de barrios vulnerables del Municipio de Pradera, hacemos buen uso del tiempo libre. Mejorar durante estos años, la calidad de vida de los diferentes beneficiarios mediante el suministro diario de un almuerzo reforzado brindando desde el comedor infantil y comunitario. Con los adultos, han impulsado procesos de emprendimiento a partir de la creación del Proyecto PAC (Pecuario, Agrícola y Comunitario) desde donde se sacan adelante la creación de huertas caseras y el cultivo de especies menores bajo el criterio de trabajo: “No damos el pescado, enseñamos a la gente a pescar”

Cabe resaltar que ésta Congregación Religiosa nace en Pradera Valle, Colombia el 7 de agosto de 1939 y después de 15 años consecutivos realizando labores en educación, salud y misión evangelizadora, se radica en la ciudad de Bogotá donde crece en número de miembros y realizan su misión encontrando mayor numero de necesidades. Luego se despliegan hacia la Costa Atlantica donde actualmente también hacen su servicio misional. Después de 48 años, en

el año 2002, regresaron a su “Casa matriz”, a Pradera, donde realizaron un trabajo de investigación, reconocimiento y evangelización durante cinco años, antes de comprar el terreno donde hoy se lleva a cabo la “Obra Social, Regreso a Casa Santa Rosa de Lima”.

Durante el socio-análisis y la investigación de acción participativa, socio-praxis, se tuvo en cuenta para el diseño de las estrategias de comunicación, lo señalado por Villasante (2003), respecto al análisis y hallazgos de una investigación en campo, lo cual es importante tener en cuenta en estos procesos, pues es fundamental no quedarse solo en el diagnóstico, sino hacer todo lo posible para que, del papel, se pase a la acción.

...señalar los síntomas no es diagnosticar con precisión y menos intervenir con eficiencia. Sin duda es muy bueno partir de estos síntomas tal y como son señalados por los sectores populares, pero en muchos casos sólo se está haciendo un planteamiento inicial, que necesita talleres y mucho trabajo adicional para ir construyendo unas realidades más operativas. (p.4).

Se eligió esta OSP, porque ya se había adelantado un proceso desde la mirada del servicio social-misional y comunitario por parte del investigador durante periodos intermitentes. Se reconoce que es un trabajo que ha dado muchos frutos y se visibilizan, no solo en la infraestructura, sino en las personas. Uno de los mayores impactos que se generó en el desarrollo de esta investigación fue al momento de hablar de “redes sociales digitales” el rechazo al uso de las redes sociales de comunicación digital por parte de las coordinadoras y algunos servidores de la “Obra Social”, se evidenció instantáneamente al momento de plantear la propuesta de generar contenidos digitales como la página de Facebook, subir fotografías de las actividades realizadas, publicitar las actividades programadas, etc.

Fueron reacciones de preocupación y desconfianza hacia la propuesta, fruto de malas experiencias con personas que han utilizado los proyectos de "la Obra Social" a beneficio

personal. A partir de ese momento no fue tan fácil tomar las evidencias del trabajo de campo, según el investigador. Es por esto que es muy importante la ética profesional de quien hace la investigación, para así generar confianza dentro de la OSP. Villalobos (2012) indica que:

...construir ciudadanía significa promover y facilitar el diálogo entre protagonistas y actores diferentes y diversos, en medio de presiones y tensiones, que hacen más difícil el desafío. Significa entender que ciudadanía es una condición que se asume. Ciudadanía es una apropiación de valores que se logra mediante el empoderamiento del ciudadano. Construir ciudadanía (en el periodismo) es ofrecer un relato veraz, completo e inteligente de los acontecimientos, en un contexto oportuno y suficiente; es promover y facilitar que se expresen las voces de los diversos grupos sociales. (p. 6).

Es importante reconocer que, desde los inicios de la OSP, las “Hermanas Misioneras” han desarrollado un trabajo de construcción de red social muy interesante y efectivo, en los barrios alternos donde está ubicada la “Obra Social”, a través del acercamiento presencial, amparadas por su investidura figurativa eclesial, han logrado construir redes sociales a través dinámicas comunicacionales como el visiteo, las referencias personales, las ayudas humanitarias, el escuchar las necesidades de las comunidades vulnerables y a medida que fue pasando el tiempo fueron avanzando en la comunicación tradicional.

A través del trabajo de campo realizado durante varios meses, se pudo observar las dinámicas comunicativas. En la comunicación Interna se logró determinar que se desarrolla por medio de llamadas de voz, mensajes de texto y audio por WhatsApp, voz a voz entre las coordinadoras y los servidores por medio de reuniones programadas. En cuanto a la comunicación externa hubo evidencia que se maneja a través de correos electrónicos, proyectos enviados por correo físico, perifoneo, voz a voz, lo cual esta investigación ha dejado claro que las

redes sociales de comunicación digital no han tenido mayor protagonismo en la OSP ya que hay un gran desconocimiento del manejo de estas por parte de las coordinadoras y de los servidores y por lo tanto se ha generado un cierto temor por la seguridad de la información de la OSP. Por lo tanto, es pertinente traer a colación lo que señala Freire (citado en Martín 1999) “La contemplación de las redes ha de permitirnos, para ser eficaces “de qué manera los de mayor confianza entre sí pueden ganar a los diferentes para enfrentar a los antagónicos” (p.137).

