

**Práctica Sociocomunicativa en la Organización Social del Centro de Oportunidades (CDO)**

José Carlos Baldovino Pertuz

Asesor

Luis Guillermo Monsalve Jiménez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades - ECSAH

Comunicación Social

2025

## Resumen

El presente trabajo analiza el Centro de Oportunidades (CDO) como una organización social que impulsa la inclusión laboral, el bienestar comunitario y el desarrollo humano a través de la comunicación participativa y el trabajo articulado con diferentes actores. A partir de observaciones directas, entrevistas, revisión documental y herramientas como el sociograma, el diagrama de conjuntos de acción y las matrices de análisis, fue posible identificar cómo el CDO construye vínculos sólidos con la comunidad y con instituciones externas, creando espacios de diálogo que permiten escuchar, orientar y acompañar a las personas que buscan nuevas oportunidades.

Los resultados muestran que la comunicación en el CDO no se limita a transmitir información, sino que funciona como un puente que conecta historias, necesidades y procesos colectivos. Las interacciones cotidianas revelan dinámicas de confianza, colaboración y apoyo mutuo que fortalecen la cohesión social y la participación. Asimismo, se evidencia cómo el trabajo en red tanto interno como externo se convierte en un motor para ampliar el alcance de la organización, gestionar alianzas y generar impactos positivos en el territorio.

El análisis demuestra que las redes humanas e institucionales que rodean al CDO son esenciales para su funcionamiento, ya que permiten articular esfuerzos, visibilizar procesos y abrir caminos hacia el crecimiento personal y laboral de los beneficiarios. En conjunto, este estudio resalta la importancia de comprender al CDO no solo como un espacio de empleabilidad, sino como un escenario donde la comunicación y la participación transforman realidades y fortalecen el tejido social.

**Palabras clave:** Comunicación participativa, Redes sociales, Sociopraxis, Comunidad, Centro de oportunidades.

## Abstract

This paper presents a comprehensive analysis of the Centro de Oportunidades (CDO) as a social organization that promotes labor inclusion, human development, and community strengthening through participatory communication and network-based work dynamics. Through observation, interviews, and reflective analysis, the study identifies how the CDO builds and maintains relationships among its internal and external actors, generating meaningful spaces for dialogue, collaboration, and collective learning. The findings show that communication within the organization goes beyond the transmission of information; it becomes a tool to build trust, encourage participation, and facilitate processes of social transformation.

Furthermore, the research highlights the key role of human and institutional networks in connecting people to new opportunities, articulating inter-organizational efforts, and reinforcing the sense of community that characterizes the CDO. Overall, the study demonstrates that when communication is approached from a horizontal and participatory perspective, it strengthens social bonds, supports inclusive practices, and contributes to the development of more cohesive and empowered communities.

**Keywords:** Participatory communication, Social networks, Sociopraxis, Community, Centro de oportunidades.

## Tabla de Contenido

Introducción.....	8
Aprestamiento.....	9
Justificación de la OSP Escogida.....	10
Conceptualización.....	11
Informe Descriptivo.....	12
Implicación.....	14
Informe Sociopráxico.....	15
Construcción.....	18
Informe de Investigación.....	24
Proyección.....	27
Comunicación Transformadora.....	27
Conclusiones.....	30
Referencias Bibliográficas.....	32

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Ficha de Identificación General</i> .....	9
<b>Tabla 2</b> <i>Ficha Descriptiva</i> .....	11
<b>Tabla 3</b> <i>Diario de Campo</i> .....	14
<b>Tabla 4</b> <i>Matriz de Posicionamiento</i> .....	20
<b>Tabla 5</b> <i>Matriz Comparativa</i> .....	22
<b>Tabla 6</b> <i>Línea Estratégica</i> .....	29

## Lista de Figuras

**Figura 1** *Sociograma* .....18

**Figura 2** *Conjunto de Acción* .....19

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A</b> <i>Carta de Intención</i> .....	34
<b>Apéndice B</b> <i>Carta de Aprobación</i> .....	35
<b>Apéndice C</b> <i>Preguntas Entrevista Inicial</i> .....	36
<b>Apéndice D</b> <i>Enlace Entrevista Inical</i> .....	37
<b>Apéndice E</b> <i>Preguntas Entrevista Cualitativa</i> .....	38
<b>Apéndice F</b> <i>Enlace Entrevista Cualitativa</i> .....	39
<b>Apéndice G</b> <i>Registro Fotográfico</i> .....	40
<b>Apéndice H</b> <i>Enlace de Devolución</i> .....	41

## **Introducción**

El presente trabajo se centra en el análisis del Centro de Oportunidades (CDO) como una Organización Social de Participación (OSP) que promueve la inclusión laboral, el desarrollo personal y la construcción de comunidad. A través de procesos como la observación, la entrevista, el análisis documental y herramientas metodológicas como el sociograma, el diagrama de conjuntos de acción y las matrices de posicionamiento y comparativa, se busca comprender cómo el CDO fortalece las redes sociales y comunicativas que lo rodean. Este estudio parte del interés por entender de qué manera la comunicación se convierte en una herramienta de transformación cuando se practica desde la participación y la escucha activa.

El CDO reúne a instituciones, empresas, orientadores y beneficiarios en un espacio donde la cooperación, la formación y el acompañamiento se entrelazan para generar oportunidades reales y mejorar la calidad de vida. Desde una mirada apoyada en la comunicación participativa, las redes sociales y el enfoque comunitario, este informe reflexiona sobre las dinámicas que permiten el diálogo horizontal, la construcción de confianza y el fortalecimiento de los vínculos entre los actores, más que analizar estructuras este documento reconoce el valor de las relaciones humanas que sostienen la labor del CDO y la manera en que sus procesos conectan necesidades, saberes y experiencias. En síntesis, el Centro de Oportunidades logra consolidarse como un espacio de acompañamiento, escucha y transformación social a través de la comunicación.

