

**Estrategias para lograr una Comunicación Participativa en la Organización Social  
denominada Asociación del Voluntariado Hospitalario de Salud del Chocó –Damas  
Rosadas**

Danny Esther Ayala Castro

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

El principal propósito de este ensayo es dar a conocer por medio de un análisis crítico y reflexivo los resultados que se detallaron en la investigación acción ejecutada como practica social en la Asociación del Voluntariado Hospitalario de Salud del Chocó- Damas Rosadas, donde se diagnosticó que la OSP aunque está muy bien organizada y tiene clara su misión y visión, no llevaba a cabo una comunicación participativa, por lo que en el proceso de devolución se realizó una propuesta que permitiera el fortalecimiento de la comunicación participativa a nivel interno y con las otras redes sociales, dicha propuesta consistió en utilizar metodologías en las reuniones internas donde exista un orden en la participación y estrategias de manera externa mediadas por las nuevas tecnologías para dar a conocer las gestiones realizadas antes, durante y después.

***Palabras clave:*** comunicación participativa, red social, Organización Social

Participativa, comunidad, asociación.

### **Abstract**

The main purpose of this essay is to publicize, through a critical and reflective analysis, the results that were detailed in the action research carried out as a social practice in the Chocó-Damas Rosadas Hospital Volunteer Health Association, where it was diagnosed that the Although OSP is very well organized and is clear about its mission and vision, it did not carry out participatory communication, so in the return process a proposal was made that allowed the strengthening of participatory communication internally and with other networks. social, said proposal consisted of using methodologies in internal meetings where there is an order in the participation and strategies externally mediated by new technologies to publicize the efforts made before, during and after.

**Keywords:** participatory communication, social network, Participatory Social Organization, community, association.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	5
Estrategias para lograr una Comunicación Participativa en la Organización Social denominada Asociación del Voluntariado Hospitalario de Salud del Chocó –Damas Rosadas.....	6
Conclusiones .....	14
Referencias Bibliográficas .....	15

## **Introducción**

En el contenido del siguiente trabajo se encuentra el desarrollo de un ensayo crítico y reflexivo presentado como evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, como opción de trabajo de grado. Específicamente se despliega la descripción de la OSP Asociación del Voluntariado Hospitalario de Salud del Chocó –Damas Rosadas, sus principales aliados y las actividades que desarrolla, para luego pasar a identificar y describir los problemas de comunicación que se evidenciaron en el desarrollo de la practica social participativa; para esto se definieron de acuerdo a algunos autores los conceptos de comunicación, comunidad y comunicación participativa, siendo base fundamental para realizar un adecuado diagnostico comunicacional.

Por último, se describen los resultados del proceso de devolución teniendo en cuenta el sociograma realizado, y se proponen algunas estrategias comunicacionales que siendo aplicadas de forma correcta ayudan a mejorar la comunicación participativa, involucrando a los integrantes de la comunidad, los aliados y las mismas voluntarias.

## **Estrategias para lograr una Comunicación Participativa en la Organización Social denominada Asociación del Voluntariado Hospitalario de Salud del Chocó –Damas Rosadas**

Se inicia el presente escrito, estableciendo como punto de partida el diplomado en Construcción de Redes Sociales de comunicación DCRSC, el cual brinda la posibilidad de realizar un trabajo mediante la estrategia de aprendizaje basada en la Investigación – Acción, que está concebida como una metodología que permite estudiar la realidad social orientada a la comprensión de los fenómenos sociales por medio de la observación de las interacciones que se llevan a cabo en un determinado contexto (Martínez, 2004).

