

**Comunicación participativa en el Amparo San José: fortaleciendo vínculos para la  
transformación social**

Jeferson Libardo Zamora Hernández

Asesora

Vivian Juliette Blanco García

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades - ECSAH

Comunicación Social

2025

## Resumen

El presente trabajo tiene como propósito analizar la labor social y comunitaria que se lleva a cabo en el Amparo San José, una institución dedicada a brindar acompañamiento y atención integral a personas en situación de vulnerabilidad en el municipio de Pasto. A través de esta investigación, se busca comprender de qué manera las acciones solidarias que allí se realizan contribuyen a la construcción del tejido social, al fortalecimiento de los valores humanos y al uso de la comunicación como una herramienta para el cambio social.

Como estudiante de Comunicación Social de la UNAD, la experiencia de acompañar a esta institución ofrece la oportunidad de observar de cerca la relación entre la comunidad, los voluntarios y los profesionales que orientan procesos de apoyo psicosocial, educativo y espiritual. Asimismo, permite reflexionar sobre la importancia del trabajo interdisciplinario, el compromiso ético y la sensibilidad ante las realidades que enfrentan las personas en condiciones de vulnerabilidad.

Este estudio no solo busca dar visibilidad a la misión humanitaria del Amparo San José, sino también resaltar la relevancia del papel comunicativo en la difusión de mensajes que promuevan la empatía, la solidaridad y la participación ciudadana. En definitiva, el proyecto muestra que la comunicación para el desarrollo y la transformación social encuentra en espacios como este una oportunidad real para fortalecer los lazos comunitarios y fomentar procesos de inclusión y esperanza que aporten al bienestar colectivo.

**Palabras clave:** Labor social, comunidad, comunicación para el desarrollo, empatía.

### **Abstract**

This research aims to analyze the social and community work carried out at *Amparo San José*, an institution dedicated to providing comprehensive support and care to people in vulnerable situations in the municipality of Pasto. The study seeks to understand how the solidarity actions developed in this space contribute to the construction of social fabric, the strengthening of human values, and the use of communication as a tool for social change. As a Communication and Social student at UNAD, the experience of accompanying this institution provides an opportunity to observe the relationship between the community, volunteers, and professionals who guide psychosocial, educational, and spiritual support processes.

It also allows reflection on the importance of interdisciplinary collaboration, ethical commitment, and sensitivity toward the realities faced by vulnerable populations. This project not only seeks to highlight the humanitarian mission of *Amparo San José* but also to emphasize the communicative role in spreading messages that promote empathy, solidarity, and citizen participation. Ultimately, it shows that communication for development and social transformation finds in such spaces a real opportunity to strengthen community ties and foster processes of inclusion and hope that contribute to collective well-being.

**Keywords:** Social work, community, communication for development, empathy.

## Tabla de Contenido

Introducción .....	8
Aprestamiento .....	10
Justificación de la escogencia de la OSP .....	11
Conceptualización .....	13
Informe de Identificación .....	15
Implicación.....	20
Informe Sociopráxico .....	21
Construcción.....	26
Informe de Investigación.....	32
Proyección.....	36
Estrategia de fortalecimiento comunicativo y organizacional.....	39
Conclusiones .....	47
Referencias bibliográficas .....	50
Apéndices .....	54

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Ficha de Identificación General</i> .....	10
<b>Tabla 2</b> <i>Ficha Descriptiva</i> .....	13
<b>Tabla 3</b> <i>Diario de campo</i> .....	20
<b>Tabla 4</b> <i>Matriz de posicionamiento</i> .....	27
<b>Tabla 5</b> <i>Matriz Comparativa</i> .....	29

## Lista de Figuras

**Figura 1** *Sociograma Fundación Amparo San José* .....26

**Figura 2** *Mapa de conjuntos de acción*..... 27

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A</b> <i>Carta de intención</i> .....	52
<b>Apéndice B</b> <i>Carta de aprobación</i> .....	53
<b>Apéndice C</b> <i>Preguntas entrevista inicial</i> .....	54
<b>Apéndice D</b> <i>Enlace de la entrevista inicial</i> .....	55
<b>Apéndice E</b> <i>Preguntas entrevista cualitativa</i> .....	56
<b>Apéndice F</b> <i>Enlace Entrevista Cualitativa</i> .....	57
<b>Apéndice G</b> <i>Enlace al registro fotográfico de la visita</i> .....	58
<b>Apéndice H</b> <i>Enlace grabación devolución</i> .....	59

## Introducción

El propósito principal de este trabajo fue comprender cómo se relaciona el desarrollo social de una comunidad con el fortalecimiento de quienes hacen parte de una red social, tomando como base la experiencia dentro de una Organización de Participación Social (OPS). Además, durante el proceso se planteó el diseño de una estrategia de comunicación adaptada a las necesidades reales de la institución, con la idea de dejarla como un insumo útil que ayude a mejorar tanto su funcionamiento interno como su forma de relacionarse con la comunidad.

Para el estudio se eligió la Fundación Amparo San José, ubicada en Pasto, Nariño. Con más de 75 años de trayectoria, esta entidad se ha consolidado como un referente en el cuidado integral de personas adultas mayores, ofreciendo un acompañamiento humano y especializado desde un enfoque interdisciplinario que reúne trabajo social, psicología, medicina, terapia ocupacional y acompañamiento espiritual. Su misión, centrada en el cuidado y la dignidad, permitió observar con claridad la importancia que tiene la comunicación en la construcción de relaciones significativas dentro del ámbito gerontológico.

En la fase investigativa se utilizaron herramientas metodológicas como la entrevista estructurada, el diario de campo y el informe socio-práctico. Estos instrumentos hicieron posible analizar con detalle cómo se crean, fortalecen y funcionan las redes de comunicación y participación dentro de la Fundación. A partir del análisis de esta información se obtuvo una visión más completa del entorno institucional, lo que sirvió como base para elaborar la estrategia de comunicación propuesta.

Los resultados mostraron que la comunicación, entendida como un proceso humano, constante y transformador, es clave para promover la inclusión, la participación y el reconocimiento de la dignidad en la vejez. Desde la socio-praxis se pudo ver que las prácticas

comunicativas de la Fundación fortalecen los vínculos, crean espacios de escucha y contribuyen al tejido social. En esa misma dirección, la estrategia de comunicación planteada busca reforzar estas dinámicas y ofrecer a la institución una herramienta concreta para mejorar sus procesos, visibilizar su labor y seguir consolidando una comunidad más participativa y humana.

## 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 – Colectivo Juvenil “Voces del Barrio”	Promover la participación juvenil a través de la cultura, el deporte y las redes sociales como herramientas de transformación social.	Podría elegirse como una práctica social organizada debido a que cuenta con los criterios estudiados como lo son: una estructura de organización, mantiene actividades de forma continua, cuenta con participación real de jóvenes.	Identificar y apoyar el talento artístico que hay en la comunidad.  Reforzar el sentido de pertenencia y la identidad del barrio.  Generar espacios seguros donde la gente pueda expresarse libremente (ya sea con arte urbano, música o danza).	Ausencia de personal asistente por falta de motivación.  Existe cierto estigma hacia las expresiones culturales que vienen del mismo barrio.  Dificultades de ingreso para que personal externo documenten sus actividades.
OSP 2 – Fundación Ambiental “Guardianes del Río”	Fomentar la educación ambiental y la conservación de los recursos naturales con la comunidad local.	Cuenta con una estructura mínima que permite identificar cómo funciona, realiza de manera constante acciones enfocadas en el cuidado del ambiente, atiende una	Alianzas con entidades ambientales (alcaldía, ONG, universidades) para fortalecer proyectos de conservación del medioambiente.  Acceso a programas de financiación ambiental, convocatorias	Ausencia de recursos económicos para sostener materiales, transporte y equipos necesarios para las actividades ambientales.  Poco interés ambiental en algunos sectores de la comunidad,

		problemática que impacta a la comunidad, dispone de información suficiente para documentar sus actividades.	verdes y fondos para restauración ecológica.	dificultando la participación constante.  Limitaciones técnicas para realizar estudios ambientales, monitoreos hidrológicos o intervenciones de mayor escala.
OSP 3 – Asociación de Mujeres Emprendedoras “Tejiendo Futuro”	Fortalecer el emprendimiento femenino y la autonomía económica de mujeres cabeza de familia mediante proyectos solidarios.	Cuenta con una estructura clara, trabaja de forma constante en actividades productivas y atiende una problemática real relacionada con la autonomía económica de las mujeres.	Fortalecer las capacidades productivas de las mujeres mediante capacitaciones en emprendimiento, finanzas y comercialización.  Ampliar mercados a través de ferias, redes sociales y alianzas con comercios locales.	Dificultad para posicionarse en mercados competitivos o saturados.  Sobrecarga de responsabilidades de las mujeres (hogar, trabajo, cuidado) que puede afectar la constancia en la asociación.

---

*Nota.* Información tomada de los sitios web.

### **Justificación de la Escogencia de la OSP**

El análisis y la elección de las Organizaciones Sociales Participativas (OSP) se basaron en fundamentos teóricos que ayudan a entender la importancia de la comunicación dentro de los procesos de transformación comunitaria. Desde la mirada de la Investigación Acción Participativa de Balcázar (2003), trabajar con una OSP implica construir conocimiento de manera conjunta, donde las voces, inquietudes y prioridades de la comunidad marcan el rumbo

del proceso formativo. Esta idea se complementa con la perspectiva de Álvaro (2010), quien retoma a Tönnies para diferenciar las dinámicas comunitarias de las estructuras sociales más amplias, destacando cómo estas relaciones influyen tanto en la comunicación como en la cohesión interna de cada organización.

