

**La comunicación participativa como elemento esencial en la Junta de Acción Comunal de
la Urbanización Don Miguel**

Ensayo

Realizado por:

Tatiana Paola Orozco Mazzilli

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 Valledupar, febrero de 2022

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
La comunicación participativa como elemento esencial en la Junta de Acción Comunal de la Urbanización Don Miguel	4
Conclusiones.	12
Referencias.....	13

Resumen

Este documento consiste en una reflexión crítica sobre la importancia de la comunicación participativa como elemento esencial en la Organización Social Participativa (OSP) Junta de Acción Comunal de la Urbanización Don Miguel, ubicada en Valledupar, luego de la investigación cualitativa a partir de los conocimientos del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación de la Universidad Abierta y a Distancia, Unad, como opción de grado del programa de Comunicación Social. En el proceso, se hizo un acercamiento con la población objeto-sujeto de estudio, trabajo de campo y análisis, en el que se realizaron varios hallazgos que denotaron conflictos y carencia de comunicación asertiva entre sus habitantes, para lo que se propone una estrategia comunicacional con el fin de fortalecer relaciones internas y externas. A continuación se podrá conocer el proceso y los resultados de la investigación cualitativa a través de la observación y entrevistas semiestructuradas.

Palabras claves: comunidad, redes sociales, comunicación participativa, junta de acción comunal.

La comunicación participativa como elemento esencial en la Junta de Acción Comunal de la Urbanización Don Miguel

La sociedad sigue creciendo exponencialmente, cada vez son más las construcciones que se realizan en el mundo y Colombia no es la excepción. En Valledupar, muchas constructoras han optado por realizar conjuntos residenciales para cubrir la alta demanda que hay de viviendas y así nació la obra de la Urbanización Don Miguel, al norte de la capital del Cesar, que hace cuatro años tuvo sus inicios y desde entonces sigue creciendo, no sólo en el número de viviendas sino en el de familias que la habitan.

Es así, como también se generó la necesidad de tener representantes de la comunidad para liderar actividades y solucionar inconvenientes que surgieron en el camino, es por eso que nació la Junta de Acción Comunal de dicha urbanización, que es el punto de observación de la investigación en este caso, de acuerdo con los parámetros y herramientas que brindó el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación de la Universidad Abierta y a Distancia, Unad.

El objetivo que la OSP mostró, sobre realizar procesos que conlleven a la solución de problemas y unión entre sus habitantes para alcanzar el bienestar de la comunidad, llamó la atención para iniciar el proceso de indagación y al conocer más, se pudo constatar que en poco tiempo había logrado varias metas entre las que se destacan factores como: la seguridad, limpieza de áreas comunes, seguridad, encerramiento, actividades deportivas, religiosas y de emprendimiento. Además, entre ellas, una muy importante sobre la consecución de la instalación de redes para tener el servicio de gas natural, una opción muy vital para el funcionamiento del hogar.

Se tuvo contacto con los miembros de la Junta de Acción Comunal de la Urbanización Don Miguel, quienes aceptaron muy contentos la intervención con fines académicos para hacer una exploración e investigación cualitativa en el sector.

Tras el ejercicio, se evidenció carencias en las redes de comunicación, falta de comunicación asertiva y participativa. Y es que pese a las fortalezas en la organización y disposición para trabajar por parte de la OSP, hay un grupo minoritario que ha generado desinformación entre los demás, lo que además se traduce en la falta de prácticas estables para proyectar los logros alcanzados por la JAC, y la interacción de manera contundente con quienes hacen parte de la base, en este caso, la misma comunidad representada en todos los habitantes de dicha urbanización y quienes residen cerca a esta.

Fue importante realizar un diagnóstico inicial para tener una clara radiografía sobre la realidad que hay en el entorno, esto se debería hacer de manera periódica para saber cuáles son los patrones de la comunidad, los problemas que existen dentro de ella y se puedan generar posibles soluciones, tal como lo establece Villasante, (2010) “En cualquier comunidad hay líos, peleas (...) Es importante verificar cuáles son esas relaciones de conflicto y hasta confianza, para tener una radiografía de lo que sucede, de hecho eso va cambiando y se debe hacer quizás de manera semestral” (p.114).

A partir de allí, los hallazgos encontrados como la falta de reuniones presenciales, conflictos entre vecinos por abusos a normas de convivencia como el ruido y las basuras, además de no tener cuentas en redes como Twitter y Facebook; fueron más visibles. Se tiene claro que, en cualquier comunidad hay este tipo de problemas pero el aceptar su existencia no debe limitar el buscar mecanismos que ayuden a minimizar o solucionar la mayoría de las problemáticas que hay dentro de la misma.