Lo anterior, implica que se realice una profundización en el campo teórico de las redes sociales y la comunicación participativa, y al mismo tiempo se ofrece la oportunidad de realizar una práctica Social Organizada (López & Salgado 2012). Para llevar a cabo la práctica mencionada, se debía escoger una Organización Social Participativa OSP que cumpliera con todos los criterios establecidos en el DCRSC, de acuerdo con ello, se eligió la Asociación del Voluntariado Hospitalario de Salud del Chocó –Damas Rosadas, ya que como asociación, es una entidad sin ánimo de lucro cuyo principal propósito es de tipo social o comunitario, donde los rendimientos obtenidos son reinvertidos en las actividades y procesos que se llevan a cabo en ella, para la realización de su objetivo misional (Actualícese, 2014), se debe agregar que, en esta organización se puede ejecutar un auto reconocimiento y autorreflexión de manera sustancial pensada en la comunidad generando algún tipo de cambio cultural, político y educativo desde la comunicación (López & Salgado 2012).

Contextualizando un poco más sobre el lugar de práctica, la Asociación del Voluntariado Hospitalario de Salud del Chocó –Damas Rosadas, es una entidad de carácter social, autónoma, privada y sin ánimo de lucro, que concentra sus actividades en la ayuda y acompañamiento a la

comunidad hospitalaria, mujeres privadas de la libertad, tercera edad y comunidades en situación de vulnerabilidad, involucrándolas en la ejecución de sus proyectos y trabajando en pro del alivio espiritual, social y económico de estas comunidades. El principal objetivo de los diferentes proyectos que se ejecutan, es aliviar la carga de los directamente involucrados y sus familiares, siendo un apoyo que ayuda, gestiona y tramita distintas soluciones.

Esta asociación fue creada en 1962 y tiene presencia a nivel nacional, en la actualidad cuenta con más de 1.600 voluntarias, beneficiando a un promedio de 1.600.000 personas por año y ayudando a las comunidades más desprotegidas; específicamente en el departamento del Chocó, le brinda asistencia a los enfermos en los hospitales, a las mujeres privadas de la libertad, a las personas de la tercera edad que hacen parte de los ancianato y a las comunidades de los barrios más vulnerables en los que se encuentran familias extensas compuestas por una madre, un padre o ambos, niños, niñas, abuelos y otros, que presentan múltiples necesidades.

A su vez, para brindar asistencia a estas comunidades la OPS realiza distintas actividades que son programadas con anterioridad, de manera que, se acercan al lugar establecido convocando a los actores involucrados con el fin realizar actividades lúdicas y entregarles diferentes tipos de ayudas. Ahora bien, la organización recibe el apoyo en especie y el acompañamiento espiritual de algunos aliados o grupos voluntarios como son el Club Rotativo de Medellín, el Club de Leones del Chocó, la iglesia católica y algunos otros benefactores que realizan el aporte de manera anónima.

De igual forma, esta OSP se encuentra encaminada al fortalecimiento de la organización social y comunal como unidad departamental, teniendo como base la comunicación participativa, que permite conocer las necesidades e intereses de las personas que hacen parte de las comunidades vulnerables y de sus beneficiarios, ya que se pueden realizar propuestas que

contribuyen a mejorar los procesos de desarrollo y de toma de decisiones para determinar y formular distintos proyectos comunitarios.

Es necesario recalcar que, en la práctica social participativa se realizó un acompañamiento a distintas actividades programadas por la Organización Social Participativa, con el propósito de realizar un acercamiento e identificar las formas de integración de la comunidad y la manera como se lleva a cabo la comunicación participativa a nivel interno y externo. Además, se conoce que la comunidad está conformada por un “conjunto de personas que comparten una herencia social común: tradiciones, costumbres, lengua o pertenencia a una misma etnia” (Egg 2005, p. 27).

Es así que, una de las actividades fue la visita a una comunidad vulnerable, exactamente el barrio el Reposo de la Zona Norte de Quibdó, en el que la mayoría de sus habitantes son personas desplazadas por el conflicto armado y han sido revictimizadas por las distintas bandas presentes en la ciudad. En la visita que se llevó a cabo, se realizaron una serie de actividades lúdicas con los niños, adolescentes y las madres que acudieron al llamado realizado por perifoneo y por la convocatoria que había hecho el presidente de la Junta de Acción Comunal y el sacerdote de la iglesia católica más cercana, con quienes las líderes de la organización establecieron contacto previamente para tramitar los permisos. Seguidamente se procedió a entregar una ayuda que es un complemento en el sustento de los hogares, contando con la participación de todas las integrantes de la OSP quienes tenían distintas funciones establecidas en la reunión realizada con anterioridad a la visita a la comunidad escogida. simultáneamente, se hizo participación como observante en algunas reuniones estratégicas realizadas para planear las actividades del mes y otras operativas que permitían evaluar el resultado de las actividades realizadas.