Los criterios de pertinencia, impacto y viabilidad propuestos por López y Salgado (2012) sirvieron para realizar una selección clara y bien fundamentada de las OSP, asegurando que cada una atendiera problemáticas reales y áreas de oportunidad relacionadas con el fortalecimiento comunicativo. De igual forma, la visión de Novoa (2022) sobre el papel de las redes sociales y la comunicación digital fue clave para identificar necesidades específicas en lo tecnológico y en lo narrativo, especialmente en aquellas organizaciones que buscan ampliar su alcance e incidir de manera más efectiva dentro de sus comunidades.

La comparación entre las tres OSP —el colectivo juvenil, la fundación ambiental y la asociación de mujeres emprendedoras— dejó ver dinámicas distintas pero que se complementan entre sí. Mientras algunas muestran alta motivación y un gran potencial creativo, otras requieren reforzar sus estrategias de difusión, mejorar su visibilidad o narrar con mayor claridad las prácticas que realizan. Estos hallazgos permiten identificar rutas de intervención desde la investigación–acción, enfocadas en fortalecer capacidades comunicativas, promover procesos participativos y favorecer una mayor cohesión comunitaria.

Por último, considerando las características de las organizaciones analizadas y las condiciones del territorio, todo apunta a que el trabajo y el acompañamiento podrían orientarse hacia el sector del Amparo San José, donde se observa un contexto propicio para desarrollar acciones comunicativas, articular actores locales y avanzar en la construcción de redes sociales que fortalezcan el trabajo comunitario.

## Conceptualización

**Tabla 2**

*Ficha Descriptiva Fundación Amparo San José*

Aspecto	Descripción
Tipo de práctica	Práctica sociocomunitaria desarrollada en la Fundación Amparo San José, reconocida como Organización Social Participativa (OSP) ubicada en el municipio de Ipiales, orientada al acompañamiento integral de personas mayores en situación de vulnerabilidad social.
Objetivos sociales	Reconocer y fortalecer las dinámicas organizativas y comunicacionales de la Fundación Amparo San José, mediante procesos de investigación acción que promueven la participación comunitaria, la solidaridad y la mejora de la calidad de vida de las personas mayores y sus familias.
Periodicidad de reuniones	Reuniones periódicas semanales y mensuales entre directivos, comités y equipos de trabajo para planear actividades, coordinar proyectos de acompañamiento y revisar los avances en los procesos de cuidado y participación comunitaria.
Participantes	Personas mayores beneficiarias de la fundación, sus familias o cuidadores, directivos, profesionales de distintas áreas (psicosociales, administrativas y de salud), voluntariado comunitario y aliados institucionales que apoyan las acciones de acompañamiento.
Tamaño y cobertura	Atención a un grupo definido de personas mayores del municipio de Pasto y sectores aledaños, según la capacidad instalada de la OSP, con proyección hacia la comunidad a través de actividades y proyectos de impacto local.
Organización interna	Estructura organizativa conformada por dirección o junta directiva, coordinación general, comités y equipos de trabajo, con responsabilidades diferenciadas para la gestión administrativa, el cuidado cotidiano de las personas mayores y los procesos comunitarios.
Vínculos sociales	Red de relaciones con familias de las personas mayores, organizaciones comunitarias, parroquias, entidades públicas y privadas del municipio,

	<p>basada en la solidaridad, la corresponsabilidad y el apoyo mutuo para sostener los procesos de cuidado y acompañamiento.</p>
Formas de participación interna y externa	<p>Participación interna de las personas mayores y sus familias en actividades de la vida cotidiana, talleres, espacios de escucha y reuniones; participación externa de la fundación en campañas solidarias, jornadas comunitarias y articulación con otras organizaciones para promover la participación ciudadana y la comunicación para el cambio social.</p>
Comunicación interna	<p>Uso de reuniones presenciales del equipo, grupos de mensajería digital, llamadas telefónicas y registros en actas y formatos institucionales para coordinar tareas, compartir información y hacer seguimiento a los acuerdos.</p>
Comunicación externa	<p>Relacionamiento con la comunidad y las instituciones mediante redes sociales, piezas impresas o digitales, afiches, convocatorias y eventos comunitarios que difunden la misión de la fundación, las actividades de acompañamiento y las necesidades de la población mayor atendida.</p>
Proyectos actuales y metas	<p>Desarrollo de proyectos de acompañamiento integral a personas mayores, campañas de donación, actividades comunitarias y acciones de comunicación transformadora, con metas orientadas a fortalecer la participación de la comunidad, consolidar redes de apoyo y mejorar las condiciones de vida de la población atendida en el marco de la investigación acción.</p>
Logros	<p>Sostenimiento de programas de acompañamiento a personas mayores vulnerables, consolidación de la fundación como referente local en cuidado y apoyo social, y generación de experiencias de participación comunitaria que fortalecen las redes de apoyo y la sensibilidad frente al envejecimiento.</p>
Dificultades	<p>Limitaciones económicas y logísticas para sostener de manera continua los servicios y proyectos, alta demanda frente a la capacidad de atención, y necesidad permanente de fortalecer el voluntariado y las alianzas interinstitucionales.</p>

Colaboraciones	Articulación con instituciones locales del sector público, organizaciones sociales, comunidades de base y actores eclesiales del municipio de Ipiales, que aportan recursos, servicios y acompañamiento para el desarrollo de las actividades y proyectos de la fundación.
----------------	--

---

*Nota.* Información elaborada a partir de la propia organización.

### Informe de Identificación

El análisis crítico de la Fundación Amparo San José, como organización social participativa ubicada en el municipio de Ipiales y orientada al acompañamiento de población en situación de vulnerabilidad, se dirige a reconocer de manera sistemática sus capacidades instaladas, sus tensiones internas y las oportunidades de mejora que se derivan de su práctica cotidiana. En los procesos de fortalecimiento institucional de organizaciones sociales, la identificación de fortalezas y debilidades se considera un primer momento necesario, porque vincula la experiencia concreta con decisiones sobre misión, gestión y sostenibilidad, evitando que los diagnósticos se queden en descripciones generales sin conexión con los cambios organizativos que se requieren (SCI-SAS, 2014). Desde esta perspectiva, el informe de identificación de la Fundación Amparo San José se entiende como un insumo para la investigación-acción desarrollada en el Diplomado y no solo como un ejercicio descriptivo, en la medida en que proporciona una base argumentada para orientar posteriores intervenciones comunicacionales y participativas con la organización.

Entre las principales fortalezas de la Fundación Amparo San José sobresale que ha conseguido resultados perceptibles en el territorio, a través de proyectos y actividades que responden a necesidades sentidas de las familias y personas que conforman la población atendida, lo cual se refleja en la continuidad de las acciones y en el reconocimiento que la organización ha ganado en su entorno comunitario. Estos resultados no pueden entenderse de

manera aislada, sino en relación con un trabajo sostenido de coordinación entre directivos, voluntariado y aliados institucionales, que han logrado articular acciones de acompañamiento social, apoyo material y espacios de encuentro comunitario. En los procesos de fortalecimiento de organizaciones sociales se subraya que la generación de resultados visibles, vinculados a la misión institucional y evaluados de forma sistemática, constituye un indicador clave de capacidad organizacional y de impacto social (SCI-SAS, 2014), de modo que los logros identificados en la Fundación Amparo San José pueden considerarse un punto de partida relevante para consolidar su papel en el municipio.

Al mismo tiempo, el análisis evidencia que la participación de los integrantes de la fundación se sostiene en un compromiso estable, expresado en la disposición para asumir tareas de coordinación, acompañamiento y gestión de recursos, lo que favorece la construcción de confianza entre la organización y la comunidad de referencia. Este rasgo se vincula con las discusiones sobre participación comunitaria, en las que se ha señalado que los procesos de control ciudadano, organización barrial o acción colectiva solo se consolidan cuando existen sujetos y grupos dispuestos a sostener en el tiempo espacios de encuentro, deliberación y corresponsabilidad frente a los problemas del territorio (Amar Amar y Echeverría, 2008). En este sentido, la experiencia de la Fundación Amparo San José muestra un potencial importante para seguir configurándose como actor colectivo que fomenta la participación de la población vulnerable de Ipiales, siempre que logre traducir ese compromiso en estructuras organizativas claras, mecanismos de decisión definidos y una planificación articulada con sus objetivos sociales.

No obstante, el análisis también permite identificar un conjunto de debilidades que afectan la dinámica cotidiana de la fundación, entre ellas la limitación de recursos económicos,

las dificultades logísticas para desarrollar algunas actividades y la necesidad de contar con un número más amplio y estable de personas voluntarias que asuman responsabilidades específicas. Estas tensiones se relacionan con lo descrito en la literatura sobre gestión del voluntariado, donde se enfatiza que el voluntariado es una forma central de participación ciudadana, pero su complejización plantea retos en términos de organización interna, planificación del trabajo y calidad de la intervención social; en palabras de Donoso (2016), “el voluntariado se constituye hoy como una de las más importantes iniciativas de participación ciudadana”, lo que obliga a las organizaciones a crear estrategias para gestionar adecuadamente ese potencial y evitar el desgaste de unos pocos actores que terminan asumiendo la mayor parte de las cargas. En el caso de la Fundación Amparo San José, estas debilidades sugieren la importancia de diseñar mecanismos de distribución de tareas, formación de nuevos liderazgos y búsqueda de fuentes complementarias de financiación para sostener y ampliar los procesos que ya están en marcha.

