

Estrategias de comunicación comunitaria orientadas a fomentar procesos de empatía y tejido social dentro del Club Residencial Puerta Madera en el municipio de Bello –Antioquia en el año 2020.

Juliana Smith Moreno Contreras

Comunicación Social–Periodismo, Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

Corporación Universitaria Minuto de Dios

NRC: 20297 Opción de grado

Mg. Andrés Felipe Sánchez Vargas

2021

## **Agradecimientos**

“Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque tu

Dios estará contigo en dondequiera que vayas”.

-Josué 1:9

Gracias a Dios que con su inmenso amor y misericordia me ha permitido disfrutar y realizar paso a paso cada uno de mis logros hasta el momento y sé con certeza que me seguirá guiando por el mejor sendero para avanzar en el largo camino de la vida teniendo en cuenta siempre que no hay esfuerzos sin recompensas. Agradezco desde lo profundo de mi corazón a mis padres Javier y Smith, mi hermano Javier Eduardo y a Florentino porque me apoyaron desde el primer día que decidí que esto era a lo que yo me quería dedicar, gracias porque creyeron en mí y me acompañaron durante este tiempo. Gracias a mi novio Josh porque siempre ha sido un apoyo incondicional, me ha animado en los momentos difíciles y acompañado desde el inicio.

Estoy inmensamente agradecida con cada uno de los profesores que dedicaron su tiempo a enseñarnos todo lo necesario para que aportemos al cambio de una sociedad que hoy más que nunca necesita unos excelentes comunicadores y periodistas, de igual manera a mis compañeras. Este nuevo logro alcanzado en gran parte es gracias a todos ustedes seres queridos y especiales, de nuevo muchas gracias.

Para finalizar, pero no menos importante quisiera dedicar este trabajo de grado a mi nona Gabriela que hoy no está en este plano terrenal pero que sin duda siempre me ha acompañado y desde el cielo me ha dado la fuerza para nunca rendirme, siempre estará en mi corazón y mi alma.

## Tabla de contenido

Agradecimientos .....	2
Tabla de contenido .....	3
Resumen.....	5
Palabras clave.....	5
Abstract .....	6
Keywords: .....	6
1. Introducción.....	7
2. Antecedentes.....	9
2.2 Delimitación.....	10
2.3 Estado del arte.....	10
2.4 Pregunta problematizadora .....	16
3. Objetivos.....	17
3.1 Objetivo general.....	17
3.2 Objetivos específicos: .....	17
4. Justificación .....	18
Marco contextual .....	19
5. Marco teórico.....	20
6. Marco Praxeológico.....	30
7.Marco Legal .....	31
8. Estrategia metodológica.....	33
8.1 Criterios de muestreo .....	33
8.2 Enfoque, tipo, diseño, alcance, estrategia. ....	35

8.3. Fuentes de información.....	38
8.4 Resultados y análisis .....	39
8.4.1 Resultados y análisis 1 .....	39
8.4.2 Resultados y análisis 2.....	43
8.4.3 Resultados y análisis 3.....	50
Estrategia de comunicación comunitaria .....	55
Debilidades: .....	55
Oportunidades: .....	56
Fortalezas: .....	56
Amenazas:.....	56
8.3.4 Conclusiones de los tres resultados y análisis de investigación .....	57
9. Conclusiones generales de la investigación .....	59
10. Anexos .....	62
11. Referencias.....	68

## **Resumen**

Este proyecto de investigación está basado en implementar estrategias de comunicación comunitarias para fomentar los procesos de empatía y tejido social en la comunidad del Club Residencial Puerta Madera del municipio de Bello–Antioquia. A su vez, está enfocado en el mejoramiento de la convivencia, la gestión de la información y el impacto del mensaje que se transmite en beneficio de todos sus habitantes.

Por medio de la estructura de entrevista, encuesta y observación no participativa se logró dar respuesta a cada uno de los objetivos propuestos en este proyecto que estaban enfocados en lograr a través de diversas fases de investigación la identificación, detección de necesidades comunicativas y la realización de dichas estrategias de comunicación comunitarias que fueran las adecuadas para solventar las necesidades de este tipo de población. Temas que, mediante de la indagación de aspectos como el estado del arte, los antecedentes, el contexto histórico, permitieron el hallazgo de teorías, escritores e investigaciones claves para este, pues sus aportes consolidaron su construcción investigativa y práctica.