## Aprestamiento

**Tabla 1**

*Ficha de Identificación General*

Nombre de la OSP	Descripción de su objeto social y acciones relevantes que desarrolla	Criterio de Selección	Posibles Oportunidades	Posibles Dificultades
OSP 1 Centro de Oportunidades de Barranquilla (CDO)	Es un programa de la Alcaldía de Barranquilla que articula acciones para la inclusión laboral y social de población vulnerable (víctimas del conflicto, migrantes, desempleados, jóvenes). Desarrolla programas de formación, empleabilidad y emprendimiento	Impacto social directo en comunidades vulnerables; accesibilidad en la ciudad; necesidad de fortalecimiento comunicacional para difundir sus programas.	Desarrollar estrategias de comunicación interna y externa; aumentar visibilidad de sus servicios; mejorar canales digitales y comunitarios.	Limitaciones presupuestales; alta demanda de usuarios; posible dificultad en obtención de información interna.
OSP 2 Children International de Barranquilla	ONG internacional que trabaja con niños, jóvenes y familias en situación de vulnerabilidad. Desarrolla programas de salud, educación, valores y apoyo familiar para transformar comunidades.	Trayectoria sólida; trabajo directo con infancia y juventud; apertura a procesos formativos y de voluntariado.	Apoyo en visibilización de programas; fortalecer comunicación comunitaria; generar contenidos para jóvenes.	Dependencia de lineamientos internacionales; posible burocracia en autorización de procesos internos.
OSP 3 Barranquilla +20	ONG liderada por jóvenes que promueve la justicia climática y la participación ciudadana en temas ambientales. Realiza campañas, talleres, incidencia política y proyectos comunitarios sobre sostenibilidad.	Participación de jóvenes; temática ambiental de alta relevancia; impacto local y regional.	Fortalecer comunicación digital; posicionar proyectos comunitarios; ampliar alianzas en redes sociales.	Recursos limitados; dependencia de voluntariado; sostenibilidad a largo plazo.

*Nota.* Elaboración propia con base en información recolectada en el Repositorio Institucional de la UNAD (2023–2024), Portal Oficial de la Alcaldía de Barranquilla y páginas institucionales de las Organizaciones Sociales Participativas (OSP)

### **Justificación de la OSP Escogida**

Después de explorar tres organizaciones sociales de Barranquilla (Children International, Barranquilla +20 y el Centro de Oportunidades de Barranquilla), considero que la más pertinente para desarrollar el ejercicio de Investigación/Acción es el Centro de Oportunidades de Barranquilla (CDO). Mi elección se basa en varios aspectos. En primer lugar, el CDO trabaja directamente con poblaciones vulnerables como víctimas del conflicto, migrantes y jóvenes desempleados, lo que lo convierte en un espacio donde la comunicación tiene un papel decisivo para acercar a la gente a programas de formación, empleo y emprendimiento. En segundo lugar, al ser una iniciativa de la Alcaldía, es un centro de referencia para la comunidad, pero al mismo tiempo enfrenta retos para comunicar de manera efectiva sus servicios y fortalecer tanto sus canales internos como externos.

Comparado con las otras dos OSP, el CDO tiene un impacto social más amplio y diverso, lo que abre mayores posibilidades para aplicar estrategias comunicacionales que realmente beneficien a la ciudadanía, además su accesibilidad y el contacto directo con la comunidad hacen viable el trabajo de campo y la implementación de acciones concretas. Tras lo antes expuesto, podemos evidenciar que el CDO no solo cumple con los criterios de selección, sino que representa una oportunidad real de generar un impacto positivo mediante el fortalecimiento de la comunicación, lo que justifica plenamente su elección para este proceso.

## Conceptualización

**Tabla 2**

*Ficha Descriptiva*

Aspecto	Descripción
Tipo de práctica. Lo que hace la OSP en cumplimiento de su objeto social.	El Centro de Oportunidades desarrolla prácticas sociales enfocadas en la orientación, acompañamiento y formación de personas en situación de desempleo o vulnerabilidad. Su labor se centra en conectar a la población con ofertas laborales, capacitaciones y programas de inclusión social, buscando mejorar la calidad de vida de las comunidades.
Objetivos o intenciones de ayuda social.	El principal objetivo es brindar oportunidades reales de empleo y formación, también busca acompañar procesos de inserción laboral con talleres de habilidades blandas, asesorías personalizadas y convenios con empresas. En general, pretende abrir caminos para que las personas puedan tener mejores condiciones de vida.
Regularidad y características de la práctica o reuniones de los integrantes de la OSP.	En el CDO realizan actividades de manera permanente y sus reuniones suelen ser semanales para coordinar acciones internas, y las actividades externas se desarrollan de acuerdo con las convocatorias de empresas y aliados. La regularidad es constante porque responde a la dinámica del mercado laboral.
Características de participantes o actores (rol social, nivel profesional, rol institucional).	Participan profesionales en áreas como psicología, trabajo social y comunicación, así como personal administrativo y voluntarios. También están los beneficiarios que son en su mayoría personas desempleadas, jóvenes en búsqueda de su primer trabajo y adultos que requieren reubicación laboral.
Tamaño de organización de la OSP (número de integrantes, cobertura territorial)	El CDO cuenta con un equipo central de profesionales y voluntarios que trabajan en coordinación con entidades públicas y privadas; la cobertura es principalmente en Barranquilla, aunque tiene influencia en municipios cercanos al trabajar en red con diferentes organizaciones.
Forma de organización, estructura, equipos, comités, cargos.	La organización funciona con una estructura coordinada desde la Alcaldía Distrital y la Secretaría de Desarrollo Económico. Tiene un equipo encargado de orientación, un área administrativa y comités de enlace con las empresas y programas de capacitación.
Características de los vínculos sociales al interior de la OSP.	Los vínculos internos se basan en el trabajo colaborativo y en la confianza entre los equipos, se fomenta la comunicación directa y el apoyo mutuo para dar respuestas rápidas a las necesidades de la comunidad.
Formas de participación al interior y hacia el exterior de la OPS.	Al interior, la participación se da en espacios de reunión y coordinación donde todos los equipos pueden aportar ideas. En cuanto al exterior, se promueve la participación de la comunidad a través de talleres, ferias de empleo, capacitaciones y convenios con empresas.

