

**La comunicación participativa como estrategia de comunicación horizontal en el centro de
convivencia ciudadana de la zona norte del municipio de La Dorada, Caldas**

Libardo Antonio Jaramillo Ochoa

Asesora

Nohra Novoa Vargas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades – ECSAH

Programa de Comunicación Social

2023

Resumen

La comunicación en el siglo XXI es una de las herramientas más importantes que tienen los seres humanos en su entorno social. Ahora todo se vende por la comunicación, donde la mayoría de las personas ven en la publicidad y sus derivados el mundo en un dispositivo electrónico que condensa todo. La comunicación para las organizaciones precisa un punto de partida para lo que se desea realizar, colocando a la forma de comunicarse como el poder primordial en el planeta. El Centro de Convivencia Ciudadana del municipio de La Dorada, Caldas, comprende que la comunicación con la comunidad participativa debe ser el eje articulador de trabajo que realizan diariamente. Es desde este sentido, que mediante un diagnóstico de investigación se desea realizar una estrategia comunicativa que sirva como mejoramiento de la comunicación interna de esta entidad y logre consolidar el objetivo de brindar servicios para la resolución de conflictos de la población y mediante actividades lúdico-recreativas incentivar a los NNA de este sector a crear su proyecto de vida.

Palabras clave: Comunidad participativa, comunicación, redes sociales, comunicación horizontal.

Abstract

Communication in the XXI century is one of the most important tools that human beings have in their social environment. Now everything is sold by communication, where most people see in advertising and its derivatives the world in an electronic device that condenses everything.

Communication for organizations needs a starting point for what you want to do, placing the way of communicating as the primordial power on the planet. The Center for Citizen Coexistence of the municipality of La Dorada, Caldas, understands that communication with the participatory community must be the articulating axis of work they carry out daily. It is from this sense, that through a research diagnosis it is desired to carry out a communicative strategy that serves as an improvement of the internal communication of this entity and manages to consolidate the objective of providing services for the resolution of conflicts of the population and through recreational-recreational activities encourage the children of this sector to create their life project.

Keywords: Participatory community, communication, social networks, horizontal communication.

Tabla de Contenido

Introducción	5
La comunicación participativa como estrategia de comunicación horizontal en el Centro de Convivencia Ciudadana de la zona norte del municipio de La Dorada, Caldas.....	6
Conclusiones	12
Referencias Bibliográficas	13

Introducción

El presente ensayo es el resultado de la evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, en la opción de Trabajo de Grado. En este documento, se aborda el tema de la comunicación participativa como estrategia de comunicación horizontal en el Centro de Convivencia Ciudadana de la zona norte del municipio de La Dorada, Caldas, con los NNA del convenio “Cultivarte” y los diferentes servicios que brinda esta entidad, se diagnosticó un balance en cuanto a presentación de la estrategia comunicativa en procura de mejorar la comunicación interna.

El objetivo principal de este ensayo es analizar y resaltar la importancia de la comunicación participativa en este contexto específico, resaltando su relevancia para fortalecer la comunicación interna, promover la participación ciudadana y resolver los problemas que surgen en el Centro de Convivencia Ciudadana.

La comunicación participativa y horizontal se ha convertido en una estrategia fundamental en el Centro de Convivencia Ciudadana de la zona norte del municipio de La Dorada, Caldas. Este centro, que busca promover la convivencia pacífica, los valores y la participación ciudadana, ha reconocido la importancia de mejorar su comunicación interna y fortalecer la interacción con la comunidad.

En el marco de una investigación de acción participativa, se realizó un diagnóstico que reveló la necesidad de una estrategia comunicativa más efectiva para potenciar el desarrollo comunitario y la resolución de conflictos. Se identificó la relevancia de la comunicación participativa y horizontal como una forma de empoderar a la comunidad, permitiendo que sean los propios miembros quienes definan y determinen las acciones a emprender.

La comunicación participativa como estrategia de comunicación horizontal en el centro de convivencia ciudadana de la zona norte del municipio de La Dorada, Caldas

Durante la investigación acción participativa, que se realizó en el Centro de Convivencia y Participación de la zona norte del municipio de La Dorada, Caldas, con los NNA del convenio “Cultivarte” y los diferentes servicios que brinda esta entidad, se diagnosticó un balance en cuanto a presentación de la estrategia comunicativa en procura de mejorar la comunicación interna.