La comunicación aquí juega un papel fundamental para lograr ese tipo de objetivos, porque sí realmente hay una buena escucha, una interacción y seguimiento de las propuestas sugeridas por los participantes, se puede lograr esa comunicación asertiva que hace tanto bien a la sociedad. En este caso no la hay y por eso es necesario aplicar la estrategia propuesta luego de la investigación denominada “conectados”, en la que se busca fortalecer red social

de comunicación entre los miembros de la Junta de Acción Comunal de la Urbanización Don Miguel y demás habitantes, por medio de talleres de integración, creación de espacios de integración y uso de herramientas tecnológicas con el fin de mejorar convivencia, tener información efectiva y visibilizar sus logros; todo eso a través de acciones como la socialización de los hallazgos, el diagnóstico de la situación actual de la OSP, explicación de los talleres de integración y demás opciones para lograr que fluya la comunicación, además de la creación de cuentas en redes sociales como Twitter y Facebook para visibilizar los logros.

Beltrán (1979) explica que "...la comunicación es en realidad un proceso en el cual todos los elementos actúan dinámicamente. Por tanto, es eminentemente un caso de relaciones sociales, un fenómeno de intercambio múltiple de experiencias y no un ejercicio unilateral de influencia individual" (p. 9), por ello se cree que a través de talleres de integración los habitantes de la Urbanización Don Miguel no sólo pueden crear simpatía con los miembros de la OSP, sino que se sentirán escuchados, habrá espacio para proponer ideas que puedan mejorar la realidad de la comunidad, así como conseguir el fin último que es obtener una comunicación participativa, en la que todos tengan voz y se involucren en las posibles soluciones. Aquí, vale la pena mencionar, que desde la Junta de Acción Comunal se debe ejercer el papel de liderar los talleres, creando memorias para el seguimiento de las denuncias sí las hay, pero también de las tareas asignadas y sus responsables. Con esto se quiere que haya un buen proceso y se lleve a la realidad lo que se plantea.

Lo anterior, además de ser un gran esfuerzo y levantar el ánimo de muchos para que de manera unida se puedan lograr los objetivos, ayuda a acabar con la desinformación y por ende, erradicar el principal problema hallado en la comunidad. Creando lazos de amistad y cercanía con los representantes, que en este caso son quienes lideran la OSP. Como lo señala López, J. (2013) "Una de las potencialidades de la comunicación comunitaria es (...) reconocer la posibilidad de convivir en ciclos fluctuantes de convivencia y conflicto, de esa

manera las dificultades no impedirán las acciones y esfuerzos que se encaminan en esta perspectiva”. (p.55). En esa misma medida, se identifican las diferencias, se comunican, y se unen en un mismo proceso.

Entre tanto, se le hizo un llamado a la OSP, por medio del sociograma, para que revise los lazos de cercanía que tiene con las diferentes instituciones y esas relaciones de poder que son necesarias para conseguir varias herramientas a la hora de administrar. Por ejemplo, se notó que no hay una relación cercana con entidades como la Secretaría de Planeación Municipal, Cuerpo de Bomberos de Valledupar, ni Asociación de Comunas, que deberían estar más conectadas para poder aprovechar las ayudas que dan de manera desinteresada y gratis. Sobre los que están directamente relacionados aparecen líderes de barrios vecinos, iglesia, niños, y demás habitantes de la Urbanización Don Miguel. Pero para tener una amplia posibilidad de mejorar en entornos y proyectos, se deben fortalecer las relaciones con las entidades ya mencionadas.

En ese sentido, se planteó la estrategia, a fin de cuentas, como lo mencionaron Kamlongera, y Mafalopulos (2008) “...el fin de diseñar una estrategia de comunicación es tratar de resolver los problemas a nivel de la comunidad, utilizando las conclusiones del Diagnóstico Participativo de Comunicación, así como métodos, técnicas y medios de comunicación. Debe hacerse con la gente” (p.8).

De acuerdo con la visión de la OSP, esta se proyecta que para el año 2032 sea un ejemplo entre las Juntas de Acción Comunal de la región, destacándose en la construcción de comunicación participativa, además en el trabajo en equipo, es por eso necesario que desde ya pongan en práctica las herramientas dadas para llegar a conseguir los objetivos. La comunicación aunque es horizontal, se anota que debería haber más liderazgo para una representación de manera externa. Si bien, internamente todos trabajan de la misma forma, es necesario siempre tener una “cabeza” visible para no saltar los conductos y haya un corredor

limpio para que transiten tanto la información como la toma de decisiones. Eso sí no olvidar lo dicho por Cueto Gómez (2019) “Es urgente darle una nueva vida a los valores fundamentales en el contexto de una reinención colectiva de las formas de leer la realidad, de participar, de hacer gestión, de organizar la planeación, de ejecutar las diversas actividades” (p.34), esto por supuesto genera una mejor relación no sólo entre los mismos individuos y los colectivos de la comunidad sino que crea esa empatía. Y sentido de pertenencia por el medio en el que se vive. Cuando sucede esto, la misma comunidad aprecia lo que tiene, busca mantener el cuidado necesario de su entorno, y de las relaciones, para seguir gozando de un buen ambiente, ojalá en armonía.