Formas de comunicación interna, actores, tipo, etc.	La comunicación interna se maneja por medio de reuniones periódicas, grupos de mensajería instantánea (WhatsApp) y correos electrónicos, estas herramientas permiten coordinación rápida y efectiva entre los miembros del equipo.
Formas de comunicación externa, actores, tipo, etc.	Para comunicarse con la comunidad, el CDO utiliza principalmente redes sociales, cartelera informativa y medios de comunicación aliados, también organiza ferias de empleo y encuentros presenciales, que sirven como espacios de interacción directa.
Planes, cronogramas, metas. Proyectos en desarrollo.	Actualmente trabaja en programas de capacitación en habilidades digitales, talleres de orientación laboral y proyectos de inclusión para jóvenes y adultos mayores. Su meta es ampliar la cobertura y fortalecer la relación con empresas locales para ofrecer más vacantes.
Logros de proyectos exitosos.	Entre sus logros más visibles está la vinculación de cientos de personas al mercado laboral a través de sus ferias y convenios. También ha fortalecido alianzas con empresas del sector privado que confían en el CDO para conectar con talento humano.
Dificultades para desarrollar sus objetivos sociales.	Las principales dificultades son la falta de recursos financieros suficientes, la alta demanda de empleo frente a las ofertas disponibles y, en algunos casos, la resistencia de las empresas a contratar a poblaciones vulnerables, también se presentan limitaciones tecnológicas en algunos usuarios que dificultan los procesos virtuales.
Otros aspectos para comentar.	El CDO no solo conecta a las personas con empleos, sino que también genera confianza y esperanza en comunidades que muchas veces se sienten excluidas. Su papel en Barranquilla es fundamental porque articula esfuerzos entre la alcaldía, las empresas y la comunidad.

---

*Nota.* Children International, Barranquilla +20 y el Centro de Oportunidades de Barranquilla (2014).

### **Informe Descriptivo**

El Centro de Oportunidades (CDO) fue elegido como OSP porque es un espacio que conecta a las personas que buscan empleo con instituciones públicas y privadas, y al mismo tiempo promueve procesos de formación y acompañamiento, más allá de ser un intermediario laboral, se convierte en un puente para que las comunidades encuentren nuevas posibilidades de inclusión social y económica.

La elección del CDO tiene sentido porque su forma de trabajo se acerca a la idea de la horizontalidad. Aunque cuenta con una estructura institucional, promueve relaciones en red con diferentes actores; empresas, comunidad y entidades del sector público este tipo de relación se

conecta con lo que plantea Beltrán (1979) cuando habla de la comunicación horizontal, donde no existe una relación de poder de arriba hacia abajo, sino que todos los participantes tienen voz y se reconocen como sujetos activos.

Al pensar en la Investigación Acción (IA), el CDO es un escenario apropiado porque mantiene contacto directo con la comunidad, ya que sus actividades, como talleres y ferias de empleo, pueden convertirse en espacios donde la academia y la ciudadanía se encuentren para construir juntos. Como lo menciona Villasante (2010), las redes sociales no son solo vínculos, sino también herramientas que permiten que las comunidades participen activamente en procesos de cambio y aprendizaje colectivo.

Dentro de las posibilidades que se avizoran para un proceso de IA están la confianza que el CDO ya tiene en la comunidad, su capacidad de convocatoria y la experiencia en articular distintos sectores. Estas características permiten que sea un terreno fértil para aplicar metodologías participativas y de co-creación. Sin embargo, también hay limitaciones que no se pueden ignorar. La dependencia de recursos externos y la falta de suficientes oportunidades laborales frente a la alta demanda pueden generar frustración en los usuarios y a esto se suma que muchos procesos de comunicación aún se concentran en canales digitales, dejando por fuera a personas con baja alfabetización tecnológica.

Finalmente, podemos concluir que el CDO es una OSP con gran potencial para desarrollar procesos desde la lógica de la horizontalidad y la investigación-acción. Es un espacio donde la academia puede vincularse con la comunidad para aportar soluciones reales, siempre que se reconozcan sus límites y se fortalezcan sus estrategias de comunicación inclusiva.

## Implicación

**Tabla 3**

*Diario de Campo*

OSP: Centro de Oportunidades de Barranquilla	Actividad: Taller participativo sobre estrategias de empleabilidad	Fecha: 26 de septiembre de 2025
Hora inicio: 8:30am Participantes: 25 personas entre líderes comunitarios y funcionarios del CDO	Hora finalización: 11:00am Investigador: José Baldovino	Lugar: Oficinas del CDO
Descripción (de la observación)	Interpretación (de la observación)	Desahogo (¿Qué siente el investigador frente a lo observado?)
<p>La actividad se desarrolló en un salón amplio, con el apoyo de un proyector que mostraba la presentación sobre las rutas de empleabilidad y los objetivos que se buscan alcanzar para el cierre de año, por otra parte, los facilitadores iniciaron con palabras de bienvenida, seguidas de una explicación de los programas y servicios del CDO y posteriormente, los participantes se dividieron en grupos según las empresas que tienen asignadas para cada ruta de empleabilidad y así discutir las principales dificultades al momento de conseguir empleo. Finalmente, cada grupo socializó sus conclusiones y propusieron las posibles estrategias que se pueden implementar para alcanzar la meta que tienen trazada y también como pueden llegar a más empresas que vayan a fin con el proyecto, la dinámica fue participativa y permitió escuchar distintas voces.</p>	<p>La jornada permitió evidenciar el papel del CDO como articulador de redes entre comunidad, empresas e instituciones, la comunicación participativa fue el eje central, ya que cada asistente pudo aportar su experiencia y opinión frente a las estrategias propuestas y las dificultades que se han presentado con el desarrollo del proyecto, esto favoreció el sentido de pertenencia y la construcción de confianza, además la actividad fortaleció la visión comunitaria al identificar problemas comunes y posibles soluciones colectivas.</p>	<p>Como observador, sentí que la actividad no solo buscaba ofrecer información, sino también escuchar y reconocer las voces de los participantes. Hubo un ambiente de respeto y apertura, aunque también se percibió la preocupación por la falta de oportunidades laborales. Además, me permitió conocer a fondo todo lo que se desconoce frente al sector de empleabilidad, ya que por lo menos en el caso del CDO, ellos no buscan solo que las personas trabajen, sino que estén en condiciones dignas y velan porque las empresas con las que están enlazados le brinden todas las prestaciones y buenas condiciones laborales al personal que convocan. También, conocí la otra cara de la moneda en cuanto a los empleados, ya</p>

que muchos desisten de las ofertas laborales porque no son el trabajo ideal que ellos quieren y por lo general las ofertas en el sector de producción y se requiere personal de manera masiva, entonces pude conocer que en muchas ocasiones si hay empleo, pero son trabajos que en su mayoría la gente no quiere hacer por distintas razones. Fue una experiencia enriquecedora que muestra la importancia de abrir espacios donde la comunidad pueda expresarse y ser escuchada, ya que también hacen partícipes a líderes sociales de ciertos barrios en situación de vulnerabilidad que son el principal objetivo del CDO e incluso personal migrante con papeles en regla.

---

*Nota.* Observación como participante en actividad del Centro de Oportunidades (CDO).