El Centro de Convivencia Ciudadana es un espacio de interacción ciudadana que ofrece diversos servicios a la comunidad. Es un lugar donde las personas pueden participar en actividades, talleres y programas que promueven valores ciudadanos, cooperación, solidaridad y organización social. Su objetivo principal es fomentar la convivencia pacífica, el rechazo a la violencia y la consolidación de la gobernabilidad local. Es un punto de encuentro donde se busca promover la participación ciudadana y el desarrollo comunitario.

Por otro lado, se mencionan las actividades de educación complementaria dirigidas a los NNA (Niños, Niñas y Adolescentes) del sector norte del municipio. Estas actividades se realizan como parte de un enfoque integral para el desarrollo y construcción de proyectos de vida de los NNA. Después de las actividades académicas en las instituciones educativas, los NNA del barrio Las Ferias aprovechan su tiempo libre para participar en estas ocupaciones que les brindan conocimientos y habilidades adicionales. Estas actividades complementarias buscan contribuir al desarrollo personal y académico de los NNA, brindándoles oportunidades de aprendizaje y crecimiento en diversos alcances

Lo que caracteriza la CCS, es el abordaje del problema del poder, que puede ser construido en las comunidades a partir de decisiones sobre su acontecer y proyecciones de futuros que se gestan con luchas hacia la transformación (Gumucio, 2001).

López (2009) La CCS se entiende como procesos de encuentro dialógico entre actores

públicos y privados donde sus integrantes mismos definen lo que quieren hacer, a partir de lo que ya son.” (p.52).

Teniendo en cuenta la información previa sobre el Centro de Convivencia Ciudadana, las actividades de educación complementaria para los NNA y la estrategia de comunicación participativa, esta cita se relaciona con la idea de empoderamiento y transformación social a través de la comunicación.

La CCS se entiende como un proceso de encuentro dialógico entre actores públicos y privados, donde los propios miembros de la comunidad son quienes definen y determinan lo que quieren lograr. Es decir, se reconoce la importancia de la participación y la autodeterminación de las comunidades en la planificación y ejecución de acciones que buscan su desarrollo y mejoramiento de condiciones de vida.

En el contexto del Centro de Convivencia y Participación Ciudadana, es evidente que los participantes tienen un entendimiento claro de su papel y su capacidad de contribuir activamente. Esto nos lleva a fomentar en el público la idea de que ellos mismos pueden definir y determinar las acciones que desean emprender, intensamente en sus intereses personales, y así caminar su Proyecto de vida hacia el Desarrollo de este sector.

Durante el diplomado en construcción de redes sociales de comunicación, que opta por el título de comunicador social – periodista, se contextualiza un campo de investigación como el modelo investigación – acción, del cual es la organización Social Participativa (OSP), el Centro de Convivencia y Participación Ciudadana del municipio de La Dorada, Caldas, en una propuesta de estrategia comunicacional de puesta en marcha de la PSO hacia la comunicación horizontal como integradora de las diferentes redes de comunicación hacia la consolidación de un alto servicio a la comunidad.

En ese sentido, la investigación y diagnóstico evidencia la necesidad de atribuir una estrategia comunicacional de forma cíclica, que integre a las diferentes entidades que brindan sus servicios en el Centro de Convivencia y Participación Ciudadana, para la consolidación de un servicio de alta calidad y que garantice una mejora en la resolución de conflictos y solución a las diferentes problemáticas que se presenta a diario en este centro, esta estrategia parte como una necesidad básica para el beneficio de todos los implicados.

El Centro de Convivencia Ciudadana del municipio de La Dorada, Caldas, tiene como objetivo incentivar el rescate de valores ciudadanos, de cooperación, solidaridad y organización social, como requisito fundamental para el rechazo de la violencia y la consolidación de la gobernabilidad local, fomentando con ello la participación ciudadana. Desde ese sentido, si asumimos que el modernismo brindó cambios fundamentales para una nueva forma de ordenar al mundo, también el posmodernismo asume los errores generados por su antecesor. El posmodernismo entonces se torna crítico a los medios como eje de poder, crítica las dinámicas del consumo, rechaza la pérdida de la privacidad que se fundamentaba en el uso de la razón pública y privada del texto de Kant anteriormente mencionado, cuestiona a los nuevos procesos comunicacionales que en ocasiones fomenta las noticias falsas y como nunca antes el ser humano obtuvo tanta información junta y finalizando se preocupa por el medio ambiente.

