

**Fortaleciendo la comunicación externa desde la comunicación participativa en la
organización social participativa (OSP) Tejido Social**

Ensayo

Realizado por:

Alexandra Rojas Gómez

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 Cali, Diciembre 2021

Tabla de contenido

Resumen	3
Palabras claves.	3
Fortaleciendo la comunicación externa desde la comunicación participativa en la organización social participativa (OSP) Tejido Social.....	4
Conclusiones.	13
Referencias	14

Resumen

Las comunidades vulnerables, se han convertido en la base social de las organizaciones sin ánimo de lucro, quienes día a día buscan transformar su realidad por medio de proyectos innovadores, eventos sociales y actividades dinámicas. Estos permiten el bienestar común, la expresión cultural, la construcción de conocimientos, el desarrollo social, organizativo y económico de cada comunidad. La organización Tejido Social, es una fundación que se ha establecido en la ciudad de Cali por más de 15 años con el objetivo de ayudar a diferentes comunidades que necesitan un cambio social, aunque se crean diferentes proyectos hace falta más participación ciudadana, divulgación de actividades, mejorar la comunicación externa y nuevas alianzas que ayuden al crecimiento local de esta fundación. Este ensayo crítico aborda la investigación realizada con la fundación, a partir de la cual se realizaron unos hallazgos y análisis, que permitieron plantear una estrategia que fortalece la comunicación participativa de la OSP (Organización Social Participativa), con el objetivo de mejorar la comunicación externa con las comunidades, su desarrollo en el sector e innovar su funcionamiento con las nuevas tecnologías.

Palabras Clave: Comunicación participativa, tecnología, red social, construcción de comunidad, estrategias.

Fortaleciendo la comunicación externa desde la comunicación participativa en la organización social participativa (OSP) Tejido Social

La fundación Tejido Social, es una organización sin ánimo de lucro que busca continuamente una transformación social en los barrios del oriente de la ciudad de Cali. Esta fundación está conformada por hombres y mujeres profesionales que quieren contribuir con sus conocimientos a un cambio en diferentes comunidades vulnerables tales como los niños y jóvenes en situaciones complicadas, mujeres cabeza de familia, personas con discapacidades, comunidades afro y LGBTQ+.

Esta fundación planea proyectos dirigidos para cada una de estas comunidades antes mencionadas, cada proyecto cuenta con un líder el cual está guiando la actividad permitiendo espacios educativos y un relacionamiento continuo de cada participante, generando diálogos para que entre los participantes busquen nuevas alternativas para la solución de diferentes conflictos.

La fundación tiene como principal objetivo trabajar con los niños y jóvenes de las diferentes comunas del oriente de Cali y es vital sacar a esta comunidad de situaciones violentas, por lo tanto uno de los temas en los cuales siempre trabajan es el diálogo y la comunicación entre sí, donde primero se realiza la radiografía del conflicto, fomentando a los jóvenes la participación en las reuniones, motivándolos a que expresen lo que sienten y comuniquen cuál es el motivo para reaccionar de esa forma. Los líderes de este grupo focal, donde están integrados la trabajadora social y la psicóloga, por su profesionalismo, saben cómo ayudar a cambiar estas situaciones, pero primero deben involucrarse con el grupo, para saber qué punto tocar para no recibir reacciones agresivas.

El presente ensayo es presentado como evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, Opción de Trabajo de Grado, para describir argumentativamente la gestión que se realizó con la fundación Tejido Social, quien abrió sus

puertas para poder realizar este trabajo de investigación-acción (IA), que finalizó con una estrategia de comunicación que busca fortalecer la comunicación externa desde la comunicación participativa de la OSP, utilizando las redes sociales y dispositivos electrónicos, creando piezas gráficas como herramienta para visibilizar, atraer e informar a la comunidad acerca de los proyectos que se realizarán en un futuro, promoviendo la participación activa y nuevas alianzas para el mejoramiento continuo de la fundación.

La tesis que se plantea en este ensayo es que la comunicación participativa es la que motiva a que una comunidad haga parte de la transformación social, educativa y económica de su entorno. En este sentido la metodología investigativa que se propone desde el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación (opción de trabajo de grado), es la Investigación Acción Participativa.

Desde el punto de vista ideológico, la IAP representa creencias sobre el papel del científico social en disminuir la injusticia en la sociedad, promover la participación de los miembros de comunidades en la búsqueda de soluciones a sus propios problemas y ayudar a los miembros de las comunidades a incrementar el grado de control que ellos tienen sobre aspectos relevantes en sus vidas (incremento de poder o empoderamiento). La IAP genera conciencia socio-política entre los participantes en el proceso -incluyendo tanto a los investigadores como a los miembros del grupo o comunidad. Finalmente, la IAP provee un contexto concreto para involucrar a los miembros de una comunidad o grupo en el proceso de investigación en una forma no tradicional- como agentes de cambio y no como objetos de estudio. (Balcazar, 2005, p.61).