Desde la dimensión comunicacional, el diagnóstico muestra que la fundación dispone de prácticas básicas de comunicación interna y externa —reuniones periódicas, uso de mensajería digital, registros en actas, presencia en redes sociales y actividades abiertas en la comunidad—, pero aún requiere fortalecer su capacidad para sistematizar, narrar y difundir de manera estratégica sus acciones y resultados, de modo que se incrementen tanto el reconocimiento público como las posibilidades de articulación con otros actores. La reflexión sobre comunicación para el cambio social ha insistido en que, más allá de los dispositivos técnicos, la comunicación implica procesos de puesta en común y de diálogo entre sujetos que comparten un territorio y buscan transformar su realidad; como señalan Buitrago Trujillo, Betancur Gómez y Zuluaga Quiceno (2016), la comunicación remite a procesos en clave de comunidad y cambio social, en los que los medios y prácticas comunicativas aportan a la reconstrucción del tejido

social y al ejercicio de la ciudadanía. Desde sus raíces etimológicas, la comunicación significa “poner en común” y, con el tiempo, se ha asumido como “procesos de intercambio y diálogo”. (Buitrago Trujillo, Betancur Gómez y Zuluaga Quiceno, 2016).

Este enfoque coincide con la idea de que la comunicación para el cambio social constituye un proceso de diálogo público y privado mediante el cual las comunidades definen de manera colectiva quiénes son, qué necesitan y qué metas desean alcanzar (Rockefeller, como se citó en Buitrago Trujillo et al., 2016), lo que refuerza la pertinencia de que la Fundación Amparo San José consolide estrategias de comunicación que hagan visibles sus logros, fortalezcan la identidad compartida de sus integrantes y posicionen su trabajo frente a instituciones aliadas y otras organizaciones del municipio.

Finalmente, el conjunto de elementos identificados —fortalezas, debilidades, desafíos comunicacionales y organizativos— confirma que la Fundación Amparo San José posee un potencial significativo para avanzar en procesos de fortalecimiento institucional si articula de manera más clara sus objetivos, recursos y prácticas de participación. Las guías de fortalecimiento de organizaciones de la sociedad civil han destacado que estos procesos requieren, entre otros aspectos, clarificar el sentido de la misión y los cambios que se espera producir, revisar la coherencia entre las acciones y las capacidades disponibles, e incorporar de forma sistemática la planificación, el seguimiento y la evaluación en la gestión cotidiana (Corporación Somos Más y Fundación Saldarriaga Concha, 2007). De acuerdo con este marco, el informe de identificación de la Fundación Amparo San José no solo registra la situación actual de la organización, sino que ofrece una base argumentada para definir, en fases posteriores del Diplomado, estrategias de intervención comunicativa y participativa orientadas a ampliar la

incidencia de la fundación en la vida de la población vulnerable de Ipiales y a consolidar su papel como actor social en el territorio.

## Implicación

**Tabla 3**

*Diario de campo*

OSP: Fundación Amparo San José	Actividad: Observación y entrevista sobre redes sociales de comunicación y participación comunitaria.	Fecha: 29 de septiembre de 2025
Hora inicio: 09:00 am	Hora finalización: 11:00 am	Lugar: Instalaciones de la Fundación Amparo San José
Participantes: Equipo interdisciplinario, adultos mayores, residentes y voluntarios.		Investigador: Jeferson Zamora Hernández
Descripción (de la observación)	Interpretación (de la observación)	Desahogo (¿Qué siente el investigador frente a lo observado?)
<p>A lo largo del día, se implementó un programa de actividades recreativas y de ocio que se centraron en la participación activa, la integración y el bienestar emocional entre los residentes mayores de la Fundación Amparo San José.</p> <p>Los ejercicios eran como juegos para la coordinación, la memoria, la música y actividades entre los grupos, promoviendo la interacción y el trabajo en equipo. Fue un ambiente muy feliz de compañerismo y motivación. los abuelos fueron receptivos, participantes activos y el nivel de entusiasmo mostrado fue muy interesante.</p> <p>El grupo interdisciplinario dio seguimiento a la construcción del día, facilitando a los participantes y ajustando actividades a sus condiciones físicas y cognitivas. Hubo una buena, cercana respuesta y empatía que construyeron</p>	<p>La iniciativa reveló la manera en que la comunicación participativa y las redes de apoyo elevaron el espíritu de comunidad en la Fundación Amparo San José. Se evidencia la ejecución del modelo de práctica social, en el que teoría y acción se unen para cambiar el mundo comunitario en la forma de vivir y jugar conscientemente junto a otros de manera respetuosa.</p> <p>Las formas de paisajes lúdicos surgieron no solo como sitios para jugar, sino también como espacios para el desahogo emocional y la interacción social.</p> <p>Todos estos intercambios entre los abuelos, profesionales y voluntarios contribuyeron al fortalecimiento de los lazos emocionales; ayudaron a construir una red informal de apoyo basada en la confianza mutua y la escucha activa.</p>	<p>Fue una experiencia profundamente enriquecedora y emocional.</p> <p>El placer y la energía con la que todos se volcaron en las actividades confirmaron para mí que la comunicación y la participación son instrumentos poderosos para el bienestar, así como para la cohesión social.</p> <p>Me sorprendió la dedicación de este equipo interdisciplinario que convirtió la rutina diaria en momentos llenos de alegría con todo su profesionalismo y sensibilidad.</p> <p>Como estudiante y comunicador social, sabía que los gestos más cotidianos como escuchar a alguien, dar una palabra de aliento, incluso algo tan simple como una sonrisa, contribuían a esos procesos que construyen individuos y comunidades.</p> <p>Esta experiencia me inspiró a seguir creando espacios en</p>

confianza y un tono emocional positivo.

En cuanto al desarrollo comunitario, la experiencia mostró que el acto de comunicación con intención participativa influye directamente en la calidad de vida de las personas mayores, incrementando su autoestima, autonomía e inserción social.

los que la comunicación se convierte en un puente para la inclusividad, la empatía y el reconocimiento de la dignidad de cada persona mayor.

---

*Nota.* Elaboración propia con base en la información recolectada en la visita a la Fundación

Amparo San José.

Informe Sociopráxico

La selección y el análisis de las Organizaciones Sociales Participativas (OSP) en el contexto del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación necesitan apoyarse en teorías que nos ayuden a entender la relevancia de la comunicación en la transformación social. Según Balcázar (2003), la investigación acción participativa (IAP) es una estrategia que involucra a las comunidades de manera activa en el proceso de investigación, lo que permite que el conocimiento generado se ajuste a sus propias necesidades. Así, trabajar con una OSP se convierte en un ejercicio de co-construcción. Álvaro (2010) menciona que la distinción entre 'comunidad' y 'sociedad' que hace Tönnies es clave para comprender cómo los lazos comunitarios afectan la cohesión social. y la manera en que se desarrollan las dinámicas comunicacionales. Por otro lado, López y Salgado (2012) sugieren criterios específicos para seleccionar una práctica social organizada como objeto de investigación, destacando la pertinencia, el impacto y la viabilidad, aspectos que guiaron la elección de las tres OSP que se presentan en esta ficha. Finalmente, Novoa (2022) subraya la importancia de la comunicación digital y las redes sociales como elementos esenciales para fortalecer las prácticas comunitarias, lo que refuerza la necesidad de apoyar a las OSP en la creación de estrategias de comunicación más efectivas. En

conjunto, estas teorías fundamentan el trabajo realizado y orientan el proceso de análisis, selección y fortalecimiento comunicacional de la OSP elegida.

El objetivo de esta investigación es realizar una reflexión sobre la relación entre la sociopraxis y las acciones de recolección de información realizadas en la Fundación Amparo San José, desde las acciones desarrolladas en la sociopraxis y la información de la fundación, una organización sin fines de lucro que durante más de 75 años, ha trabajado por el bienestar social integral de las personas mayores en condiciones vulnerables de la ciudad de Pasto.

Entrevistas y observaciones, además del trabajo de campo, permitieron entender cómo la colegialidad comunicativa y los procesos participativos refuerzan las redes de apoyo social y contribuyen al desarrollo de la persona individual y de toda la comunidad dentro de este centro que alberga personas de la tercera edad.

De acuerdo con Villasante (s.f.), la sociopraxis se entiende como una metodología que busca articular la reflexión teórica con la acción práctica, a través del trabajo colectivo, participativo y situado en la realidad social. De esta manera, la comunicación no se entiende solo como el flujo de información, sino que se convierte en un proceso transformador que fomenta la participación, el diálogo y la coproducción de conocimiento.

En el caso de la experiencia con la Fundación Amparo San José, la sociopraxis está presente tanto en cómo los cuidados interdisciplinarios (trabajo social, psicología, ciencia médica, terapia ocupacional y acompañamiento espiritual) establecen su relación con los abuelos. Las acciones observadas revelan una comunicación participativa y empática, de manera que los beneficiarios son escuchados y sus voces contribuyen a la planificación de actividades o a la toma de decisiones.

El proceso de recopilación de información (entrevistas y observación directa), sirvió para identificar el apoyo comunitario y el compromiso institucional en la construcción de una sólida red social. Estas redes son canales para la cooperación y la confianza, constituyendo un logro del concepto de sociopraxis a través de sus acciones colectivas hacia el cambio social.

Además, el intercambio entre profesionales y abuelos fortalece las ideas de horizontalidad y la participación activa que son pilares de la sociopraxis. Y cuando los beneficiarios sugieren actividades, dan su opinión y comparten opiniones, evidenciando que eso es un ejemplo de la práctica de comunicación participativa donde la escucha y el diálogo son el hilo de tejido de las conexiones humanas y sociales.

En esta línea, la Fundación Amparo San José se constituye como un espacio de aprendizaje social donde su práctica diaria gira en torno a valores como la dignidad, la solidaridad y el respeto. La experiencia demuestra que la sociopraxis no es algo que se debe estudiar, sino algo que se debe practicar y construir conjuntamente en situaciones reales donde la comunicación importa, como eje crucial para la sociedad.

La sinergia entre la sociopraxis y las acciones informativas en la Fundación Amparo San José tiene que ver con la articulación de la participación teórica, práctica y comunitaria. Cada observación y entrevista realizada mostró cómo, a través de una red que puede ser un factor de cambio, es posible conocer la realidad descrita por quien la vive.