Como quiera que es difícil la no existencia de conflictos en una sociedad, debido a la diferencia que tenemos como característica fundamental del ser humano, también es cierto que mientras se puedan generar espacios con valores como el respeto, la tolerancia, la paciencia, la honestidad y la solidaridad se tendrá una mejor convivencia.

El diálogo como herramienta fundamental debe estar intrínseca en todos los procesos que quiera aplicar la JAC de la Urbanización Don Miguel, porque a través de este se construyen lazos de empatía y orientar el comportamiento de las personas que la conforman. Los valores de la convivencia facilitarán una mejor relación con los habitantes de dicha urbanización, con esto se busca aumentar el nivel de bienestar y la paz que tanto se anhela.

Ahora bien, hay un epicentro mundial que todavía no permite tal inclusión a nivel presencial debido a la pandemia por el Covid-19 que inició desde el 2020 creando una distancia de manera interna y externa de la comunidad. Desde entonces, la interacción no es la misma, y aunque se usan herramientas tecnológicas como por ejemplo, el WhatsApp, el ejercicio no es el mismo. Todos quieren comentar, escribir, ser escuchados pero la recepción de las ideas se quedan en el “tintero”. Es aquí donde se propone que se apliquen las técnicas para avanzar e ir a la acción para conseguir los resultados esperados. Se proponen reuniones

de pequeños grupos, por manzana podría ser, para que inicialmente se pueda lograr el objetivo de interactuar, aplicar los talleres de integración según la estrategia Conectados, y al menos, una vez por mes, con todas las medidas de bioseguridad, una reunión general para la toma de decisiones importantes.

Sumado a lo anterior, en la estrategia hay un punto importante y tiene que ver con el uso de los medios de comunicación para llevar la información pertinentemente, así como el acercamiento a entes municipales y departamentales para tener jornadas de apoyo, formación y educación, que nutran el proceso para que la JAC Urbanización Don Miguel cumpla su visión de ser unas de las OSP destacadas por su liderazgo en comunicación participativa.

Tal como se aprendió en el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, el fin de la comunicación participativa no sólo es que la información fluya de un lado a otro, sino que va más allá, al exteriorizar experiencias y aprender a conocer qué percepción tiene el otro, como parte de este proceso de desarrollo. Aquí vale la pena mencionar que un buen hábito es desaprender, que los que conforman la OSP puedan olvidarse de los prejuicios, de aquello que han escuchado sobre los demás y más bien absorber lo que tienen para decir los mismos habitantes de la Urbanización Don Miguel, las entidades con quienes tienen relaciones de poder, entre otras instituciones que quieran apoyar la gestión.

Se requiere un cambio social, esa es otras de las prioridades de la OSP objeto de estudio, esto significa que luego de conocer por parte de la investigación los hallazgos, se debe iniciar de manera urgente con la estrategia propuesta y otras ideas que sean generadas por ellos mismos para motivar la comunicación participativa, hacer que los demás habitantes sean protagonistas, abriendo espacios de concertación, hablar para disipar tensiones, usar esos canales de forma asertiva para acercar a la misma comunidad y por ende hacer el llamado al diálogo y a la interacción.

Además del acercamiento a la comunidad, a las diferentes instituciones, también es pertinente utilizar a los medios de comunicación, sobretodo a aquellos que tienen misión comunitaria, en el que se puede visibilizar los proyectos, logros y demás noticias positivas que tiene la JAC de la Urbanización Don Miguel, así como los procesos que está desarrollando. Con esto, no sólo se muestra ante la misma comunidad y el resto de la ciudad sobre lo bueno que hacen para el bien de los demás, sino que enseñan con la experiencia, incluso pueden llamar la atención de terceros especialistas en el tema que quieran aportar en el desarrollo de las actividades.