### **Informe Sociopráxico**

Durante el proceso de recolección de información en el Centro de Oportunidades (CDO) fue posible observar cómo la sociopraxis se materializa en las dinámicas participativas que promueve la organización, en la actividad desarrollada donde participaron miembros de la comunidad, facilitadores y líderes sociales, se evidenció que el diálogo abierto y horizontal permite reconocer la voz de cada participante como parte fundamental de la construcción colectiva, esta experiencia confirma lo que Beltrán (1979) plantea al afirmar que la

comunicación horizontal abre espacios de participación real, rompiendo las jerarquías tradicionales y fomentando la cooperación entre iguales.

Uno de los elementos más significativos fue constatar que la comunicación no se limitó a transmitir información, sino que se convirtió en un puente para fortalecer vínculos y generar confianza entre los asistentes en este sentido, la sociopraxis se entiende no solo como una metodología, sino como una práctica viva que une lo comunitario con lo organizativo, donde todos aportan y aprenden colectivamente. Villasante (2010) señala que las redes sociales son estructuras vivas que se sostienen gracias a los lazos de confianza y reciprocidad, lo cual se reflejó en las relaciones generadas dentro del CDO.

Asimismo, fue evidente la importancia de las redes sociales comunitarias en el fortalecimiento de la organización, ya que estas redes no se limitaron al ámbito digital, sino que se manifestaron en las interacciones presenciales, en los acuerdos construidos y en la búsqueda conjunta de soluciones frente a problemáticas locales, Gallego (2011) sostiene que las redes sociales son un medio para el desarrollo humano, porque permiten la cooperación y la construcción de capital social, algo que se evidenció en la manera como el CDO articula sus procesos con la comunidad.

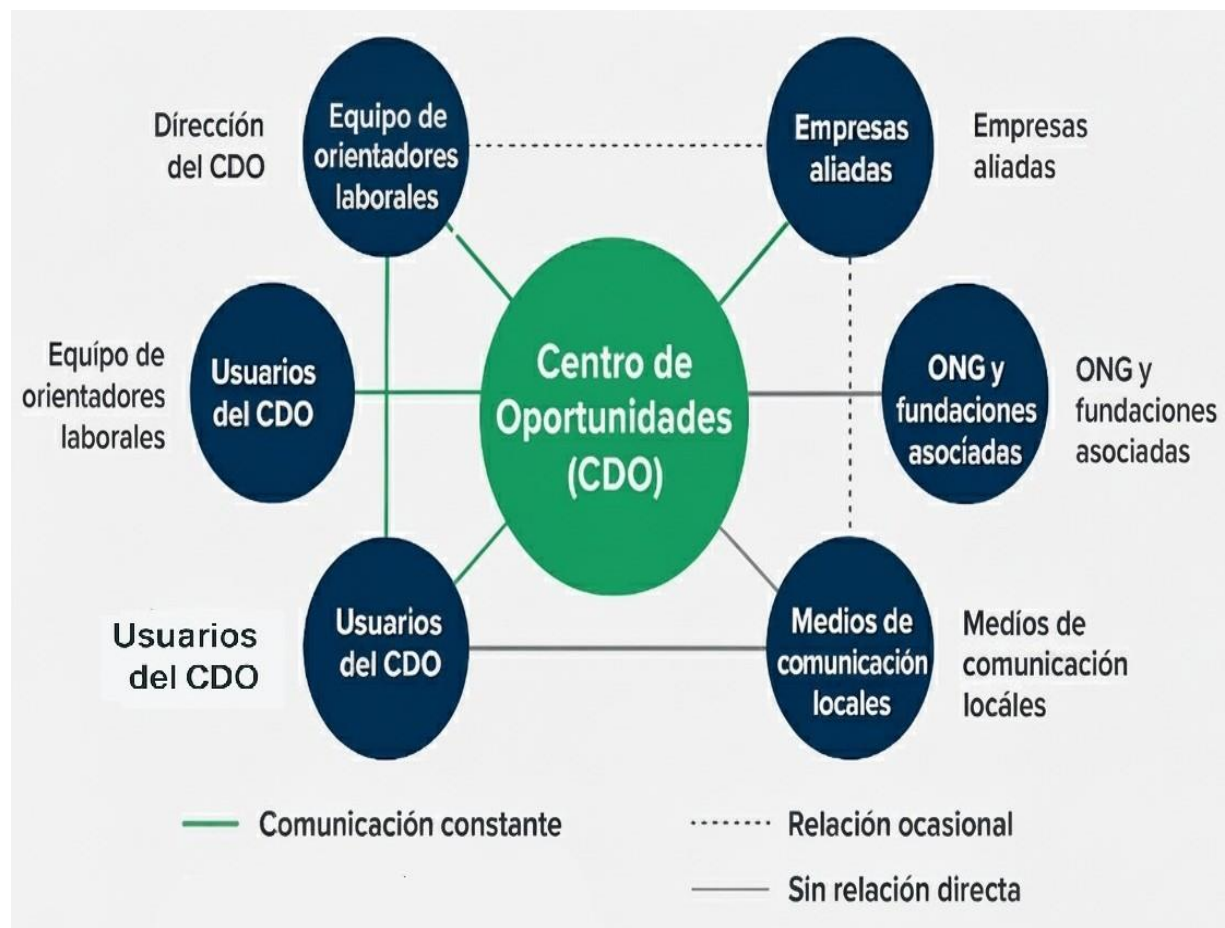
Por otra parte, la experiencia también permitió reconocer los desafíos que implica sostener una comunicación realmente participativa tal y como indica Balcázar (2003), los procesos de participación requieren superar tensiones entre la teoría y la práctica, implicando compromiso, reflexión y apertura a la autocrítica, en el CDO estas tensiones se hicieron visibles en los momentos en que algunas voces tendían a dominar la conversación, lo que reafirma la necesidad de seguir fortaleciendo mecanismos que promuevan la igualdad en la participación.

Finalmente, esta práctica permitió comprender que la sociopraxis, más que un concepto académico, se vive como un proceso cotidiano donde la observación y la acción se complementan. Tal como expresan Villasante y Gutiérrez (2007), las redes y los conjuntos de acción son espacios estratégicos que permiten transformar la realidad social desde la cooperación y la creatividad colectiva, en ese sentido la experiencia en el CDO demostró que la comunicación participativa no solo informa, sino que transforma y que las redes comunitarias son el tejido que mantiene viva la construcción de una sociedad más equitativa y solidaria.