La sociopraxis, entendida como acción de transformación hacia la reflexión, ve en esta institución un pequeño modelo de cómo las redes de comunicación social refuerzan los lazos humanos y fomentan un envejecimiento activo, digno y participativo.

La experiencia desarrollada en la Fundación Amparo San José, permitió evidenciar que la comunicación participativa es un pilar fundamental en la construcción de comunidades solidarias

y resilientes. Las actividades lúdicas, las entrevistas y la observación participante demostraron que la interacción constante entre los adultos mayores, los profesionales y los voluntarios fortalece los lazos sociales y promueve un ambiente de respeto, empatía y cooperación.

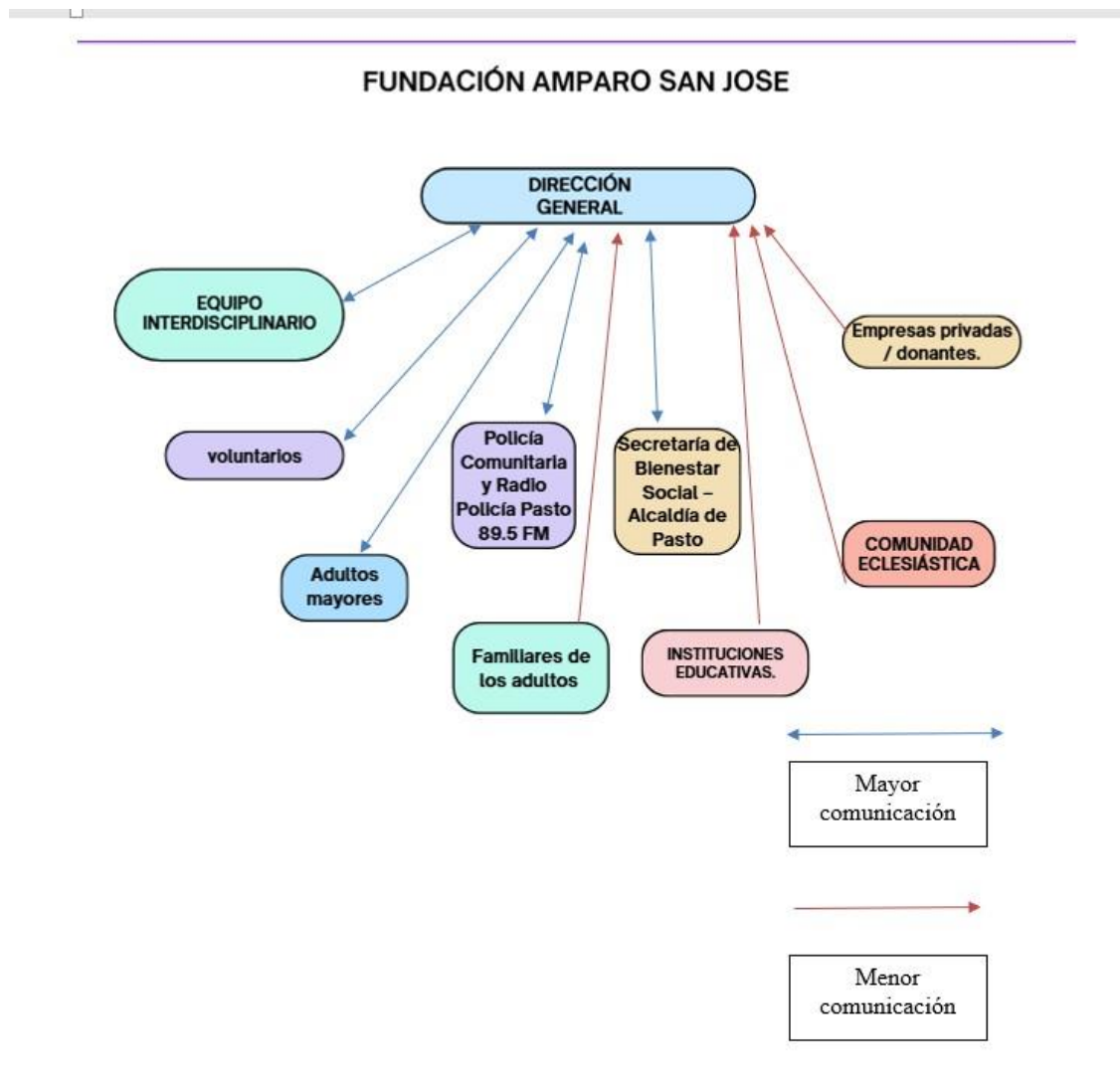
Desde la perspectiva de la sociopraxis, se logró establecer una conexión entre la teoría y la práctica, donde la comunicación se convierte en una herramienta de transformación social. Las acciones observadas en la Fundación reflejan un modelo de atención centrado en la persona, en el que cada palabra, gesto y escucha activa contribuyen al desarrollo humano y al fortalecimiento del tejido social.

Asimismo, el proceso permitió reconocer la importancia de las redes sociales de apoyo como elemento clave para mejorar la calidad de vida de los adultos mayores, no solo en el ámbito institucional, sino también en su relación con la comunidad externa. La experiencia fue significativa tanto en el ámbito profesional como personal, reafirmando el compromiso del comunicador social con la promoción de una comunicación humana, ética y participativa que contribuya al bienestar colectivo.

## Construcción

**Figura 1**

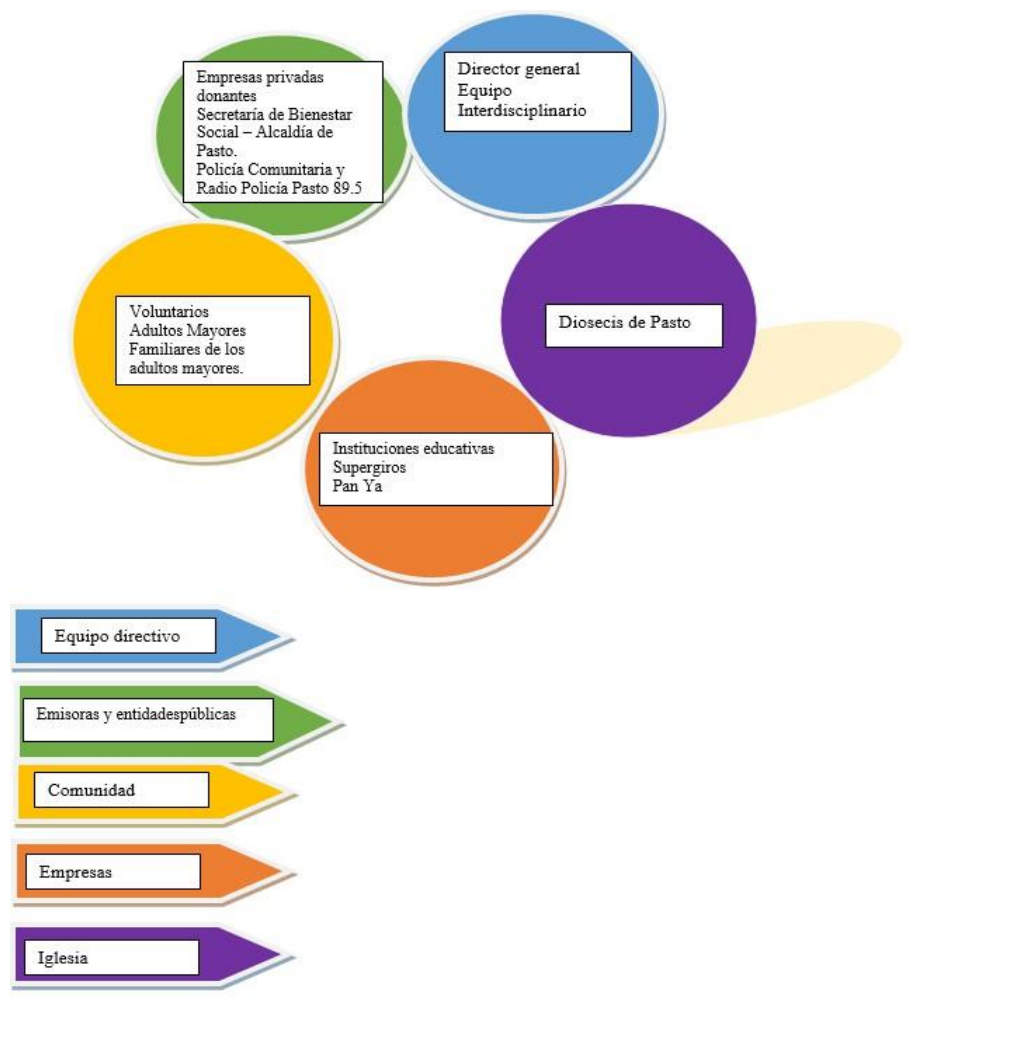
*Sociograma Fundación Amparo San José*



*Nota.* Información elaborada de visitas al Amparo San José.

**Figura 2**

*Mapa de conjuntos de acción*



*Nota.* Información elaborada de visitas al Amparo San José.