Las Juntas de Acción Comunal juegan un papel preponderante en la sociedad, son organizaciones sin ánimo de lucro que de manera voluntaria hacen un gran esfuerzo para conseguir metas comunes, tienen en sus manos el motor para el desarrollo de barrios, corregimientos y veredas no sólo en Valledupar sino en todo el país. Sin embargo, debido a la realidad actual, en la que hay muchas diferencias, hay muchos que no quieren seguir en esta ardua tarea, porque además que lo hacen de manera gratuita, hay habitantes con grandes inconformidades que se vuelven una “piedra en el zapato” para quienes están al frente de la misma; han llegado incluso a meterse en el ámbito personal de quien lidera, lo que resulta deshonesto e incómodo para los presidentes de la JAC, por lo que muchos prefieren dar un paso al costado.

Para que lo anterior no continúe pasando, es necesario el diálogo, así como se ha dicho en el presente ensayo, la comunicación asertiva hace falta mucho en los procesos que a diario realizan en las comunidades. El hablar con el otro, el mejorar las relaciones y el hacer partícipe a los demás en la toma de decisiones, podrían disminuir en gran medida los problemas con los mismos habitantes.

Volviendo a la JAC de la Urbanización Don Miguel, ubicada al norte de Valledupar, el fundamento de la tesis ‘La comunicación participativa como elemento esencial en la Junta

de Acción Comunal de la Urbanización Don Miguel' es demostrar cómo se puede llegar a solucionar los problemas hallados en dicha organización aplicando el modelo de comunicación participativa, en el que se destaca el receptor sobre los demás, es decir, la población recobra la importancia para el desarrollo del procedimiento en el que se da vía libre para conocer sus inconformidades, problemas y así se puedan explorar soluciones. Se trata de un momento que ayuda mucho a mejorar las relaciones entre las partes, porque además se reconoce las opiniones de los habitantes y se sienten como piezas indispensables.

La comunicación en este nivel es para el buen desarrollo de una comunidad, porque se le consulta a la misma población sobre aspectos definitivos que tendrán preponderancia en su mismo entorno. Al darle voz a la audiencia se enriquece el proceso, a involucrarlos se pueden escuchar otras informaciones, propuestas o sugerencias que son de gran ayuda para la gestión de la OSP.

La retroalimentación en este tipo de comunicación abre un abanico de opciones para mejorar, y muchas veces también genera miedo debido a la diferencia de opiniones. Pero en este caso son más las ventajas que pueden tener ya que se trata de proyectos comunes que afectan a toda la urbanización.

En la socialización de la estrategia de comunicación hecha a los miembros de la JAC Urbanización Don Miguel llamó la atención varios aspectos. Primero, algunos no se habían percatado que tenían varios problemas de fondo que pudieron apreciar luego de los hallazgos emitidos tras la investigación; y esto quizás sucede también porque desde afuera se ve el panorama completamente diferente. Segundo, vieron en la propuesta de la estrategia unas buenas ideas para aplicarlas y ayudar a sensibilizar a los demás sobre el trabajo duro que realizan de la OSP. Lo que resultó en un ejercicio muy dinámico.

Conclusiones

La comunicación participativa es de vital importancia para lograr los objetivos propuestos en cada proyecto. En el caso de la OSP JAC Urbanización Don Miguel, se pudo identificar los problemas que se presentan actualmente pero también proyectar soluciones. A través de la creación de espacios de concertación como talleres de información y redes sociales digitales, es posible erradicar desinformación y a la vez visibilizar los logros.

Se puede notar la disposición de las partes, pero al dar a conocer el arduo trabajo realizado internamente, se sensibiliza a los demás a trabajar activamente y a tener más unión para que entre todos puedan sacar adelante dicha urbanización. Esto incluye el que se haga seguimiento a todo lo pactado de acuerdo con la estrategia diseñada para tal fin. En este caso, la estrategia propuesta “Conectados” ayudará mucho, si bien a mejorar el entorno, las relaciones sociales, pero debe ser un ejercicio a largo plazo.

Al integrar a toda la comunidad en la comunicación participativa, la JAC de la Urbanización Comunal Don Miguel puede alcanzar su visión de proyectarse para los próximos 10 años en ser un referente municipal y nacional en la aplicación de las nuevas dinámicas de comunicarse.

Referencias

- Beltrán, L. (1979). “Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal”. Revista Comunicación y Sociedad, Editorial Cortéz, (Sao Paulo), 6 (1979): pp. 5-35. <http://www.rebelion.org/docs/54654.pdf>
- 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>
- 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) <http://www.fao.org/docrep/011/y5794s/y5794s00.htm>
- 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
- Villasante, T. R. (2010). Redes sociales para la investigación participativa. En: Sociedad Hoy, núm. 18, 2010, pp. 109-129. Red Universidad de Concepción. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/11154?page=1>