## Construcción

**Figura 1**

*Sociograma*



*Nota.* Elaboración Propia (2025). Sociograma de las relaciones internas y externas de la organización, el cual muestra actores clave, flujos de comunicación y espacios de interacción.

**Figura 2***Conjuntos de Acción*

*Nota.* Elaboración propia (2025). Gráfico que representa los conjuntos de acción y la interacción entre los actores dentro de la organización.

**Tabla 4***Matriz de Posicionamiento*

Clases o Actores sociales	Afín	Diferente	Ajeno	Opuesto
Alcaldía de Barranquilla	El CDO hace parte de la Alcaldía, por lo que sus objetivos están totalmente alineados en temas de empleabilidad, inclusión social y acompañamiento a población vulnerable.	Aunque ambos buscan mejorar la calidad de vida, la Alcaldía tiene una visión más política y administrativa, mientras que el CDO se enfoca en la orientación social y el acompañamiento humano.	Algunas dependencias municipales desconocen la magnitud del trabajo social del CDO o lo ven solo como una oficina de empleo.	Cuando las decisiones gubernamentales se centran en resultados económicos y no en las necesidades reales de los beneficiarios, el vínculo se debilita.
Empresas aliadas (sector privado)	Afines en la generación de oportunidades laborales y la vinculación de talento humano	Las empresas se centran en la productividad y rentabilidad; el CDO en la inclusión y equidad social.	Algunas empresas ven al CDO solo como intermediario, sin valorar su labor de acompañamiento social.	Cuando las empresas incumplen los acuerdos o promueven condiciones laborales precarias, rompen los principios de equidad del CDO.
Usuarios o beneficiarios	Son la razón de ser del CDO; participan activamente en las capacitaciones y procesos de empleabilidad.	Algunos usuarios buscan beneficios inmediatos sin comprometerse con el proceso.	Algunos sectores de la comunidad aún desconocen los servicios del CDO.	Cuando hay desinterés o desconfianza hacia la institución, se rompe el vínculo de participación
ONG aliadas	Comparten la misión de fortalecer la empleabilidad y el desarrollo humano.	Las ONG manejan enfoques temáticos más específicos, mientras el CDO trabaja con población general en	Algunas trabajan solo por proyectos y no de forma continua.	Cuando las ONG buscan protagonismo institucional en lugar de cooperación, se debilita el trabajo conjunto.

Ministerio de Trabajo	Comparte con el CDO la función de promover empleo digno y equitativo.	situación de vulnerabilidad, El Ministerio opera desde la política pública, el CDO desde la ejecución local y acompañamiento social.	En ocasiones, los lineamientos nacionales no se ajustan al contexto laboral regional.	Cuando se imponen normas que limitan la autonomía local de los programas, se afecta la efectividad del CDO.
Medios de comunicación locales	Aliados en la difusión de convocatorias, historias de éxito y proyectos del CDO.	Los medios priorizan noticias de impacto, el CDO mensajes de transformación social.	No todos los medios visibilizan el trabajo comunitario.	Cuando se tergiversan o minimizan los logros del CDO, se afecta la credibilidad institucional.
Agencias privadas de empleo	Comparten el objetivo de conectar talento con oportunidades laborales.	Las agencias privadas operan con enfoque comercial; el CDO tiene propósito social.	Algunas empresas privadas no ven al CDO como competencia directa.	Cuando priorizan lucro sobre la inclusión, generan tensiones con la filosofía social del CDO.
SENA Atlántico	Coinciden en la promoción de la formación técnica y el desarrollo de habilidades para el empleo. Se han realizado alianzas en capacitaciones	El SENA tiene un enfoque más educativo y técnico; el CDO prioriza la gestión social y la intermediación laboral.	En ocasiones, los procesos de certificación o inscripción del SENA no se adaptan al perfil de usuarios del CDO.	Cuando no ajusta su oferta formativa a la realidad local.

---

*Nota.* Elaboración propia con la información recolectada en la OSP y en internet

**Tabla 5***Matriz Comparativa*

OSP	Centro de Oportunidades (CDO)	Fundación Santo Domingo	Comfamiliar Atlántico	Fundación ANDI
Fines u objetivos (Misión y Visión)	Promover la empleabilidad, la inclusión y la formación laboral de población vulnerable en la ciudad; acompañamiento social y orientación ocupacional.	Impulsar el desarrollo social y productivo en comunidades, con énfasis en capacitación, emprendimiento y fortalecimiento comunitario.	Ofrecer servicios sociales, formativos y recreativos a sus afiliados; promover bienestar y desarrollo familiar.	Fomentar la inserción laboral juvenil y la articulación entre empresas y programas de formación para el empleo.
Localización	Barranquilla (operación local y articulación con municipios cercanos).	Sede principal en la región Caribe (actuación regional / nacional en proyectos).	Atlántico (sede y cobertura regional para afiliados y municipios).	Nacional (sede en Bogotá, proyectos en varias regiones).
Miembros	Equipo municipal y técnico (orientadores, administrativos) y beneficiarios locales (jóvenes, mujeres, desempleados).	Personal técnico de la fundación, aliados empresariales y comunidades beneficiarias.	Afiliados a la caja (trabajadores y sus familias), personal operativo y directivo.	Empresas asociadas a la ANDI, equipo técnico de proyectos y jóvenes participantes.
Proyectos desarrollados	Ferias de empleo, talleres de habilidades blandas, programas de intermediación laboral, acompañamiento psicosocial corto.	Programas de formación técnica, emprendimiento, apoyo a microproyectos y proyectos de impacto social.	Programas de educación, formación técnica, actividades culturales y recreativas para afiliados.	Programas de empleabilidad juvenil, formación en empresas, pasantías y alianzas con universidades.
Aliados	Alcaldía local, SENA, ONG, empresas locales	Empresas del grupo fundacional, ONG, entidades públicas y cooperación.	Entidades públicas locales, empresas, instituciones educativas.	Empresas afiliadas a ANDI, universidades, cámaras de comercio, agencias de empleo.
Antigüedad	El CDO fue fundado en 2011	La Fundación Santo Domingo tiene aproximadamente 65 años,	Comfamiliar Atlántico tiene 67 años de existencia, ya que fue	La Asociación Nacional de Empresarios de