**Tabla 4***Matriz de posicionamiento*

Clases o Actores sociales	Afin	Diferente	Ajeno	Opuesto
Dirección General	Lidera la gestión institucional y promueve la comunicación organizacional.	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Equipo Interdisciplinario	Articula los procesos de bienestar y comunicación interna, fomentando el trabajo horizontal.	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Voluntarios	Participan en actividades y refuerzan la comunicación empática con los adultos mayores.	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Adultos Mayores	Son el eje de la misión institucional y participan activamente en procesos de retroalimentación.	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Comité espiritual / pastoral	Promueve el acompañamiento espiritual y humano dentro de la comunidad.	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Policía Comunitaria y Radio Policía Pasto 89.5 FM	Colaboran en actividades de bienestar y visibilizan las acciones de la fundación.	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Secretaría de Bienestar Social Alcaldía de Pasto	Mantiene vínculos institucionales y	Ninguno	Ninguno	Ninguno

Familiares de los Adultos Mayores	apoya proyectos sociales en beneficio de los adultos mayores. Afines parciales. Acompañan emocionalmente, aunque su participación directa es ocasional.	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Instituciones Educativas	Ninguno	Mantienen cooperación puntual (prácticas y eventos), pero sin continuidad o influencia directa.	Ninguno	Ninguno
Comunidad Eclesiástica	Aporta apoyo simbólico, moral y voluntariado espiritual.	Ninguno	Ninguno	Ninguno
Empresas Privadas / Donantes	Ninguno	Su apoyo es estratégico y financiero, con comunicación formal más que participativa.	Ninguno	Ninguno

---

*Nota.* Se realiza con base en los acompañamientos y visitas al amparo San José.

**Tabla 5***Matriz Comparativa*

OSP	OSP Escogida para el ejercicio investigativo Fundación Aparo San José	OSP 1 Colectivo Juvenil “Voces del Barrio”	OSP 2 Fundación Ambiental “Guardianes del Río”	OSP 3 Asociación de Mujeres Emprendedoras “Tejiendo Futuro”
Ubicación	Comuna urbana de Pasto, Nariño.	Comuna urbana de Pasto, Nariño	Corregimiento rural cerca del río Juanambú, Nariño.	Municipio de Ipiales, zona urbana.
Misión	Atender y contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores y con dependencia, que precisan de cuidados permanentes, a través de una atención integral.	Promover la participación juvenil a través de la cultura, el deporte y las redes sociales como herramientas de transformación social.	Fomentar la educación ambiental y la conservación de los recursos naturales con la comunidad local.	Fortalecer el emprendimiento femenino y la autonomía económica de mujeres cabeza de familia mediante proyectos solidarios.
Visión	En el año 2027 consolidarse como el centro de bienestar de la red Diocesana para las personas adultas mayores y con dependencia del Suroccidente Colombiano.	Ser un referente juvenil en comunicación comunitaria y prevención de violencia en la región.	Lograr comunidades sostenibles y conscientes del cuidado del medio ambiente.	Convertirse en una organización reconocida por generar impacto positivo en la economía solidaria y la comunicación inclusiva.
Población objetivo	Personas mayores o con alguna discapacidad.	Jóvenes entre 14 y 25 años.	Familias rurales, campesinos y estudiantes	Mujeres cabeza de familia, emprendedoras y sus familias
Número de integrantes	100 personas.	25 jóvenes activos.	15 voluntarios permanentes y 30 beneficiarios directos.	40 asociadas.

Problemáticas de comunicación	Poca interacción en redes sociales y baja realización de productos comunicacionales.	Baja visibilidad en redes sociales, falta de formación en comunicación digital.	Poca difusión de actividades, limitados canales de comunicación con la comunidad.	Dificultades para promocionar sus productos y contar historias de impacto.
Fortalezas y oportunidades	Atención integral y multidisciplinaria, Enfoque centrado en la dignidad y el bienestar de las personas mayores y Trayectoria y experiencia histórica.	Juventud motivada, actividades culturales atractivas, alianzas con instituciones educativas.	Compromiso ambiental, proyectos en marcha con colegios, interés comunitario.	Solidaridad interna, productos con potencial de mercado, liderazgo femenino.
Posibilidades de trabajo de investigación–acción	Diseño de estrategia comunicacional que permita captar más beneficiarios y personas interesadas en su labor social.	Diseño de campañas juveniles en redes sociales, talleres de comunicación	Estrategias de comunicación ambiental participativa.	Capacitación en marketing digital, construcción de narrativas para redes sociales.

*Nota.* Información de las visitas al amparo San José y sitios web oficiales de las OSP comparadas.

### Informe de Investigación

La Fundación Amparo San José es una institución social que acompaña integralmente al adulto mayor vulnerable. Su trabajo está orientado al bienestar físico, mental y espiritual, creando espacios de convivencia, recreación y apoyo comunitario. "Articula esfuerzos con la Policía Comunitaria, Radio Policía Pasto 89.5 FM, Secretaría de Bienestar Social Alcaldía de Pasto, instituciones educativas y comunidad eclesiástica, creando una red social de servicio". Como indica Martín (1999), toda organización social es un sistema de interdependencia, en el que las interacciones dan cuenta de la complejidad del tejido social.

La Fundación Amparo San José es una red social de cuidado, empatía y colaboración. Los actores internos (Dirección General, Equipo Interdisciplinario, Voluntarios, Comité Espiritual y Adultos Mayores) se relacionan de manera horizontal y participativa. Los actores

externos (agencias públicas, religiosas, medios de comunicación) ofrecen acompañamiento, visibilidad y logística. Las razones son la solidaridad, el compromiso social, la espiritualidad de servicio. Según Noguera (2011), las redes sociales, físicas y virtuales, son ecosistemas comunicativos que refuerzan la identidad colectiva a través de la interacción permanente.

Los hilos conductores de la red son el bienestar integral, la inclusión, la fe, la empatía y la convivencia intergeneracional. Pero también se han detectado algunos puntos de conflicto leve, sobre todo en el ámbito de la comunicación institucional: canales informales, falta de protocolización de los procesos comunicativos y dificultades para fidelizar al voluntariado. Como indica CIMAS (2010), los conflictos en las redes sociales pueden ser espacios de transformación, siempre y cuando se aborden con metodologías participativas y abierto al diálogo.

Las relaciones interpersonales dentro de la OSP demuestran un alto grado de socialidad, con énfasis en la cercanía emocional, la comunicación y la cooperación diaria. La Fundación manifiesta, en lo que respecta a la comunidad, una espiritualidad activa y una ética del cuidado, en las cuales el respeto y la asistencia recíproca son los pilares de las interacciones. La comunidad se identifica como una "gran familia" en la que cada integrante contribuye desde su puesto. Según Martín (1999), la estructura social de las redes representa tanto las jerarquías como las afinidades que dan soporte a la cooperación y al sentimiento de pertenencia entre sus integrantes.

La comunicación se manifiesta en lugares como: Encuentros recurrentes entre los voluntarios y el equipo interdisciplinario, actividades de ocio en las que los ancianos expresan sus planteamientos y puntos de vista, canales para escuchar directamente (conversaciones abiertas, buzón de sugerencias), colaboración con Radio Policía Pasto y Policía Comunitaria para

divulgar las actividades y aumentar la visibilidad de la Fundación. Estos lugares fomentan una comunicación horizontal en la que cada miembro tiene voz y voto. La comunicación participativa, de acuerdo con CIMAS (2010), tiene que ser una herramienta para empoderar a los actores sociales, permitiéndoles que se reconozcan como un elemento activo del proceso.

Las formas fundamentales de comunicación que promueven el consenso son: Durante las actividades y juntas, escucha de manera activa y dialoga con empatía, comunicación con un enfoque simbólico y afectivo mediante la música, la fe y el humor, colaboración interdisciplinaria entre las áreas de esparcimiento, espiritualidad y bienestar, mensajes optimistas en las redes sociales y medios aliados, que robustecen la identidad institucional. Según Noguera (2011), el acuerdo comunicativo se produce cuando los participantes tienen una red de confianza y reciprocidad.

Dentro de un entorno colaborativo, hay debilidades en: Ausencia de formalización de vías institucionales para la comunicación interna, dependencia de la comunicación verbal, lo que ocasiona que se pierda información, visibilidad digital limitada, lo que dificulta la inclusión de nuevos socios, distinciones en el uso de medios tecnológicos entre voluntarios adultos mayores y jóvenes.

Desarrollar un plan estratégico de comunicación, tanto interna como externa, formar grupos digitales (Telegram o WhatsApp) o boletines informativos para organizar actividades. definir roles comunicativos y un protocolo de vocería institucional, formar al equipo y a los voluntarios en el uso de redes sociales y la comunicación con la comunidad, crear campañas de divulgación acerca de las actividades del adulto mayor.

Formar alianzas oficiales con entidades públicas y privadas para trabajos en conjunto, fomentar el intercambio entre instituciones con otras fundaciones similares (como Provida y

Vira), reforzar la red digital al crear perfiles institucionales activos, crear un programa de capacitación para líderes comunitarios dirigido a las personas mayores, promover entornos de evaluación en los que participen todos y que estén orientados a escuchar y adaptar procesos desde la experiencia de quienes se benefician.

La Fundación cuenta con una red de comunicación sólida que se ha construido gracias a la afinidad entre sus integrantes, la colaboración con distintas instituciones y un compromiso social que impulsa cada una de sus actividades. Gracias a esta base, la organización ha podido generar relaciones significativas dentro de la comunidad y sostener procesos que realmente responden a las necesidades del territorio.

Aun así, para seguir fortaleciendo su trabajo, es importante ampliar y mejorar su comunicación digital, sobre todo con actores externos que todavía no forman parte de sus redes habituales. Esto ayudaría a diversificar el alcance de sus mensajes, dar mayor visibilidad a los proyectos y abrir la puerta a nuevas formas de colaboración.

También es clave mantener y motivar la participación activa de las y los voluntarios, así como de las familias que ya se involucran, pues su presencia representa un apoyo fundamental para que las acciones comunitarias se mantengan y avancen. De igual manera, se recomienda consolidar alianzas sostenibles con donantes e instituciones educativas, ya que esto no solo aportaría recursos constantes, sino que también impulsaría el intercambio de conocimientos, la formación de habilidades y la creación de proyectos a más largo plazo.