Los miembros de una comunidad son quienes hacen que los cambios sucedan y sin ellos es imposible que se pueda llevar a cabo los proyectos, por lo cual fue necesario plantear una

estrategia que contribuya a la solución de este problema, ya que la fundación solo utiliza la herramienta voz a voz para que el barrio en el cual se realizará la actividad se dé cuenta de esta, una práctica que genera pérdida en los mensajes y un teléfono roto en la comunidad.

Es de suma importancia que la participación forme parte de la organización, si una organización social ignora a la comunidad, no puede tener en su nombre la palabra social, por lo cual al realizarse la observación participante se encontró que los integrantes participan junto con la fundación, al hablar acerca de temas que generan el diálogo, proyecto de vida y solución de conflictos, se denota que en cada clase se quiere dejar un aprendizaje a largo plazo, incluyendo aquí la investigación-acción-participativa (IAP), que genera un empoderamiento individual, cultivando individuos participantes en diferentes aspectos de una sociedad más organizada y con ánimo de lograr cambios significativos en las comunidades propias o ajenas respetando ante todo la cultura de cada participante de una comunidad.

Antes de proponerse la estrategia comunicativa, fue necesario establecer metodológicamente que la fundación era sujeto de su propia transformación, por lo cual fue necesario conocer más a fondo la realidad de ella, como su comunicación interna que pocas veces las fundaciones están muy bien constituidas y Tejido Social ha construido una comunicación interna agradable para sus integrantes, ya que cada uno tiene voz y voto (respetando el organigrama empresarial) en las diferentes reuniones semanales donde cada uno expresa ideas, proyectos a realizar o inconvenientes que han tenido en la semana, lo que genera una participación activa interna y un ambiente laboral productivo. Contrario a la comunicación externa donde se han generado diferentes conflictos por ser una comunicación totalmente presencial.

La fundación trabaja en el sector del oriente de Cali, un sector que ha sido golpeado por la violencia, por lo cual cuando los integrantes de la OSP realizan trabajo de campo para contactar

con los líderes de esta zona, constantemente son amenazados y violentados, por lo cual es necesario implementar una estrategia que evite que esto siga pasando. La estrategia quiere implementar una acción donde se contacten a los presidentes de la JAC por medio de whatsapp y se realicen las reuniones en la virtualidad, donde estos líderes puedan comunicarse con el sector acerca de lo que quiere realizar la fundación y que la comunidad sepa que la OSP hará parte de ellos por unos meses, para evitar cualquier tipo de violencia contra los integrantes de la OSP.

Impulsando el uso de las nuevas tecnologías para la comunicación participativa, que produce rapidez en la información y creación de red social, donde se puede formalizar comunidades con los mismos gustos o en este caso con las ganas de ayudar a un cambio social, tomando en cuenta lo que expresa Gallego (2011) "...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.5). Estas conexiones producen redes sociales en la virtualidad, creando un mundo totalmente diferente pero positivo mayor parte del tiempo, donde se construye una comunicación un poco más participativa que muchas veces falla en la realidad donde pueden establecerse nuevas relaciones y alianzas.

Las relaciones externas de la OSP pudieron ser analizadas por medio del sociograma que se trata de una "radiografía de una comunidad" (Villasante, 2010, p.7) en este caso de la OSP, donde se tenía como fin evaluar lo que está alrededor de la organización, entidades gubernamentales, tejido asociativo y la base social, evaluando estas líneas de relación de dependencia, de colaboración, de desinterés, puntual y a través de terceros se llega a una síntesis de que es necesario cultivar más relaciones y alianzas con otras organizaciones ya que ha sido complicado el tema económico y se necesitan aportes para llevar a cabo diferentes eventos y proyectos en la fundación.

Para poder construir estas alianzas se necesita construir comunidad ya que es necesario la parte de relaciones públicas en una organización social, rodearse de personas útiles que les interese la transformación social para crear conexiones que ayuden al desarrollo y evolución de diferentes proyectos necesarios que logren el cambio de las comunidades, no solo en la ciudad de Cali sino también buscar que la OSP pueda llegar regional y nacionalmente con la colaboración de estas nuevas alianzas.

La comunidad hace que una organización sea exitosa y reconocida, sino se construye comunidad, es imposible generar un cambio, porque es necesario conocer, implicarse, participar con los integrantes de cada comunidad; actuar en pro de las comunidades hace que estas tengan fé en la organización ya que se trabaja desde la raíz del conflicto para darle una solución por medio de estrategias, fomentando la comunicación horizontal en los diferentes ámbitos y así lograr alcanzar los objetivos que se quieren con la comunidad, al respecto Beltrán señala (1979) “La participación es la culminación de la comunicación horizontal porque sin oportunidades similares para todas las personas de emitir los mensajes el proceso permanecería gobernado por la minoría” (p.20).