Esta estrategia logra unir a las personas que trabajan día a día en el Centro de Convivencia y conocer el trabajo de cada uno para tener un mejor conocimiento de las diferentes actividades y así establecer un vínculo comunicativo al receptor final siendo estos la comunidad en general que visita a diario este centro de servicios.

Kamlongera y Mafalopulos (2008) “El fin de diseñar una estrategia de comunicación es tratar y resolver los problemas a nivel de la comunidad, utilizando las conclusiones del *Diagnóstico Participativo de Comunicación Rural*, así como métodos, técnicas y medios de comunicación. Debe hacerse con la gente, no solo para la gente”. (p. 8).

El objetivo principal de la estrategia es precisamente lo que nos sugiere en el anterior anuncio Kamlongera y Mafalopulos, resolver los problemas que puede generar una mala comunicación interna y desde ese diagnóstico utilizar un método que logre atacar esa debilidad y mejorar esto para garantizar un mejor servicio que al final ayudará a todos los implicados en el objetivo principal del Centro de Convivencia.

Además, la estrategia de comunicación debe utilizar métodos, técnicas y medios de comunicación apropiado para llegar de manera efectiva a la comunidad y abordar los problemas identificados en el diagnóstico. Es importante que la estrategia se desarrolle con la participación de la comunidad, permitiendo que sus voces sean escuchadas y teniendo en cuenta sus opiniones y experiencias.

Para diseñar una estrategia efectiva, es fundamental realizar un Diagnóstico Participativo de Comunicación Rural, que permita recopilar información valiosa sobre la situación comunicativa de la comunidad y las áreas que requieren mejoras. Este diagnóstico debe ser realizado de manera colaborativa, involucrando a los miembros de la comunidad, incluyendo a los NNA, para comprender sus perspectivas, preocupaciones y aspiraciones.

Siguiendo esta línea de acción para la estrategia comunicacional, entramos en una encrucijada si la tecnología nos puede aportar desde este campo una solución a la poca interacción entre las entidades del Centro de Convivencia, asumido desde la poca participación que tiene la tecnología al alcance de la mano de los actores principales. Si bien es cierto que se tiene una comunicación interna tecnológica, sea por grupos de WhatsApp o red interna de comunicación, se nota la poca participación de ella por todos los implicados.

No obstante, no quedan dudas de que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se transforman y consiguen impactar cada vez con más fuerza al conjunto de la sociedad. Villalobos (2012) “Somos arte y parte del proceso comunicacional como lectores, usuarios, televidentes, blogueros, receptores, tuiteros o audiencia”. (p.6).

Con la comunidad de NNA, del programa de Cultivarte, observamos que, aunque la mayoría de los integrantes nacieron a partir de la oferta tecnológica más importante es la historia de la humanidad, y es en ese sentido un hecho particular para cada uno de ellos, no se establece la anotación de que trabajen con la tecnología simplemente por los recursos económicos.

No todos los jóvenes son nativos digitales. Los nativos digitales no se definen solo por la edad, sino por una serie de características que definen la manera que tienen de relacionarse entre sí y con el entorno, siempre de la mano de la tecnología. La definición de nativo digital va mucho más allá de “los nacidos a partir de x año” o “los jóvenes que están en Facebook”. (Vivo, Polo y Pérez, 2011, p.49).

Con la anterior cita, logramos además identificar que el ser “Nativo digital” no solo se remonta al hecho de nacer como tal en esta época. Si bien es cierto que la mayoría de los NNA se comunican a través de los diferentes dispositivos electrónicos, muchos de ellos carecen a la hora de tener como tal estos equipos, lo que obviamente termina detallando que no son nativos digitales.