En conjunto, estas acciones pueden fortalecer la presencia de la Fundación en la comunidad, ampliar su impacto social y asegurar que su labor continúe con una base comunicativa más firme, estratégica y acorde a los retos actuales.

## Proyección

### **Estrategia de Fortalecimiento Comunicativo y Organizacional**

La propuesta de estrategia de comunicación para la Fundación Amparo San José se orienta a fortalecer de manera integrada los procesos de interacción interna, externa y comunitaria, de modo que la organización pueda articular sus acciones cotidianas con un marco conceptual coherente sobre comunicación participativa, sociedad en red y acción comunicativa. En esta perspectiva, la estrategia se comprende como un proceso de investigación-acción en el que el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación se encadenan en ciclos sucesivos, permitiendo ajustar las decisiones comunicacionales a las necesidades concretas de la Fundación y de las personas con las que trabaja. Este enfoque sociopráxico supone leer las prácticas de la organización como espacios de producción de sentido, en los que la comunicación no se entiende sólo como transmisión de mensajes, sino como construcción colectiva de orientaciones para la acción y de vínculos entre los diferentes actores que integran la vida institucional y comunitaria (Kaplún, 2010; Castells, 2010; Habermas, 1984).

En el plano interno, la estrategia busca ordenar y hacer más visibles los flujos de información entre directivos, equipos de trabajo y voluntariado, precisando canales, responsables y tiempos de respuesta que favorezcan una coordinación operativa estable. Desde la perspectiva de la pedagogía de la comunicación, la organización puede aprovechar cada espacio de reunión, acta, grupo de mensajería o instancia de seguimiento como un momento de formación en el que se construyen criterios compartidos sobre el sentido del trabajo social y sobre la manera de tomar decisiones. En esta línea, Kaplún plantea que la comunicación no debería reducirse a un recurso técnico, sino asumirse como “un servicio a la sociedad”, orientado a procesos en los que los sujetos participan activamente en la definición de problemas y soluciones (Kaplún, 2010).

En la dimensión externa, la proyección comunicativa de la Fundación se vincula con su capacidad para sostener relaciones estables con la comunidad, con instituciones aliadas y con públicos más amplios a través de entornos digitales y presenciales. La estrategia debe considerar el uso planificado de redes sociales, medios locales, material impreso y espacios comunitarios, de tal forma que las actividades, los servicios y los logros de la organización sean comprensibles para distintos grupos y contribuyan a consolidar una identidad institucional reconocible. Castells ha señalado que, en la sociedad en red, las organizaciones que logran producir y gestionar flujos de información consistentes aumentan su capacidad de incidencia y articulación, porque las redes de comunicación se convierten en la estructura básica sobre la que se configuran relaciones sociales, económicas y políticas (Castells, 2010).

La estrategia de comunicación también se orienta por los desarrollos de la Comunicación para el Cambio Social, que propone desplazar los enfoques unidireccionales y centrados en la difusión de mensajes hacia modelos dialógicos en los que las comunidades participan en la definición de prioridades, lenguajes y medios. En esta perspectiva, la Fundación puede diseñar acciones que combinen el acompañamiento social con espacios de diálogo sistemático sobre problemas del territorio, de modo que la comunidad no sea receptora de información, sino coautora de los procesos. Como señalan Gumucio-Dagron y Tufte, como se citó en Sala Valdés (2017), la Comunicación para el Cambio Social se ha definido como un proceso en el que la población decide, a través del diálogo, quién es, qué necesita y qué acciones puede emprender para transformar su realidad; en esa formulación se subraya que “La Comunicación para el Cambio Social es una comunicación de la identidad y de la afirmación de valores; amplifica las voces ocultas o negadas”, lo que ofrece un referente directo para estructurar la proyección de la Fundación hacia sus comunidades de referencia (Sala Valdés, 2017).

Desde el enfoque de la acción comunicativa, la estrategia debe asegurar que los espacios de encuentro promovidos por la Fundación privilegien la argumentación, la escucha y la búsqueda de consensos sobre fines y procedimientos, por encima de decisiones unilaterales o meramente instrumentales. Ello implica cuidar las condiciones de participación en asambleas, reuniones de planeación, comités de proyecto y actividades comunitarias, de forma que las personas dispongan de información suficiente, puedan expresar desacuerdos y cuenten con oportunidades reales de influir en las decisiones. Habermas propone que la racionalidad comunicativa se realiza cuando las interacciones se orientan al entendimiento mutuo y los acuerdos se alcanzan mediante argumentos aceptables para quienes participan, de manera que las decisiones adquieren legitimidad y pueden sostenerse en el tiempo, criterio que resulta pertinente para el diseño de la comunicación interna y externa de una organización social (Habermas, 1984).

En síntesis, la proyección comunicativa de la Fundación Amparo San José se estructura como una estrategia integral que articula gestión de información, fortalecimiento de vínculos y generación de espacios participativos, con base en los marcos de la educación popular, la sociedad en red, la acción comunicativa y la Comunicación para el Cambio Social. Esto se traduce en acciones puntuales como la sistematización de experiencias, la planificación de campañas y contenidos, el uso intencional de redes y medios locales, y la creación de mecanismos de retroalimentación con la comunidad, siempre bajo la lógica de la investigación-acción. Gumucio Dagron destaca que este tipo de comunicación se vincula con procesos de desarrollo participativo en los que las comunidades dejan de ser destinatarias pasivas para convertirse en actores que intervienen en la definición y el seguimiento de los proyectos, criterio

que puede guiar la manera en que la Fundación organiza sus relaciones internas y externas, así como la forma en que documenta y comunica sus resultados (Gumucio Dagrón, 2012).

### **Título de la Estrategia**

“Tejiendo Voces: Estrategia de Comunicación Participativa para Fortalecer el Vínculo Social en la Fundación Amparo San José”.

**Objetivo General.** Diseñar e implementar una estrategia de comunicación participativa, fundamentada en la investigación-acción y el enfoque sociopráxico, que permita mejorar el flujo comunicativo, potenciar la participación comunitaria y visibilizar las acciones sociales de la Fundación Amparo San José.

Con la intención de fortalecer la coordinación interna, mejorar la manera en que fluye la información dentro de la institución y reforzar una relación cercana y participativa con la comunidad, se plantea el siguiente plan de trabajo. Este esquema reúne frecuencias de acción, responsables y formas de dar seguimiento, de modo que las actividades se mantengan claras, constantes y con buena calidad.

### ***Revisión de Redes Sociales y Canales Digitales***

**Objetivo.** Revisar cómo están funcionando los canales digitales de la institución, asegurando que su contenido sea coherente, seguro y alineado con la misión, para evitar riesgos reputacionales o fallas técnicas.

**Tareas.** Checar los perfiles (bio, enlaces, horarios de publicación).

Revisar comentarios y mensajes directos que puedan ser sensibles.

Verificar que los enlaces y documentos públicos estén correctos.

Detectar publicaciones que no hayan sido autorizadas.

Auditar los roles, accesos y permisos del equipo.

**Responsables.** Equipo de Comunicaciones junto con el área Administrativa

**Periodicidad / Justificación (Trimestral).** Cada tres meses es suficiente para ver tendencias, fallas o patrones sin generar carga de trabajo innecesaria. Es una frecuencia adecuada para hacer ajustes importantes.

**Indicadores.** Lista de incidencias.

Tasa de respuesta a comentarios delicados.

Número de errores o vulnerabilidades detectadas y corregidas.

**Entregables.** Informe trimestral con hallazgos y un plan de mejoras.

**Evidencia.** Informe firmado, registro de cambios en accesos, y capturas del antes/después.

### *Actualización de Información Institucional*

**Objetivo.** Mantener al día los datos institucionales en todos los canales: misión, contactos, horarios, programas y ubicación.

**Tareas.** Revisar secciones como “Acerca de”, datos de contacto y horarios, actualizar PDFs institucionales, fichas y perfiles de personal responsable, confirmar cambios con cada área.

### *Responsables*

**Comunicaciones y Líderes de Área. Periodicidad / Justificación (Mensual).** Los cambios en equipos, horarios y servicios son frecuentes; revisarlo cada mes evita información vieja o inconsistencias.

**Indicadores.** Porcentaje de datos actualizados, tiempo de respuesta ante solicitudes de cambio.

**Entregables.** Checklist mensual con todo lo verificado y registro de versiones.

**Evidencia.** Lista firmada y capturas de las actualizaciones.

### ***Unificación de la Línea Gráfica***

**Objetivo.** Asegurar que todas las piezas visuales tengan la misma identidad: logos, tipografías, colores y plantillas oficiales.

**Tareas.** Revisar y actualizar el manual de marca, homologar plantillas para redes, documentos y presentaciones y dar capacitación básica sobre uso de marca.

**Responsables.** Equipo de Comunicaciones (diseño).

**Periodicidad / Justificación (Semestral).** La identidad gráfica no cambia tan seguido; dos revisiones al año permiten mejorar sin perder coherencia.

**Indicadores.** Porcentaje de piezas alineadas al estilo y número de inconsistencias encontradas.

**Entregables.** Manual actualizado y paquete de plantillas.

**Evidencia.** Validación de jefatura y repositorio con plantillas ordenadas.

### ***Publicaciones en Redes Sociales***

**Objetivo.** Mantener una presencia constante y clara que dé visibilidad al trabajo institucional.

**Tareas.** Crear el calendario editorial, producir y programar contenido, moderar comentarios y mensajes, revisar métricas.

**Responsables.** Comunicaciones.

**Periodicidad / Justificación (Diaria o Interdiaria).** La constancia es clave para mantener el alcance y el engagement.