La estrategia que se propuso alrededor de los diferentes análisis, hallazgos, interacción, recopilación de información y reconocimiento de redes, busca en un futuro mejorar las conexiones con las comunidades externas por medio del uso de las aplicaciones en internet tales como el Facebook, instagram y twitter por lo cual se llamó COREPA: Comunidad y Red para la Participación Activa.

Esta propuesta organiza diferentes acciones las cuales ayudarán a que se cumplan de una manera organizada y objetiva, con el fin de llegar a resultados positivos con la comunidad.

La fundación Tejido Social realiza proyectos culturales, artísticos, educativos y de empoderamiento, estas actividades que se construyen en la OSP, forman una armonía social que

significa el conjunto de hechos que producen la sana convivencia en las comunidades y se pueda formar una comunicación participativa, por consiguiente se debe crear un conjunto de elementos que motiven la inclusión, el diálogo, el desarrollo y la producción de lenguaje positivo, como los grupos sociales participativos y actividades de recreación por lo cual se crearon las siguientes acciones:

Establecer horarios continuos para el buen uso de las redes sociales, (cada cuánto se publica, qué se va a publicar, grabaciones y fotografías de eventos y proyectos, testimonios, piezas gráficas, historias, reels, etc)

Trabajar junto con los presidentes de la JAC de cada barrio creando una red por medio de la herramienta whatsapp (se necesita una persona que haga uso de esta herramienta) para difundir proyectos que se van a realizar, siendo ellos los intermediarios de mensajes hacia la comunidad, evitando peligros para los integrantes de la OSP.

Convocar a medios locales o personajes importantes a hacer parte de las clausuras de proyectos para darle más visibilización a la OSP, para así formalizar nuevas conexiones con personas o entidades que puedan contribuir a que la fundación siga trabajando por la comunidad, ya que la participación a estas clausuras es un poco débil y puede mejorar en el aspecto de entretenimiento porque estas clausuras causan diferentes emociones positivas y necesitan más apoyo de la comunidad.

Realizar seguimiento continuo de las estadísticas de participación de la comunidad con la OSP para tener una idea del funcionamiento de la estrategia COREPA.

Trabajar conjuntamente con el departamento de comunicaciones para crear las distintas piezas gráficas de los proyectos a realizar, para que sean llamativos y puedan ser divulgados en las redes sociales.

Crear otro grupo en whatsapp en el cual se integren los niños y jóvenes junto con sus educadores para mejorar la comunicación con ellos y se pueda hacer un acompañamiento (teniendo en cuenta horarios de atención) para que estos adolescentes sientan que no están solos permitiendo abrir otro espacio además de las reuniones presenciales y puedan establecer conexión con otros.

Esta última acción quiere darle importancia a estos niños y jóvenes que son el futuro del país, por lo cual es necesario presentarla a la OSP ya que se le debe dar un seguimiento después de clausurado el proyecto, pues hay niños y jóvenes que viven en situaciones complicadas y sectores golpeados por la violencia, por lo cual se torna complicado que esta comunidad joven e influenciable siga practicando lo que se enseñó en los meses de actividades.

La comunicación participativa construye sociedades empoderadas, donde cada integrante tiene su propio criterio acerca de diferentes temáticas ya sea social o política, donde se busca el bien común y el cambio social con el fin de fomentar nuevas alternativas, por lo cual es necesario que no solo las OSP sean las únicas que quieran fomentar la comunicación participativa, desde casa, desde las instituciones educativas, desde los medios de comunicación y ahora desde las redes sociales, aunque estas últimas a partir de varios años atrás, han permitido que cualquier persona publique lo que quiera en su muro o feed de su perfil, por lo cual fomenta la participación ciudadana de una manera directa, aunque esto ocasiona diferentes conflictos que han llevado al bullying o matoneo virtual. Lastimosamente esto ha traído consecuencias graves de personas lastimadas gracias a este matoneo por solo dar su punto de vista acerca de un tema viral y no hay quien regule esta situación de las redes sociales.

Es importante saber utilizar estas nuevas herramientas que se han convertido en uso cotidiano de la mayoría de personas, y más cuando se puede crear comunidad con miles de personas que tienen gustos en común y la presencia de las diferentes organizaciones sociales es

primordial, una OSP con presencia en las redes puede lograr grandes cosas, cuando se realizó el análisis de diferentes OSP se pudo comprender que hay fundaciones que tienen alianzas con entes gubernamentales y marcas enormes en el mundo, y esto ocasiona que su actividad social sea muy bien encaminada y con grandes aportes para lograr cambios significativos en diferentes comunidades.