Es claro que para el manejo de la redes sociales digitales se debe tener confianza en aquel que desarrolla el trabajo de comunicación externa de la OSP en las diferentes plataformas digitales, al igual que el community manager debe realizar un trabajo de comunicación interna, creando estrategias de comunicación, socializándolas con los miembros de la OPS el perfil y las labores a desempeñar, asegurando un ambiente de confianza en el manejo de la información y si es posible capacitando a algunos miembros de la OSP para prevenir conductas inapropiadas que lleven de nuevo a flagelos y robos de la información a través de los datos importantes de la OSP.

Bien nos explican, Kamlongera y Mafalopulos, (2008) “...para asegurar que la estrategia es pertinente y efectiva, debe ser diseñada con la comunidad para tener en cuenta sus prioridades y sus aspiraciones. Este enfoque reduce la posibilidad de usar enfoques, idiomas, medios, canales o materiales de comunicación inadecuados” (p.15).

A medida que la investigación fue avanzando, se fueron descubriendo e identificando éstas debilidades lo que permitieron concentrar la estrategia de comunicación en fortalecer esas debilidades, teniendo como soporte las siguientes fortalezas:

- El sentido de pertenencia y amor por el trabajo y servicio que realizan las Hermanas Coordinadoras Santa Rosa de Lima.
- La responsabilidad, el amor, la fraternidad y la prontitud de los servidores con la OSP.

- La formación que les brindan a los niños y jóvenes en valores humanos, el buen uso del tiempo libre por medio de actividades artísticas, culturales, de lenguaje y comunicación, al igual que capacitaciones y procesos con psicología y trabajo social.
- El cuidado del medio ambiente y la implementación de huertas caseras para beneficio de la Obra Social, resaltando que es la misma comunidad quien trabaja en ellas.
- Los frutos en infraestructura, huertas caseras, galpón, personal de servicio comunitario y el bienestar de los más vulnerables a lo largo de 15 años.

Dentro de la investigación se planteó realizar un sociograma para medir las relaciones sociales de la OSP, por el cual se identificó las redes sociales que articulan los procesos de la OSP. En primera instancia, se partió de la base a la cual está dirigida la OSP, los beneficiarios. Está consolidada por niños y niñas, jóvenes y adolescentes, desplazados y mujeres cabeza de familia y los adultos mayores (grupo que ha crecido ahora en pandemia). La base es la prioridad y por lo que se ha constituido la OSP. Las Hermanas de Santa Rosa de Lima coordinadoras de la OSP están sujetas en la parte Eclesiástica al el Obispo de la Diócesis de Palmira, y a los fundamentos civiles y religiosos de la Congregación a nivel Nacional, obedientes a sus directrices.

Las redes se extienden a las personas voluntarias de la comunidad, servidores, estudiantes, empleados, personas que colaboran a través del “Plan Padrino” mensual. Esta red son las que están más cerca de la OSP en coordinación con las Hermanas para la programación y realización de las actividades a beneficio de la OSP. En una línea de red más delgada están los docentes y atención en psicología, los cuales son contratados por la OSP para el desarrollo cognitivo y psíquico de los menores. En cuanto a los organismos de poder se encuentran en una línea bastante delgada, lo que son la empresa privada, ya que si tienen una relación con la OSP pero es muy

esporádica, no es constante con la colaboración. Y si miramos la Alcaldía Municipal en su departamento de Desarrollo Social es la línea más delgada de toda la estructura del sociograma, ya que hasta ahora la OSP no ha contado con una ayuda significativa en la evolución del proceso de 15 años de trabajo con los más vulnerables del municipio.

Esta lectura del sociograma lleva a un profundo y acertado conocimiento de cualquier organización que desee conocer su estructura social y cómo se ve interna y externamente. Es por esto que la importancia de la comunicación participativa, el asertividad en la comunicación y la seguridad de la información son elementos fundamentales para el desarrollo de una estrategia de comunicación interna lo cual es un requisito para la implementación de la estrategia que visibilizarían las actividades programadas y desarrolladas de la OSP.

El desarrollo de la propuesta de la estrategia de comunicación parte de entender la tesis planteada, es importante conocer la OSP escogida para el análisis e investigación social los cuales arrojaron resultados donde la comunicación participativa, asertividad en la comunicación y la seguridad de la información requieren un trabajo de sensibilización y capacitación para una mayor visibilidad de la OSP en las redes sociales de comunicación.