**Indicadores.** Publicaciones realizadas vs. lo planeado, alcance, interacciones y crecimiento.

**Entregables.** Calendario editorial y reportes semanales o mensuales.

**Evidencia.** Insights de plataformas y capturas del contenido programado.

### ***Campañas Temáticas***

**Objetivo.** Desarrollar campañas mensuales alineadas a objetivos clave: sensibilización, convocatorias, eventos, etc.

**Tareas.** Brief, diseño, coordinación con aliados y medición del impacto.

**Responsables.** Comunicaciones

**Periodicidad / Justificación (Mensual).** Ayuda a aprovechar fechas relevantes y mantener vigencia.

**Indicadores.** Alcance logrado y tasa de conversión (inscripciones, asistencia, donaciones). Entregables. Plan, piezas creativas e informe final.

**Evidencia:** Dashboard, encuestas y registros.

### ***Producción de Contenido Audiovisual***

**Objetivo.** Crear videos, relés y audios que cuenten historias, resultados y mensajes institucionales de manera atractiva.

**Tareas.** Guion, grabación, edición, subtítulos, publicación y archivo en repositorio.

**Responsables.** Comunicaciones y equipos operativos de apoyo.

**Periodicidad / Justificación (Semanal).** El contenido audiovisual es muy consumido; producir seguido asegura mayor alcance.

**Indicadores.** Número de piezas creadas, reproducciones y retención.

**Entregables.** Videos finales y ficha técnica.

**Evidencia.** Repositorio con metadatos y registros.

### **Grupos de Difusión Oficiales**

**Objetivo.** Crear canales directos (WhatsApp, Telegram) para avisos rápidos y segmentados.

**Tareas.** Crear y segmentar grupos, establecer responsables y reglas y mantener listas actualizadas.

**Responsables.** Comunicaciones.

**Periodicidad / Justificación.** Se configuran una vez y solo se actualizan cuando hay cambios.

**Indicadores.** Porcentaje de contactos válidos y tiempo de entrega de mensajes urgentes.

**Entregables.** Listas actualizadas y normas.

**Evidencia.** Exportaciones de contactos y registros de mensajes enviados.

### ***Capacitaciones Internas en Comunicación***

**Objetivo.** Fortalecer las habilidades del personal en temas como comunicación institucional, redes, medios y uso de marca.

**Tareas.** Diseñar temarios, convocar y realizar sesiones y evaluar y entregar materiales.

**Responsables.** Comunicaciones y Talento Humano.

**Periodicidad / Justificación (Bimestral).** Frecuencia adecuada para capacitar sin afectar operaciones.

**Indicadores.** Asistencia, resultados de evaluación y aplicación práctica.

**Entregables.** Plan, listas y materiales.

**Evidencia.** Actas, encuestas y certificaciones.

## **Comunicados de Prensa**

**Objetivo.** Difundir hechos relevantes y posicionar a la institución ante medios.

**Tareas.** Redacción y aprobación, envío y seguimiento.

**Responsables.** Comunicaciones.

**Periodicidad / Justificación.** Solo cuando haya información relevante.

**Indicadores.** Medios que publican y alcance mediático.

**Entregables.** Comunicado y lista de medios.

**Evidencia.** Clipping y registros de envío.

## ***Directorio de Periodistas***

**Objetivo.** Mantener actualizada la base de contactos de prensa para asegurar una difusión ágil.

**Tareas.** Actualizar correos y teléfonos, Clasificar por tipo de medio y zona.

**Responsables.** Comunicaciones.

**Periodicidad / Justificación (Trimestral).** Los cambios en redacciones son frecuentes; actualización trimestral mantiene la base vigente.

**Indicadores.** Tasa de entregabilidad y porcentaje de contactos verificados.

**Entregables.** Base actualizada.

**Evidencia.** Historial de confirmaciones y pruebas.

## ***Ruedas de Prensa***

**Objetivo.** Dar a conocer hechos de alto impacto en un espacio controlado y directo para medios.

**Tareas.** Logística y convocatoria, preparar vocería, grabar y dar seguimiento.

**Responsables.** Comunicaciones y Dirección.

**Periodicidad / Justificación.** Solo cuando el hecho lo amerite.

**Indicadores.** Asistencia de medios y cobertura.

**Entregables.** Material audiovisual, actas y nota.

**Evidencia.** Recortes y registros.

### *Cobertura Fotográfica*

**Objetivo.** Documentar visualmente las actividades para archivo, memoria e insumos de comunicación.

**Tareas.** Plan de tomas, registro, selección, edición básica y archivo.

**Responsables.** Comunicaciones con apoyo de equipos de terreno.

**Periodicidad / Justificación (Semanal).** Las actividades son continuas y requieren registro permanente.

**Indicadores.** Actividades cubiertas y uso de imágenes. Entregables: Banco de imágenes y fichas.

**Evidencia.** Repositorio ordenado.

### *Agenda de Cobertura*

**Objetivo.** Organizar con anticipación qué eventos se cubrirán y con qué recursos.

**Tareas.** Armar agenda mensual, asignar personal o equipos y confirmar logística.

**Responsables.** Comunicaciones y coordinación operativa.

**Periodicidad / Justificación (Mensual).** Ayuda a evitar cruces y optimizar recursos.

**Indicadores.** Porcentaje de eventos cubiertos vs. planeados.

**Entregables.** Agenda.

**Evidencia.** Reporte de eventos cubiertos.

### *Informes Narrativos*

**Objetivo.** Contar de forma clara y humana los resultados, aprendizajes y testimonios de Impacto Institucional.

**Tareas.** Recopilar testimonios y datos, redactar y validar, editar y compartir.

**Responsables.** Comunicaciones.

**Periodicidad / Justificación (Mensual).** Permite sistematizar logros y aprendizajes.

**Indicadores.** Informes entregados y uso de los informes en presentaciones o gestión.

**Entregables.** Informe mensual.

**Evidencia.** Archivo y registro de distribución.

## Conclusiones

Las conclusiones del proceso permiten afirmar que la estrategia de comunicación participativa diseñada para la Fundación Amparo San José constituye un eje articulador entre la identidad institucional y las dinámicas de relación con los distintos actores vinculados a la organización. Al organizar de manera más sistemática los flujos de información, los espacios de intercambio y los soportes comunicativos, la estrategia favorece una mayor coherencia entre lo que la fundación declara como misión y lo que efectivamente comunica en sus prácticas cotidianas. Esto se traduce en una identidad institucional más reconocible para las personas mayores atendidas, sus familias, el voluntariado y las instituciones aliadas, al tiempo que contribuye a que la coordinación interna y el diálogo con la comunidad se orienten por criterios compartidos y no sólo por la resolución de tareas inmediatas.

En paralelo, la incorporación del enfoque sociopráxico y de la investigación-acción como marcos orientadores ofrece un soporte metodológico para ajustar de manera continua las acciones de comunicación a las realidades y necesidades del entorno. Al considerar la práctica como fuente de conocimiento y no sólo como escenario de intervención, la estrategia propone observar de forma sistemática las interacciones, recoger experiencias, documentar los cambios y retroalimentar las decisiones a partir de esa evidencia. De este modo, la comunicación no se reduce a difundir información sobre actividades, sino que se vincula con procesos de reflexión conjunta, en los que la organización analiza con la comunidad qué funciona, qué requiere mejora y qué nuevas formas de relación pueden construirse en el contexto local de Ipiales.

Otro elemento central de las conclusiones se relaciona con la planificación de las acciones comunicativas a través de cronogramas claros, responsables definidos y mecanismos de seguimiento. La estrategia muestra que, cuando las actividades se organizan con fechas precisas,

productos esperados y criterios de evaluación, aumenta la continuidad de los procesos y se reduce el riesgo de improvisación. Esta planificación permite, además, identificar con mayor precisión los recursos requeridos, anticipar dificultades logísticas y documentar los avances de manera ordenada, lo que facilita la toma de decisiones informadas. En el caso de la Fundación Amparo San José, esta forma de organización contribuye a dar mayor estabilidad a la relación con la comunidad y a aprovechar mejor el tiempo y las capacidades de los equipos de trabajo y del voluntariado.

En cuanto a los medios y formatos utilizados, la estrategia resalta el aporte de los recursos multimedia y de las narrativas digitales para ampliar el alcance del trabajo social y mejorar la visibilidad de las acciones comunitarias que desarrolla la fundación. La producción de contenidos audiovisuales, el uso planificado de plataformas digitales y la construcción de relatos que expliquen con claridad los procesos y resultados permiten llegar a públicos que trascienden el espacio inmediato de la institución, al mismo tiempo que fortalecen el reconocimiento de las personas mayores y de sus historias en el ámbito local. Esta dimensión comunicativa no sustituye el trabajo presencial ni el acompañamiento directo, pero sí lo complementa, al ofrecer soportes que documentan las experiencias y facilitan su difusión entre actores institucionales, potenciales aliados y ciudadanía en general.

En síntesis, la estrategia de comunicación participativa se configura como una herramienta estructural para fortalecer los vínculos de la Fundación Amparo San José con la comunidad, mejorar sus procesos internos de coordinación y otorgar mayor proyección a su labor social en el territorio. El ejercicio realizado muestra que una comunicación organizada, vinculada a la investigación-acción y apoyada en recursos analógicos y digitales, contribuye a consolidar la identidad de la organización, a hacer más legibles sus objetivos y a visibilizar de manera más

sistemática el impacto de sus acciones. Estas conclusiones ofrecen, además, una base para futuras fases de trabajo, en las que la fundación podrá profundizar en la evaluación de sus prácticas comunicativas, ajustar los dispositivos implementados y seguir integrando a la comunidad en la construcción colectiva de sentidos y decisiones.