### **Palabras clave**

Estrategias comunicativas, Procesos de empatía, Comunicación social, Tejido social, Servicio Comunitario.

## **Abstract**

This research project is based on implementing community communication strategies to promote processes of empathy and social fabric in the community of the Puerta Madera Residential Club in the municipality of Bello-Antioquia. In turn, it is focused on improving coexistence, information management and the impact of the message that is transmitted for the benefit of all its inhabitants.

Through the structure of interview, survey and non-participatory observation, it was possible to respond to each of the objectives proposed in this project, which were focused on achieving, through various phases of research, the identification, detection of communication needs and the realization of said community communication strategies that were adequate to meet the needs of this type of population. Topics that, through the investigation of aspects such as the state of the art, the antecedents, the historical context, allowed the discovery of key theories, writers and investigations for this, since their contributions consolidated its investigative and practical construction.

### **Keywords:**

Communication strategies, Empathy processes, Social communication, Social fabric, Service Community.

## **1. Introducción**

Las estrategias de comunicación son un aspecto importante dentro de cualquier organización o comunidad que requiera alcanzar grandes objetivos en torno a temas como las relaciones internas entre un grupo de individuos y la imagen externa de dicha comunidad, así mismo se logran resolver los conflictos que se dan internamente como el rompimiento de los lazos sociales o la escases de actividades que aumenten la interacción entre los participantes o habitantes, ya que por medio de unas adecuadas estrategias se pueden definir y realizar los mensajes concretos y oportunos para los tipos de personas a las cuales se quiere enviar la información requerida y establecer los canales de comunicación necesarios.

Además, este trabajo de investigación generará una propuesta estratégica de comunicación comunitaria para fomentar los procesos de empatía y tejido social en el Club Residencial Puerta Madera ubicado en el municipio de Bello-Antioquia y se realizará teniendo en cuenta cada uno de los aspectos y requerimientos importantes de la investigación como por ejemplo las fuentes de información y el análisis de la población a la cual va aplicada dicha estrategia, generando bases sólidas para la parte teórica, la indagación de textos y datos importantes en el proyecto y el trabajo de campo. A través de trabajos de investigación anteriormente realizados, artículos de investigaciones, y libros publicados que se relacionan con los temas directos de este trabajo como la empatía, el tejido social y la comunicación comunitaria se logra realizar una estrategia acorde a los habitantes y los canales de comunicación adecuados para el buen manejo de toda la información. Por otro lado, fue indispensable abarcar aspectos importantes como la teoría de cada uno de los términos, características, enfoques y categorías de la investigación en la cual se hizo más visible el aporte que se le da al área comunicativa como fuente de relacionamiento y desarrollo de las comunidades y organizaciones.

La intención de esta investigación partió desde el reconocimiento de la importancia que tiene la comunicación comunitaria dentro de una población para el fortalecimiento en el campo de la interacción y el relacionamiento social para el alcance de las metas requeridas como lo es el reconocimiento y la imagen externa que posiciona al club residencial como un buen lugar para invertir y vivir, también por las falencias que se evidencian en la publicación de la información importante dentro del Club Residencial Puerta Madera. Por otro lado, el proyecto investigativo se relacionó con la motivación personal de aportar desde los conocimientos adquiridos en el área de la comunicación a dicha comunidad que carece de personas idóneas para el cumplimiento de las responsabilidades comunicativas que garanticen el buen manejo de la información y los medios comunicativos apropiados para la entrega del mensaje que se quiere transmitir y que en ocasiones es de vital importancia que sea de conocimiento general.

Para el cumplimiento y el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta varios aspectos importantes que se mencionarán a lo largo de la investigación como, por ejemplo, la parte metodológica que tuvo un enfoque mixto para abordar temas de cifras y teoría de acuerdo al tema principal investigado, los instrumentos tuvieron como fuentes de recolección la información primaria que parte desde los testimonios y los datos dados por los mismos habitantes y administrativos del Club Residencial, a su vez los objetivos planteados desde el inicio del proyecto fueron hechos con la intención que al desarrollarlos pudieran generar una solución a cada uno de los ítems investigados como el fortalecimiento del tejido social y la empatía, la creación de una estrategia de comunicación y los canales, medios y formas de transmitir la información a los residentes.