Conforme a lo anterior, y a la observación realizada por medio de la investigación acción,

se pudo establecer un diagnóstico de las técnicas comunicacionales que se llevan a cabo en la OSP, incluyendo los diferentes actores sociales; de manera análoga, para llegar a los resultados generales se deben tener claras las definiciones que de acuerdo a algunos autores se le da a la comunicación y a la comunicación participativa, teniendo entonces que “la comunicación, es el proceso de interacción social democrática que se basa sobre el intercambio de símbolos por los cuales los seres humanos comparten voluntariamente sus experiencias bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación” (Beltrán, 1979, p. 17).

Así mismo, Roméu (2007) afirma que la comunicación como una construcción teórica que es resultado del desarrollo complejo de las nuevas concepciones de tipo lingüísticas donde el discurso y los procesos de comprensión son su centro de atención, así como la elaboración de significados en distintos contextos, es decir que la comunicación se construye a partir de las relaciones establecidas a nivel colectivo, social o comunitario, intermediada por el discurso con el que se llevan a cabo procesos significativos.

Similarmente, se entiende la comunicación como un proceso que se da en todos los ámbitos y en todos los grupos sociales por lo que es importante expresar que no se pueden transmitir ideas o realizar actividades sin que exista algún tipo de comunicación, en el caso de la OPS, es indispensable que haya una relación e intercambio de ideas entre las voluntarias. Por último, también se define la comunicación como:

Un proceso humano y social de interrelaciones de expresión y comprensión que involucran momentos de producción, circulación, intercambio – desigual - de significaciones, enmarcados cultural e históricamente, y que pueden ser, o no, mediados por tecnologías. Los múltiples mensajes intercambiados son lo que permiten tejer la socialidad, esto es su manifestación en prácticas sociales y discursivas concretas desde donde también se promueven y forman ideologías de actores sociales con interés

diferenciados (Torio, 2007 como se citó en López 2013, p 45-46).

De manera puntual, la comunicación es un asunto que en la actualidad está mediado por la tecnología, en el que se pueden intercambiar distintos mensajes, utilizando los medios tecnológicos como canales de información, ya que estos transmiten mensajes de manera masiva logrando que se tenga una comunicación participativa que exige el derecho a participar y ser interlocutores, superando el proceso de recepción de información que traen consigo los medios masivos y las acostumbradas actitudes autoritarias y verticales, permitiendo que haya interacción, que se opine de manera crítica, aportando a la mejora de las condiciones de vida de las comunidades más vulnerables según (López 2013).

La comunicación participativa es una forma libre de comunicación que ha sido denominada como comunicación para el cambio social, la cual facilita la recuperación de la vida cotidiana teniendo en cuenta las necesidades e intereses de los distintos grupos sociales, por medio de este tipo de comunicación se busca que la población se convierta en un elemento principal para el desarrollo, concediéndole una opción de comunicación que permite denunciar sus problemas y brindarles una solución, siendo algo muy enriquecedor porque se enfoca en el reconocimiento de las opiniones de la comunidad en todos los niveles sociales (Todo comunicación s.f.).

Ahora bien, la comunicación participativa en las entidades sin ánimo de lucro tiene el objetivo de cambiar a la comunidad a través de la búsqueda de soluciones a las problemáticas comunicacionales que allí se presentan, un proceso participativo incluye la participación activa de las personas en la interacción, el diálogo, y la toma de decisiones y acciones por consenso

En particular, en la práctica social participativa se encontró que las actividades que se realizan van encaminadas en pro del bienestar de las comunidades beneficiarias y para esto

planifican estrategias que requieren que haya una comunicación participativa, permitiendo que las voluntarias de la OSP se coordinen y puedan cumplir con los objetivos propuestos.