Descripción de sus redes sociales	Uso de Facebook/Instagram y WhatsApp para convocatorias; presencia local en eventos; comunicación directa con beneficiarios.	ya que fue fundada en 1960 en Barranquilla, Colombia. Actividad en redes sociales y web institucional para difusión de programas; campañas y reportes de impacto.	creada el 11 de octubre de 1957. Comunicación institucional (web, redes) orientada a afiliados; boletines y canales presenciales.	Colombia (ANDI) fue fundada el 11 de septiembre de 1944 Plataformas digitales para inscripciones, comunicación con empresas y difusión de programas formativos.
Tipo de comunidad ética	Comunidad local centrada en la inclusión, la solidaridad y acompañamiento; ética de servicio público y orientación social.	Comunidad orientada al desarrollo sostenible y el fortalecimiento local; ética de responsabilidad social.	Comunidad de afiliados con fuerte sentido de protección social y familiar.	Comunidad empresarial y juvenil orientada a la empleabilidad; ética de cooperación público-privada.
Fuentes (de dónde extrajo la información para esta matriz o tabla)	Elaboración propia a partir del trabajo de campo realizado en el CDO, observación participante y materiales institucionales locales.	Información pública de la fundación (web institucional y reportes), fichas de proyectos y comunicados.	Material institucional de la caja y contenido público en web y redes (programas y cobertura).	Material extraído directamente desde su sitio web y redes sociales, además de información alojada en internet.

---

*Nota.* Elaboración propia (2025) con base en la información recolectada en la OSP y fuentes de Internet.

## **Informe de Investigación**

El Centro de Oportunidades se ha consolidado como un espacio de encuentro entre instituciones, empresas y comunidad, donde la comunicación funciona como el eje que articula los procesos sociales y laborales, más que una entidad que ofrece servicios de empleabilidad, el CDO actúa como una red de relaciones humanas que se construye desde la confianza, el diálogo y la cooperación entre actores diversos como lo son: gestores, orientadores, aliados empresariales y sobre todo, las personas que buscan una oportunidad para mejorar su calidad de vida. Estas relaciones muestran que detrás de cada acción comunicativa hay motivaciones colectivas que van más allá de lo institucional, ya que también se entrelazan con los sueños, las necesidades y las expectativas de la comunidad.

La comunicación en el CDO refleja una práctica viva que responde a lo que Beltrán (1979) planteaba como comunicación horizontal, es decir aquella que fluye entre las personas sin imponer jerarquías, permitiendo la participación y la construcción conjunta del sentido; esto se evidencia en las reuniones internas donde los orientadores escuchan a los usuarios y los acompañan en sus procesos, generando confianza y vínculos basados en la empatía, además la red que se forma alrededor del CDO también incluye a empresas, entidades del Estado y organizaciones aliadas, lo que demuestra que las relaciones comunicacionales no se limitan al interior, sino que se expanden hacia un entorno social más amplio, como lo explica Villasante (2010) al hablar de las redes sociales como espacios dinámicos donde los vínculos se tejen en distintos niveles de interacción.

En este proceso también emergen temas que pueden generar tensiones o conflictos, un ejemplo de esto lo encontramos en las diferencias en los tiempos de respuesta entre las instituciones aliadas o la falta de recursos pueden generar descontento entre los usuarios. Sin

embargo, el diálogo y la mediación han permitido que estas situaciones no se conviertan en rupturas, sino en oportunidades de mejora, en palabras de Santos Requena (1989), las redes sociales funcionan como sistemas de equilibrio en los que los conflictos, más que destruir, ayudan a reconfigurar las relaciones y a fortalecer el tejido social.

Otro aspecto importante es la comunicación participativa, que se hace visible en los talleres y espacios de orientación laboral, estos espacios reflejan lo que López (2013) denomina “la comunicación desde el hacer colectivo”, donde el aprendizaje y la construcción de conocimiento se dan a partir de la experiencia compartida, en el CDO, la participación no se reduce a escuchar, sino que implica opinar, proponer y tomar decisiones conjuntas, ya que esto fortalece la idea de comunidad como espacio de apoyo y no solo de servicio.

La armonía social dentro del CDO se mantiene gracias a formas comunicacionales que promueven el consenso, el respeto, la escucha activa y la transparencia son principios que facilitan la convivencia organizacional, en este sentido, Gallego (2011) señala que las redes sociales promueven el desarrollo humano cuando la comunicación se usa para generar confianza y cooperación, en el caso del CDO esa confianza se refleja en la cercanía con los beneficiarios, quienes reconocen el valor de ser escuchados y acompañados sin prejuicios sin embargo, también existen desafíos, en ocasiones la falta de canales de retroalimentación o la sobrecarga laboral pueden limitar la efectividad comunicativa, según Acosta y Garcés (2016), los procesos comunicativos deben incluir el diálogo de saberes, es decir, el reconocimiento de que cada actor tiene conocimientos y experiencias que pueden aportar a la transformación colectiva, fortalecer esos espacios de escucha podría permitir que el CDO evolucione hacia una comunicación aún más inclusiva y participativa.

Finalmente, fortalecer la red del CDO implica mantener la coherencia entre su misión social y sus prácticas comunicativas y se recomienda promover encuentros periódicos entre aliados y comunidad, implementar canales de comunicación internos más dinámicos y seguir trabajando en la formación comunicativa de su equipo. De igual manera, abrir espacios de intercambio con otras organizaciones permitiría compartir experiencias exitosas y aprender de otras formas de gestión comunitaria. Teniendo en cuenta esto podemos concluir que, el CDO no solo es una organización de intermediación laboral, sino una red viva de comunicación, confianza y aprendizaje mutuo, donde la horizontalidad y la participación son las claves para seguir construyendo una comunidad más fuerte y conectada con su entorno.

## Proyección

### Comunicación Transformadora

La presente estrategia surge del trabajo de campo realizado en el Centro de Oportunidades (CDO), donde fue posible reconocer cómo esta organización se sostiene gracias a los vínculos que construye con la comunidad y a la manera en que circula la información entre sus actores. El enfoque de red social ayuda a comprender que el CDO no es solamente una institución que ofrece servicios, sino un punto de encuentro donde se tejen relaciones, apoyos y aprendizajes que fortalecen tanto a las personas como a la propia organización como plantean Fresno, Paunero y Marqués (2014), las redes sociales funcionan cuando existe comunicación constante y cuando los actores sienten que hacen parte de un mismo propósito, en este caso el CDO tiene el potencial de consolidarse aún más como una red viva, donde cada interacción aporta a la construcción colectiva.