Por lo tanto se hace énfasis en que la fundación Tejido Social logre nuevas alianzas, porque en entrevistas anteriores se pudo confirmar que muchas veces les hace falta aportes económicos para llevar a cabo sus proyectos, ya que quieren llegar a diferentes comunidades que están lejos de la ciudad de Cali y es complicado llegar, como en los corregimientos, en pueblos aledaños y veredas. Estos aportes aunque algunas veces sean irrelevantes son importantes para la construcción de comunidad, ya que le dan la posibilidad a la OSP de conocer comunidades diferentes a las ya impactadas, genera empleos a personas que saben cómo llevar a cabo actividades con la comunidad que se desarrollarán los nuevos proyectos.

La implicación que es un aporte de Villasante, es necesaria a la hora de querer participar en una comunidad y darle participación, porque es un elemento importante como la observación participativa, el investigador o en este caso el líder de la comunidad necesita saber qué ocurre, cuáles son sus gustos, la cotidianidad, su cultura y la subjetividad de su alrededor, así mismo trabajar conjuntamente con ellos para lograr la transición positiva que se busca como organización social.

Es necesario que cada OSP contemple en la medida de sus posibilidades, la creación de un departamento de comunicaciones que organice la comunicación ya sea interna o externa, hace falta alguien que se encargue de las comunicaciones, porque mejora notoriamente la integración interna o externa, y más si se realiza una estrategia que quiera mejorar los diferentes aspectos de la OSP con las comunidades.

Otro aspecto a mencionar es el de escoger con qué comunidad se va a trabajar, cuáles son sus características, qué se quiere mejorar, quiénes hacen parte de esta comunidad, ya que muchas veces han fracasado proyectos por no saber estos ítems y se realizan actividades, que no van con la comunidad que se escogió, por lo tanto es necesario saber a quién va dirigido, cuál va a ser el proyecto y las metas que se quieren lograr para contribuir a escribir una nueva historia con esta comunidad.

Contribuir a la comunicación participativa es alimentar la democracia, donde no promueve a algún ente partido político sino que se motiva a hacer parte de las actividades electorales y al derecho del voto y la importancia que tiene este para la transformación social, donde sea de suma importancia conocer el pasado de cada comunidad evitando que se repitan historias de corrupción o situaciones que ponen en peligro la integridad de la comunidad. Así pues, se debe tener en cuenta que la comunicación participativa es una herramienta de influencia, donde alguien que sea un buen interlocutor puede lograr cosas positivas o negativas en las comunidades, de modo que la persona que se encargue de la comunicación debe ser alguien responsable y capaz de llevar mensajes que contribuyan y no busquen dañar ya que la comunicación permite la interacción social y daños en manos irresponsables.

Por último cambiar la realidad de una comunidad es algo complicado pero necesario, porque hay comunidades totalmente olvidadas que necesitan de estrategias como las que se han propuesto, de tal forma los comunicadores deben ser responsables con su comunidad y empezar a realizar pequeños cambios significativos aprendidos a lo largo de estas semanas como lo han hecho con sus organizaciones, estrategias que busquen el bien común, construyendo comunidad, comunicación participativa y red social.

Conclusiones

De acuerdo a la investigación y a los diferentes resultados que se obtuvieron a lo largo de este diplomado, se puede concluir que la comunicación participativa en una OSP genera grandes transformaciones en las comunidades, por lo cual las organizaciones sociales deben buscar las herramientas necesarias e innovadoras que generen esta participación, como la creación de una estrategia comunicativa que produzca algún cambio significativo desde el interior hasta el exterior.

Así mismo la OSP debe gestionar un mejoramiento de su comunicación externa con el uso de las nuevas tecnologías para generar participación y construcción de comunidad, ya que las herramientas telemáticas contribuyen hoy en día a nuevas alianzas y a nuevos tipos de comunicación, permitiendo incrementar la visibilidad de la OSP, las contribuciones, más participación en los proyectos y una nueva forma de difusión de estos; para lo cual es necesario y posible adaptarse y apoyarse (respectivamente) en las nuevas tecnologías para el desarrollo de la fundación.

Las estrategias de comunicación contribuyen a la reflexión ya que no se puede ejecutar una propuesta sin estudiar su pertinencia y viabilidad, se debe hacer un estudio minucioso para saber qué proponer y tener en cuenta lo que se quiere mejorar. Si esta estrategia se propone desde una OSP, la investigación-acción es la metodología que debe ser implementada para enriquecer la investigación y así poder diseñar una estrategia que contribuya a la organización y a la conexión que tiene con la comunidad.

Referencias

- Balcázar, F. E. (2005). Investigación acción participativa (IAP): aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos En Humanidades*, 7-8, 59–77.
<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*, Editorial Cortéz, (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. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- 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>