Precisamente, se evidenció que, aunque se realizaba una planificación de las actividades y tenían un proceso de comunicación, esta no era participativa, ya que en las reuniones convocadas eran pocas las voluntarias las que asistían y en ellas se presentaba una lluvia de ideas que no era tomada en cuenta, no existía un orden, no había un moderador, pocas veces era claro el motivo de la reunión y para llegar a un consenso la presidenta tomaba las decisiones de manera arbitraria porque no llegaban a un acuerdo.

A nivel externo, aunque se cumplía con los objetivos de las visitas se reflejaba que no había comunicación participativa, porque las convocatorias las hacían sobre el tiempo y en vista de que no había asistencia, realizaban un perifoneo o una casa a casa en el momento para que hubiese participación activa. Igualmente, aunque la asociación cuenta con página web, Facebook, twitter e Instagram, no los utilizaban para convocar de manera masiva y anticipada a los beneficiarios, tampoco tomaban las evidencias necesarias para subir a los medios tecnológicos o redes sociales los resultados de las actividades.

En conclusión, a nivel interno o externo la comunicación no era participativa, por lo que, como practicante en esta red social, se propuso una reunión de devolución para dar a conocer a las voluntarias los hallazgos evidenciados de acuerdo al proceso de acompañamiento que se realizó en el marco de la practica social participativa, en esta reunión se dieron a conocer las fortalezas y debilidades encontradas y se socializó el sociograma que “tiene por misión representar gráficamente las relaciones de distintos tipos, que están presentes en un momento determinado entre conjunto de actores” (Martin 1999, p. 136).

El sociograma socializado fue diseñado con anterioridad con la ayuda de las damas del voluntariado, para esto inicialmente se les explicó su utilidad, para que sirva y la forma de

trazarlo, invitándolas a reflexionar sobre quién o desde donde se ejecuta el poder, el nivel asociativo y la base social, lo que permitió situar las diferentes relaciones que tiene la organización con las otras redes sociales partiendo desde la ubicación de la asociación como punto de referencia (Martin, 1999).

Por medio del sociograma, en el proceso de devolución se dieron a conocer de manera clara las relaciones de colaboración que existen entre la OSP y otras asociaciones como son las juntas de acción comunal, las clínicas y hospitales, los clubes, las iglesias, las fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro, estableciendo que no tienen relaciones de dependencia con entidades públicas y que existen algunos conflictos con los directivos de los hospitales, debido a que según las voluntarias, por la tramitología que estos establecen, las ayudas a los enfermos llegan tarde o simplemente no llegan.

Es indispensable reconocer que en toda estructura social se presentan conflictos los cuales si son bien manejados ayudan al crecimiento y armonía de las distintas redes sociales, por ello se reconoce que las integrantes de la OPS en la búsqueda del logro de sus objetivos muchas veces tienen diferencias de comunicación que retrasan el libre desarrollo de las actividades y por ende afectan a los beneficiarios del servicio, por lo que es importante que se busquen estrategias comunicacionales para evitar estas situaciones ya que la comunicación es el medio para dar solución a cualquier diferencia, siendo uno de sus objetivos el promover los procesos de cambio en los que, desde la articulación ciudadana y de redes sociales, se realicen metodologías comunicativas que establezcan “modelos y estilos de comunicación más horizontales y participativos desde los que se anticipen otros modos de vivir, que terminen por incidir en las estructuras económicas y políticas dominantes para transformarlas” (Tufté, 2015, p.10).

También, en el proceso de devolución se propusieron diferentes temas para tejer relaciones de armonía a nivel interno y externo de la OPS como son la planificación de todas las

actividades, las cuales por medio de una comunicación participativa se pueden establecer de manera organizada, también se puede gestionar el cambio hacia la armonía por medio de una reinvención colectiva de las formas de ver la realidad, participando, gestionando, organizando, planificando las formas de ejecutar las diversas actividades que aporten al desarrollo de la comunidad, estableciendo relaciones individuales y colectivas no solo con la comunidad sino también interactuando con el medio ambiente en el cual se desarrolla la vida (Cueto, 2019).