Por el contrario de la comunicación interna, la externa si dan enormes pasos a la consolidación de una comunicación más integral. Los habitantes de la zona norte del municipio han encontrado en la página institucional de la alcaldía, la comunicación sobre oferta de servicios y demás actividades que se realizan en el Centro de Convivencia y ayuda a que estos servicios sean utilizados para la calidad de vida. “En segundo lugar encontramos las denominadas “Redes Institucionales”, las cuales se hallan en el sistema externo, respecto del círculo interior micro sistémico”. (Chadi, 2007, p.46). Como no los hace saber el autor sobre la cita anterior, la red de comunicación externa se hace poderosa frente a las complicaciones y fallas de la red interna que en muchas ocasiones sufre la mala interpretación o ruidos comunicacionales por sus integrantes.

El concepto general que se desprende de los textos es que la comunicación participativa y horizontal se presenta como una estrategia fundamental en el Centro de Convivencia Ciudadana de la zona norte del municipio de La Dorada, Caldas.

La comunicación participativa y horizontal se presenta como una estrategia clave para fortalecer la comunicación interna, promover la participación ciudadana y resolver los problemas en el Centro de Convivencia Ciudadana. A través de esta estrategia, se busca empoderar a la comunidad, definir acciones acordes a los intereses personales y mejorar la calidad del servicio ofrecido. Es fundamental contar con una estrategia comunicacional colaborativa, que tome en cuenta las opiniones y experiencias de la comunidad, y que utilice de manera efectiva las TIC y las redes institucionales para alcanzar los objetivos planteados.

Conclusiones

El Centro de Convivencia Ciudadana del sector norte del municipio de La Dorada, es un centro de atención de servicios donde la mayoría de la población vulnerable accede a cada una de las ofertas institucionales que brinda en temas de resolución de conflictos y sana convivencia; además de la promoción de la defensa de los derechos humanos. Es importante establecer una comunicación horizontal teniendo como diagnóstico inicial una errada interacción interna, siendo esto perjudicial a la hora de contribuir en un óptimo servicio para los usuarios, es decir, con una mejor comunicación interna se lograría un porcentaje superior en el momento de solucionar la problemática que aqueja a la población y que resuelve esta entidad cotidianamente.

Los NNA que acuden al Centro de Convivencia Ciudadana, son los principales actores en la consolidación de una política pública en la defensa de los derechos humanos y la prevención de la sana convivencia. Este tipo de población es la que apuesta el gobierno nacional y en este caso el local, en la búsqueda del bienestar social a las poblaciones vulnerables. Con lo anterior, es preciso acercarse a la población en la comunicación cíclica para que estos actores sociales construyan desde la administración municipal, un proyecto de vida acorde a la ley como bienestar y mejoramiento de la calidad de vida, dejando de lado el flagelo de la violencia y las pocas oportunidades sociales. Es de vital importancia asumir esa comunicación como vínculo entre las entidades y las comunidades y lograr un acorde trabajo mancomunado en el campo de acción social.

Referencias Bibliográficas

- CIMAS - *Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible*.(2010).
Manual de Metodologías participativas (p.27). http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual_2010.pdf
- Chadi de Yorio, M. R. (2007). *Redes sociales en el trabajo social*. Espacio Editorial. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66926?page=5>
- Galeano, E. (1998). *Patatas arriba: la escuela del mundo al revés*. Siglo xxi.
- Gómez, I. C. (2007). Comunicar para conservar Estrategias de comunicación como apoyo a procesos de educación ambiental. *Panorama*, 1(2), 31-42.
- Harnecker, M., & López, N. (2009). Planificación participativa en la comunidad. *Recuperado de* <http://www.rebellion.org/docs/97084.pdf>.
- Han, B. C. (2022). *La sociedad del cansancio*. Herder Editorial
- 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. <https://www.fao.org/3/y5794s/y5794s.pdf>
- Rovira, J. M. P. (1996). La escuela: Comunidad participativa. *Cuadernos de pedagogía*, (253), 28-34.
- Villalobos, O. (2012). *Comunicación y ciudadanía en la era de las redes sociales*. Quórum Académico, Vol. 9, No. 1, 2012. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/24900>
- Vivo, J. M. N., Polo, J. M., & Pérez, M. D. M. G. (2011). *Redes sociales para estudiantes de comunicación: 50 ideas para comprender el escenario online* (Vol. 188). Editorial UOC.

Villasante, T., Gutiérrez, P. (2007). *Redes y conjuntos de acción para aplicaciones estratégicas en los tiempos de la complejidad social*. En: *Política y Sociedad*, (44), pp 125-140. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2306756>