Desde la comunicación participativa, entendida como un proceso que reconoce la voz de todas las personas y la transforma en acciones compartidas, se observaron prácticas que ya permiten ese diálogo horizontal. Sin embargo, también fue evidente que algunos procesos comunicativos se pierden en el camino o no logran llegar a todos los actores involucrados. Beltrán (1979) afirma que la comunicación horizontal es clave para generar participación real, y justamente este diagnóstico muestra que el CDO necesita fortalecer ciertos canales que garanticen que la información fluya de manera más clara, cercana y accesible para todos; este fortalecimiento no solo impacta la comunicación interna, sino que también aporta a la imagen externa del CDO, permitiendo que más personas conozcan sus programas, servicios y oportunidades.

El contexto institucional muestra que la organización trabaja con poblaciones diversas, con necesidades distintas y con motivaciones que cambian según sus experiencias laborales y personales; esto demanda un sistema de comunicación que no solo informe, sino que acompañe, escuche y genere confianza como señala Villasante (2010), las redes sociales comunitarias funcionan mejor cuando hay espacios donde las personas pueden expresar lo que viven, lo que sienten y lo que esperan de la organización. Esta estrategia parte justamente de esa idea, fortalecer los vínculos existentes para mejorar los procesos internos y ampliar el alcance externo.

A través de la sociopraxis realizada en el CDO se evidenció que muchos de los aprendizajes se construyen en la práctica cotidiana, en las conversaciones espontáneas y en la interacción entre beneficiarios, orientadores y líderes comunitarios. Esta mirada coincide con lo expuesto por Balcázar (2003), quien afirma que la participación se fortalece cuando las personas no solo reciben información, sino que son parte de la reflexión y la toma de decisiones; por eso, esta estrategia propone acciones concretas que buscan dinamizar los espacios de diálogo, darle más valor a la experiencia de cada participante y convertir la comunicación en una herramienta que impulse vínculos de confianza.

Desde esta perspectiva, la estrategia de fortalecimiento organizativo y comunicacional del CDO se orienta a mejorar los procesos internos, ampliar la visibilidad externa y promover una interacción más constante con la comunidad. La meta es que la organización pueda consolidar una identidad comunicativa coherente, accesible y cercana, donde cada actor sienta que su voz hace parte del funcionamiento de la red, para ello se plantean tres líneas estratégicas que recogen las necesidades identificadas, formación y sensibilización, difusión, visibilización y fortalecimiento de alianzas. Cada una de estas líneas contiene acciones que buscan potenciar la comunicación como un puente entre la organización y su comunidad.

**Tabla 6***Línea Estratégica*

Línea	¿Qué se hará?
Formación y sensibilización	Talleres sobre comunicación participativa, liderazgo comunitario y fortalecimiento de vínculos dentro del CDO.
Difusión y visibilización	Creación del boletín “Voces del CDO”, activación constante de redes sociales y producción de relatos breves sobre experiencias significativas.
Conexión y alianzas	Articulación con instituciones aliadas, vinculación de actores comunitarios y promoción de espacios colaborativos que fortalezcan la red del CDO.

*Nota.* Elaboración propia con base en el ejercicio realizado en la OSP.

## Conclusiones

Tras lo expuesto a lo largo del proceso investigativo, se confirma que el Centro de Oportunidades (CDO) es mucho más que un espacio para conectar personas con empleo. Es un punto de encuentro donde se fortalecen relaciones, se construyen redes de apoyo y se promueve la participación desde la comunicación cercana y humana.

Los análisis realizados, como el sociograma y el diagrama de conjuntos de acción, permitieron visualizar con claridad cómo el CDO articula actores internos y externos, generando una red que influye de manera directa en las oportunidades que reciben sus beneficiarios. La matriz de posicionamiento y la matriz comparativa ampliaron esta comprensión, mostrando afinidades, diferencias y retos que atraviesan las dinámicas de la organización en su entorno social.

A lo largo del acompañamiento se evidenció que el CDO no solo ofrece orientación laboral o capacitaciones, sino que crea espacios donde las personas se sienten escuchadas y valoradas. La comunicación fluye de manera horizontal y participativa, lo que permite que los procesos se fortalezcan y que las decisiones se construyan de forma más colectiva.

Del mismo modo, se observó que la sociopraxis está presente en cada actividad, en cada conversación y en cada esfuerzo por construir confianza. Esto demuestra que la comunicación no es únicamente un medio, sino un puente que conecta necesidades, experiencias y expectativas, generando transformaciones reales en la vida de muchas personas.

Finalmente, se concluye que el fortalecimiento comunicativo es clave para seguir potenciando el impacto del CDO. La estrategia diseñada apunta a consolidar sus relaciones internas, ampliar su articulación externa y mejorar la visibilidad de los procesos que realiza,

siempre reconociendo que la esencia del Centro está en las personas y en la manera en la que se acompañan unas a otras.

### Referencias Bibliográficas

- Álvaro, D. (2010). Los conceptos de “comunidad” y “sociedad” de Ferdinand Tönnies. *Papeles del CEIC*, (1), 1–24. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Balcázar, F. E. (2003). Investigación acción participativa (IAP): aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos en Humanidades*, 7–8, 59–77.
- Beller Taboada, W. (2018). *Elementos de lógica argumentativa para la escritura académica*. Bonilla Artigas Editores.
- Beltrán, L. (1979). Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal. *Comunicación y Sociedad*, 6, 5–35.
- Bernal, C., Navarro, C., & Santoveña, S. (2018). *Investigación en metodologías virtuales, redes sociales y comunicación*. Ediciones Octaedro.
- Chadi de Yorio, M. R. (2007). *Redes sociales en el trabajo social*. Espacio Editorial.
- CIMAS. (2010). *Manual de metodologías participativas*.
- Costa, C., & Piñeiro, T. (2014). *Estrategias de comunicación multimedia*.
- Fresno, M. D., Paunero, D. S., & Marqués, P. (2014). *Conectados por redes sociales: introducción al análisis de redes sociales y casos prácticos*. Editorial UOC.
- Gallego, S. (2011). Redes sociales y desarrollo humano. *Barataria*, (12), 113–121.
- Gallego, S. (2016). Redes sociales digitales, información, comunicación y sociedad en el S. XXI.
- Hein, K., Cárdenas, A., Henríquez, K., & Valenzuela, S. (2013). Aproximación al análisis cualitativo de redes sociales. *Revista Hispana para el Análisis de Redes Sociales*, 24.
- Kamlongera, C., & Mafalopulos, P. (2008). *Diseño participativo para una estrategia de comunicación*. FAO.