El objetivo de la estrategia de comunicación la “Obra Social, Regreso a casa Santa Rosa de Lima” es: Sensibilizar a los miembros de la organización Obra Social Santa Rosa de Lima, por medio de una serie de capacitaciones y talleres participativos, respecto de la necesidad de hacer presencia permanente en las redes sociales incluyendo las digitales, con el fin de que la organización logre mayor visibilidad y reconocimiento de su trabajo social y así pueda acceder a más apoyos, contribuciones y participación de voluntarios en sus programas misionales. De acuerdo al Manual Diseño participativo para una estrategia de comunicación, se toma como referencia, para la elaboración de esta estrategia de comunicación, lo que dicen los autores: “El desarrollo de una estrategia de comunicación no se debe limitar al desafío de diseñar mensajes

apropiados y efectivos. No todos los cambios deseados pueden ser inducidos por los mensajes. Algunas situaciones requieren una intervención más interpersonal.” (Kamlongera, y Mafalopulos. 2008, p.23)

Dentro de la propuesta de la estrategia de comunicación interna, se plantea que se deben aprender y seguir las reglas de seguridad de la información, para todos los servidores y todos aquellos que lleguen a la obra social con la intención de prestar un servicio, ya que éste es el principal motivo por el cual las redes sociales de comunicación no están siendo actualizadas con regularidad, como es el caso de la página de Facebook:

<https://www.facebook.com/Obrasocialsantarosadelima>

Del mismo modo se una propuesta para la comunicación externa, donde se plantea retomar la página de Facebook de la OSP donde se publiquen sus procesos, la promoción de actividades y divulgación de estas, para una mayor visibilidad, no solo municipal, sino departamental, nacional e internacional. Dicha estrategia va encaminada a señalar la importancia de hacerse visible en los medios de comunicación y las redes sociales de comunicación, con una participación de una comunicación asertiva y con plena confianza entre los servidores y coordinadores de la OSP.

De acuerdo a la estrategia planteada se da cabida a un “plan de acción” donde se desarrollaría a través de talleres presenciales, siguiendo los protocolos de bioseguridad por por tiempo de pandemia.

Taller #1: Comunicación Interna de la OSP: Con el objetivo de generar conocimiento acerca de cómo nos comunicamos entre sí, cuáles son las ventajas de saber comunicarnos. Esto se hará a través de actividades participativas de comunicación interna.

Taller #2: Asertividad en la Comunicación dentro de la OSP: Con el objetivo de aprender a comunicarse asertivamente dentro y fuera de la OSP a través de actividades y dinámicas de

comunicación en campo con todo el personal de servicio que pertenece a la Obra Social y sus coordinadores.

Taller #3: Seguridad de la Información: Capacitación a tres personas de la OSP en redes sociales de comunicación y tecnología y seguridad de la información para fortalecer la comunicación externa y crear contenido para una mayor visibilidad de los programas y actividades de la Obra Social.

Taller #4: Sensibilización a partir de la comunicación en red: Sensibilizar a través de dinámicas de grupo a los servidores, coordinadores y parte de la comunidad activa de la OSP para que comuniquen el por qué llegaron a la OSP y que los motiva estar y seguir en el servicio.

Conclusiones

La realización del Diplomado en construcción de redes sociales en comunicación ha sido un aprendizaje realmente significativo y profesional, tanto en la estructura del mismo, como en sus contenidos y la puesta en escena desde el trabajo de campo en la OSP elegida al inicio del diplomado. Es importante resaltar el contexto actual en el que se desarrolló la investigación en acción participativa, teniendo en cuenta una pandemia mundial, en momentos de "picos altos" y sumando en las últimas tres semanas un "paro nacional" como nunca antes visto, sin embargo, se logró realizar un trabajo en equipo con el resultado de unas propuestas de comunicación acertadas que fueron acogidas por la OSP en el momento de la validación.

El trabajo en campo desde la perspectiva de un comunicador social es diferente al de un "servidor", se analizan aspectos importantes para el desarrollo de una buena comunicación en redes sociales y digitales, desde el estudio de diferentes conceptos de los autores vistos, logrando llevar a la práctica sus investigaciones, ideas y conclusiones, las cuales se aplicaron en el proceso de investigación.

Referencias

- Gallego, S. (2011). Redes sociales y desarrollo humano. En *Barataria, Revista CastellanoManchega de Ciencias sociales*, (12), pp. 113-121. Asociación Castellano Manchega de Sociología. Toledo, España.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- 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. 1.3.2. La determinación de los objetivos (SMART) de comunicación Pág. 15
<http://www.fao.org/docrep/011/y5794s/y5794s00.htm>
- Martín, P. (1999). El Sociograma como instrumento que desvela la complejidad. *EMPIRIA. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*. N.º 2, 1999. pp. 137. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=199632>
- Villalobos, O. (2012). Comunicación y ciudadanía en la era de las redes sociales. *Quórum Académico*, Vol. 9, No. 1, 2012. Zulia, Argentina: Red Universitaria del Zulia.
<https://alibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/inad/24900?page=4>
- Villasante, T.R. (2003). *Redes y Socio-praxis. "Investigación, Gestión y Desarrollo Local"*. Universidad Complutense. Madrid.
<https://webs.ucm.es/info/pecar/Articulos/Villasante21.pdf>