Por otro lado, para que haya una mejora de la comunicación participativa es importante que exista una constante armonía y consenso en la toma de decisiones se propone que se utilicen de manera interna metodologías que faciliten la comunicación participativa, cediendo el turno, escuchando a las demás compañeras cuando tomen la palabra, se sigan teniendo en cuenta todas las opiniones y sean certeras en cada paso que dan, para ello en cada reunión o convocatoria del grupo se debe nombrar alguien que la dirija que sea el encargado de ceder la palabra, tomar las anotaciones y sacar las conclusiones correspondientes, es indispensable que en cada encuentro haya una persona diferente cumpliendo ese papel para facilitar la comunicación. A nivel externo, deben utilizar los medios digitales dispuestos para que haya una comunicación masiva, nombrar a una voluntaria que sea la encargada de manejar las redes sociales, promulgando las actividades que se van a realizar, convocando a la comunidad beneficiaria para que haya mayor participación, también subiendo las evidencias y los resultados de las actividades realizadas para que más personas se sumen como voluntarias, aliadas o beneficiarias y por último leyendo, socializando y respondiendo los comentarios de donde pueden salir muchas propuestas de la comunidad que sirven para mejorar las estrategias.

## Conclusiones

El desarrollo de la investigación acción por medio de la practica participativa en la OSP Asociación del Voluntariado Hospitalario de Salud del Chocó –Damas Rosadas, permitió que se conocieran las problemáticas de comunicación y que se propusieran estrategias para mejorar la comunicación participativa teniendo en cuenta las nuevas tecnologías.

El sociograma fue una herramienta fundamental para identificar las diferentes redes sociales que están alrededor de la OSP y para conocer el grado de dependencia, de colaboración, de conflicto y de desinterés, lo que se dio a conocer en el proceso de devolución de todo lo encontrado durante el tiempo que se realizó el acompañamiento.

### Referencias Bibliográficas

Actualícese (2014). Definición de entidades sin ánimo de lucro.

<https://actualicese.com/definicion-de-entidades-sin-animo-de-lucro/>

Beltrán, L. (1979). “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>

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>

Egg, A (2005). Metodología y práctica del desarrollo de la comunidad. 2ª. Edición, Buenos Aires, Editorial Lumen Hvmanitas. p.27.

López, J., Salgado, D. (2012). Criterios para elegir la práctica social organizada como objeto de investigación en el trabajo de grado. <http://hdl.handle.net/10596/10861>

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](https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/DESBORDES/2011/003_Breve_recorrido_por_la_investigacion.pdf)

Martínez Miguelez, M. (2004). Ciencia y Arte en la metodología cualitativa. México: Trillas

Martín, P. (1999). El Sociograma como instrumento que desvela la complejidad. EMPIRIA.

Revista de Metodología de Ciencias Sociales. N.º 2, 1999. pp. 129-151.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=199632>

Roméu, A., (2007). Aplicación del enfoque cognitivo, comunicativo y sociocultural en la enseñanza de la lengua y la literatura. La Habana: Pueblo y Educación.

Todo sobre Comunicación (2020). Tipos de Comunicación.

<https://todosobrecomunicacion.com/la-comunicacion-participativa/>

Tufte T. (2015). Comunicación para el Cambio Social. La participación y el empoderamiento como base del desarrollo mundial. Icaria, Barcelona.

[https://www.researchgate.net/publication/278890850\\_Prologo\\_al\\_libro\\_de\\_Thomas\\_Tuft\\_e\\_Comunicacion\\_para\\_el\\_Cambio\\_Social\\_La\\_participacion\\_y\\_el\\_empoderamiento\\_como\\_base\\_del\\_desarrollo\\_mundial\\_Icaria\\_Barcelona\\_2015](https://www.researchgate.net/publication/278890850_Prologo_al_libro_de_Thomas_Tuft_e_Comunicacion_para_el_Cambio_Social_La_participacion_y_el_empoderamiento_como_base_del_desarrollo_mundial_Icaria_Barcelona_2015)