- López, J. (2013). Breve recorrido por la investigación en la comunicación participativa de Latinoamérica. *Revista Desbordes*.
- López, J., & Salgado, D. (2012). Criterios para elegir la práctica social organizada como objeto de investigación en el trabajo de grado.
- Martín, P. (1999). El sociograma como instrumento que desvela la complejidad. *EMPIRIA*, (2), 129–151.
- Noguera Vivo, J. M. (2011). *Redes sociales para estudiantes de comunicación*.
- Rodríguez de Ávila, U., Paba Argote, Z. L., & Paba Barbosa, C. (2014). *Guía práctica para la presentación de informes de investigación y artículos científicos*.
- Santos Requena, F. (1989). El concepto de red social. *REIS*, (48).
- Villalobos, O. (2012). *Comunicación y ciudadanía en la era de las redes sociales*. Quórum Académico.
- Villasante, T. (s.f.). *La sociopraxis: un acoplamiento de metodologías participativas*.
- Villasante, T. R. (2010). Redes sociales para la investigación participativa. *Sociedad Hoy*, (18), 109–129.
- Villasante, T., & Gutiérrez, P. (2007). Redes y conjuntos de acción. *Política y Sociedad*, (44), 125–140.

## Apéndices

### Apéndice A

#### *Carta de Intención*

Barranquilla, 07 septiembre 2025

Señores  
Centro de oportunidades de Barranquilla CDO  
At: Mariana Gómez  
Gestora empresarial del CDO

Cordial saludo,

Mi nombre es **José Carlos Baldovino** identificado(a) con C.C1140894364 Barranquilla, actualmente me encuentro cursando el programa de Comunicación Social en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- y estoy ad-pertas de recibir el título de Comunicador Social.

Escogí como trabajo de grado una opción muy interesante que es el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación (**DCRSC**). El Diplomado busca posibilitar que, a través de un trabajo académico e investigativo, el estudiante proponga una acción o acciones de fortalecimiento comunicacional dirigidas a la organización con la cual se desarrolló la investigación. Estas acciones hacen parte de una estrategia que será formulada a partir de un juicioso proceso de contacto, indagación, y conocimiento de la organización, obviamente acogándose a los parámetros que las dinámicas propias de esta exijan.

La organización no se compromete a implementar la estrategia que el estudiante diseñe y proponga, pero si la organización lo considera adecuado y provechoso, sería muy importante realizar dicha implementación, lo cual además evidenciaría la pertinencia de la estrategia diseñada y posibilitaría alcanzar los objetivos propuestos en esta. Los resultados del trabajo realizado con la organización serán publicados en un documento académico en el cual quedará consignado todo el proceso.

Por lo anteriormente expuesto, solicito comedidamente que me permitan realizar con ustedes este trabajo durante los próximos cuatro (4) meses, en los cuales además de desarrollar el ejercicio investigativo, se buscará que los frutos de esta sean acciones que fortalezcan y mejoren las dinámicas comunicativas dentro de su organización.

Mil gracias por su atención,

Atentamente,

*José Carlos Baldovino*

José Carlos Baldovino

## Apéndice B

### *Carta de Aceptación*



Barranquilla, septiembre 10 de 2025

**Señores:**

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

**Asunto:** Respuesta positiva a la solicitud de participación en el proceso de Investigación – Acción

Reciban un cordial saludo de parte del equipo del Centro de Oportunidades (CDO).

Luego de recibir su comunicación en la que manifiestan el interés de elegir a nuestra organización como OSP para el desarrollo del proyecto académico en el marco del DCRSC, queremos expresar nuestra disposición y agrado en participar de esta iniciativa.

Como Centro de Oportunidades reconocemos la importancia de los procesos de Investigación, ya que permiten fortalecer las dinámicas comunitarias, mejorar los canales de comunicación y aportar en la construcción de estrategias que promuevan la inclusión social y laboral en nuestra ciudad.

Nos comprometemos a colaborar en las diferentes fases del proceso al estudiante José Carlos Baldovino, brindando información y acompañamiento según se requiera, en el marco de los principios con responsabilidad, respeto y trabajo conjunto entre la academia y la comunidad.

Atentamente,

---

Mariana Gómez



## **Apéndice C**

### *Preguntas Entrevista Inicial*

1. ¿Qué papel considera que cumple la comunidad dentro de los procesos que desarrolla el CDO?
2. ¿Cómo describiría la relación del CDO con la comunidad que atiende?
3. ¿De qué manera participan los beneficiarios en las actividades o decisiones del CDO?
4. ¿Qué estrategias de comunicación utilizan para mantener informados a los usuarios y aliados?
5. ¿Cómo se fomenta un diálogo horizontal entre orientadores, usuarios y entidades colaboradoras?
6. ¿Qué tan abiertos están los espacios del CDO para que los participantes puedan expresar opiniones, sugerencias o inquietudes?
7. ¿Con qué instituciones, empresas u organizaciones mantiene vínculos activos el CDO?
8. ¿Cómo se articulan esos vínculos para fortalecer los procesos que desarrolla la organización?
9. ¿Qué beneficios o desafíos ha identificado en el trabajo en red del CDO?

**Apéndice D**

*Enlace Entrevista Inicial*

<https://youtu.be/rW7gIsinm0E>

## **Apéndice E**

### *Preguntas Entrevista Cualitativa*

1. ¿Cómo describiría la forma en que el CDO se conecta con otras instituciones, empresas y la comunidad?
2. ¿Qué beneficios y retos ha tenido el CDO al trabajar en red con diferentes actores sociales?
3. ¿Podría compartir un ejemplo donde la colaboración con otra entidad haya generado un impacto positivo en la comunidad?
4. ¿De qué manera el CDO promueve que la comunidad participe en las decisiones y actividades que se realizan?
5. ¿Qué canales o formas de comunicación son los más efectivos para llegar a las personas que participan en el CDO?
6. ¿Cómo se manejan las diferencias de opinión o los desacuerdos dentro de los espacios de diálogo que se generan?
7. ¿Qué cambios ha visto en la comunidad desde que participa en las actividades del CDO?
8. ¿Cómo se fortalece la confianza y la inclusión social en los procesos que lidera el CDO?
9. ¿Qué sueña o espera que logre el CDO en el futuro para el beneficio de la comunidad?

**Apéndice F**

*Enlace Entrevista Cualitativa*

<https://youtu.be/DgiegY4t4sQ>

## Apéndice G

### *Registro Fotográfico*



**Apéndice H**

*Enlace Grabación de Devolución*

<https://www.youtube.com/watch?v=ULJ2rrmhT3Q>