### Referencias Bibliográficas

- Amar Amar, J., y Echeverría, J. (2008). Participación comunitaria para el control ciudadano de los servicios públicos domiciliarios. *Revista de Derecho*.  
<https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/view/2686>
- Beltrán, L. (1979). “Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal” Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader . *Revista Comunicación y Sociedad*, Editorial Cortéz, (Sao Paulo), 6 (1979): pp. 5-35.
- Bernal, C., Navarro, C., & Santoveña, S. (2018). Investigación en metodologías virtuales, redes sociales y comunicación. Ediciones Octaedro.
- Buitrago Trujillo, H. A., Betancur Gómez, C., y Zuluaga Quiceno, E. (2016). Medios de comunicación para el cambio social y comunicación para el fortalecimiento del tejido social. *Comunicación*, 34, 85–97.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5619277.pdf>
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society* (2.<sup>a</sup> ed.). Wiley-Blackwell.  
<https://books.google.com.pe/books?id=FihjywtjTdUC>
- Chadi de Yorio, M. R. (2007). *Redes sociales en el trabajo social*. Espacio Editorial.
- Corporación Somos Más, y Fundación Saldarriaga Concha. (2007). *Guía para el fortalecimiento y sostenibilidad de organizaciones de la sociedad civil*. Rendir Cuentas.  
<https://www.rendircuentas.org/wp-content/uploads/2019/04/GU%C3%8DA-FORTALECIMIENTO-Y-SOSTENIBILIDAD-OSC.pdf>
- Costa, C. y Piñeiro, T. (2014). *Estrategias de comunicación multimedia* . Pág. 143.

- Donoso, M. I. (2016). Gestión del voluntariado en organizaciones sociales. TS Cuadernos de Trabajo Social, 8, 43–57.  
<https://www.tscuadernosdetrabajosocial.cl/index.php/TS/article/view/68>
- Fresno, M. D. Paunero, D. S. y Marqués, P. (2014). Conectados por redes sociales: introducción al análisis de redes sociales y casos prácticos.
- Gallego, S. (2011). Redes sociales y desarrollo humano. En Barataria, Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales, (12), pp. 113-121. Asociación Castellano Manchega de Sociología. Toledo, España.
- Gallego, S. (2016). Redes sociales digitales, información, comunicación y sociedad en el S.XXI.
- Gumucio Dagron, A. (2012). Comunicación para el cambio social: Clave del desarrollo participativo. Signo y Pensamiento, 30(58), 26–39.  
<https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/2454>
- Habermas, J. (1984). The theory of communicative action. Volume 1: Reason and the rationalization of society. Beacon Press.  
[https://books.google.com/books/about/The\\_Theory\\_of\\_Communicative\\_Action\\_Volum.html?id=16ntg728ZdAC](https://books.google.com/books/about/The_Theory_of_Communicative_Action_Volum.html?id=16ntg728ZdAC)
- Hein, K., Cárdenas, A., Henríquez, K., Valenzuela, S. (2013). Aproximación al análisis cualitativo de redes sociales. Experiencias en el estudio de redes personales mediante Ego.Net.QF. Revista hispana para el análisis de redes sociales.
- Kamlongera, C., Mafalopulos, P. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación . Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación

Kaplún, M. (2010). Una pedagogía de la comunicación. Ediciones de la Torre.

[https://books.google.com/books/about/Una\\_pedagog%C3%ADa\\_de\\_la\\_comunicaci%C3%B3n.html?id=8t\\_xO12cSOgC](https://books.google.com/books/about/Una_pedagog%C3%ADa_de_la_comunicaci%C3%B3n.html?id=8t_xO12cSOgC)

López, J. (2013). Breve recorrido por la investigación en la Comunicación Participativa de Latinoamérica. Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader . Revista Desbordes. Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades.

Sala Valdés, C. (2017). La Comunicación para el Cambio Social: Una mirada participativa al concepto de desarrollo. Janus. Anuario del Observatorio de Relaciones Exteriores. Universidade Autónoma de Lisboa.

[https://janusonline.pt/images/anuario2017/2.3.5\\_CristinaVald%C3%A9s\\_Comunicaci%C3%B3n\\_CambioSocial.pdf](https://janusonline.pt/images/anuario2017/2.3.5_CristinaVald%C3%A9s_Comunicaci%C3%B3n_CambioSocial.pdf)

Santos Requena, F. (1989). El concepto de red social. Reis: Revista española de investigaciones sociológicas, ISSN 0210-5233, N° 48, 1989, págs.137-152.

SCI-SAS (Servicios de Consultoría Integral - SAS). (2014). Fortalecimiento institucional desde la Fundación Saldarriaga Concha, un legado para el sector social de Colombia. Fundación Saldarriaga Concha.

[https://www.infoem.org.mx/doc/biblioteca/accesoytrans/fortalecimientoIns/Fortalecimiento\\_institucional.pdf](https://www.infoem.org.mx/doc/biblioteca/accesoytrans/fortalecimientoIns/Fortalecimiento_institucional.pdf)

Sala Valdés, C. (2017). La Comunicación para el Cambio Social: Una mirada participativa al concepto de desarrollo. Janus. Anuario del Observatorio de Relaciones Exteriores. Universidade Autónoma de Lisboa.

[https://janusonline.pt/images/anuario2017/2.3.5\\_CristinaVald%C3%A9s\\_Comunicaci%C3%B3n\\_CambioSocial.pdf](https://janusonline.pt/images/anuario2017/2.3.5_CristinaVald%C3%A9s_Comunicaci%C3%B3n_CambioSocial.pdf)

Villalobos, O. (2012). Comunicación y ciudadanía en la era de las redes sociales.

Villasante, T. (s.f.). La sociopraxis, un acoplamiento de metodologías participativas.

Villasante, T. R. (2010). Redes sociales para la investigación participativa. En: Sociedad Hoy, núm. 18, 2010, pp. 109-129.

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.

## Apéndices

### Apéndice A

#### *Carta de Intención*

##### **Carta de Solicitud**

Pasto, 10 de septiembre 2025

Señores  
Fundación Amparo San José

Cordial saludo,

Mi nombre es Jeferson Zamora Hernández, identificado con C.C. 1086018726 del municipio de la Florida, actualmente me encuentro cursando el programa de Comunicación Social en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD y estoy ad-portas 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. 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 acogiéndose 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 la Fundación Amparo San José.

Mil gracias por su atención,

Atentamente,

Jeferson Zamora Hernández  
C.C. 1086018726  
Cel: 3114304950

## Apéndice B

### *Carta de Aceptación*



FUNDACIÓN AMPARO  
**San José**  
*¡Comprometidos con el Buen Trato!*

Pasto, octubre 6 de 2025

**Señor**

Jeferson Zamora Hernández

Estudiante – Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD)

Pasto

Cordial saludo,

En atención a su solicitud, la Fundación Amparo San José se permite informarle que se autoriza su ingreso a nuestras instalaciones para el desarrollo de las actividades correspondientes al Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, orientado por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

Agradecemos el interés demostrado en nuestra labor social y reconocemos la importancia de su trabajo académico, el cual contribuye al fortalecimiento de los procesos comunicativos y comunitarios que promueve la institución.

Quedamos atentos a acompañar su proceso, dentro del marco del respeto, la confidencialidad y la coordinación con el personal autorizado.

Atentamente,

**Directivos Fundación Amparo San José**

**Pasto – Nariño**

## **Apéndice C**

### *Preguntas Entrevista Inicial*

1. ¿Qué tipo de actividad se realiza en la fundación Amparo San José?
- 2.Cuál es el objetivo de la fundación amparo San José?
3. ¿Qué buscan promover en ellos (beneficiarios)?
4. ¿Quiénes hacen parte de la fundación amparo San José, es decir quienes trabajan allí?
6. ¿Cómo está organizado el Amparo San José?
7. ¿Cuentan con alianzas?
8. ¿Cómo es la comunicación interna?
9. ¿Cómo es la comunicación externa?

***Apéndice D******Enlace Entrevista Inicial***

[https://youtube.com/shorts/foa7m31xDt0?si=dD\\_6lb7SoeJF59F1](https://youtube.com/shorts/foa7m31xDt0?si=dD_6lb7SoeJF59F1)

## Apéndice E

### *Preguntas Entrevista Cualitativa*

Categoría: Comunidad

1. ¿Cómo describiría la comunidad de adultos mayores que hacen parte de la Fundación Amparo San José, y qué características considera que los unen como grupo?
2. Desde su experiencia, ¿cuáles son las principales necesidades o desafíos que enfrentan los adultos mayores en situación de vulnerabilidad dentro de la comunidad?
3. ¿De qué manera la Fundación contribuye al desarrollo social de la comunidad y a la mejora de la calidad de vida de las personas mayores que atiende?

Categoría: Comunicación participativa

4. ¿Cómo se promueve la participación activa de los adultos mayores en la planeación o ejecución de las actividades dentro de la Fundación?
5. ¿Qué estrategias o medios de comunicación utilizan para mantener una comunicación efectiva entre el equipo interdisciplinario, los adultos mayores y sus familias?
6. ¿Podría compartir un ejemplo de una situación en la que la comunicación participativa haya generado un cambio positivo en la comunidad o en el funcionamiento de la Fundación?

Categoría: Red social

7. ¿Qué tipo de redes institucionales, comunitarias o eclesiósticas apoyan el trabajo que realiza la Fundación Amparo San José?
8. ¿Cómo fortalecen los vínculos entre los residentes, el personal y los voluntarios para mantener una red social sólida dentro de la Fundación?
9. ¿Qué estrategias implementan para ampliar o sostener las redes de apoyo con la comunidad externa, entidades públicas o privadas?

**Apéndice F**

*Enlace Entrevista Cualitativa*

<https://youtu.be/sVu23FK5knQ?si=sbqtYdjRQwRqg4Ap>

## Apéndice G

### *Enlace Registro Fotográfico*



**Apéndice H**

*Enlace Grabación Devolución*

<https://youtu.be/vgK-g0vtcxI?si=uEeIGZRF-x45Y2nO>