## **2. Antecedentes**

En este proyecto se pondrá en marcha el desarrollo de una propuesta de comunicación comunitaria en la población del Club Residencial Puerta Madera con el fin de fomentar procesos de empatía y tejido social en la comunidad. También se identificarán las formas de comunicación que se emplean en los habitantes de Puerta Madera, además, describir las necesidades en materia de comunicación y estrategias que se evidencien en el proceso investigativo, con el fin de desarrollar una propuesta comunicativa que fortalezca los procesos de relacionamiento, empatía y tejido social, y así mejorar los canales y medios informativos en los que se dan los mensajes de interés común, planeación de eventos, planes a realizar en el área administrativa y social en dicha comunidad.

Se hablará sobre las estrategias de comunicación comunitaria que no está consolidadas en el ámbito de la comunicación, por eso es poco común encontrar referencias y teorías que hablen acerca de este tema con un enfoque comunicativo. La mayoría de textos se basan en la parte administrativa, como por ejemplo investigaciones y artículos sobre estrategias de marketing, estrategias digitales, de expansión y posicionamiento de marca o empresa, por lo tanto son pocas las investigaciones que se hallaron sobre el tema central, es difícil comprender el papel del individuo como un ser social dentro de una comunidad y aquellos aspectos de empatía, tejido social, y comunicación estratégica dentro de un marco de comunicación social, ya que se tiene en cuenta en el área contable, la investigación cuantitativa y el análisis de cifras, dejando a un lado la parte cualitativa y el estudio de los fenómenos sociales dentro de una población. Por otro lado, aquellos textos encontrados y analizados fueron fundamentales para el desarrollo adecuado de la investigación que se realizó. Aunque actualmente sea importante hablar y estudiar estos procesos

cuantitativos dentro de una comunidad para establecer posibles consecuencias desfavorables a corto y largo plazo, por la situación adversa que atraviesa el país y la sociedad en general en temas de economía generados por la pandemia, no hay que dejar a un lado las investigaciones o proyectos que beneficien a las comunidades en aspectos como las relaciones entre individuos, la comunicación estratégica, que sin duda alguna no solo ayudará a tener una mejor convivencia, sino que también aportará a la parte financiera, por medio de propuestas que abarquen temas sociales y económicos.

## **2.2 Delimitación**

Las estrategias de comunicación comunitaria que se realizan dentro del proyecto de investigación son pertinentes para fomentar procesos de empatía y tejido social con todos los habitantes (niños, jóvenes, adultos, tercera edad) del Club Residencial Puerta Madera en el municipio de Bello, Antioquia en el lapso de tiempo de un año (2020).

La pretensión del proyecto es mejorar la comunicación y poner en práctica las estrategias propuestas generando ambiente agradable para el bienestar de sus habitantes, así como identidad y fortalecimiento de las relaciones de vecindad y cercanía. Las personas que hicieron parte del trabajo investigativo se seleccionaron a partir de requisitos como tiempo de habitar el Club Residencial y además que su edad fuera acorde a personas que pudieran dar sus opiniones con base en la experiencia.

## **2.3 Estado del arte**

En la búsqueda de argumentos relacionados con las categorías del tema de estrategias en la comunicación comunitarias se encontraron documentos relacionados con procesos dinamizadores

en la comunidad, y la comunicación determinante para el desarrollo de los grupos, con el objetivo del bien común, es el caso del texto “La comunicación como proceso dinamizador para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria” de Marañón, Bauza, & Bello, (2016, p. 3) que enfocó la relación de la información y la importancia por establecer la propuesta y las expectativas del lenguaje de aquellos con quienes se busca convencer. Este artículo publicado por *la Revista Iberoamericana*, resulta muy importante y de gran impacto para las investigaciones que se realizan en torno a la comunicación de un individuo y su proceso de crear canales de interacción con las personas que lo rodean, y con quienes convive a diario en distintas circunstancias, lo que ayuda a promover varios aspectos como los valores, comportamientos para generar un ambiente sano. Temas que se tendrán en cuenta y se relacionarán en este trabajo de investigación ya que se plantean ideas en torno a la comunicación con las personas que lo rodean, y como se puede adaptar el individuo a la convivencia con la demás población con quienes comparte el mismo espacio geográfico, expresando sus pensamientos e ideas desde su perspectiva y que estas sean vistas de la importancia necesaria y de la misma manera que los pensamientos de los demás para así crear espacios de diálogo, interacción, y propuestas de tejido social, entorno a una misma problemática.

“La comunicación para el cambio y el desarrollo”, es uno de los temas con mayores antecedentes en relación al proyecto realizado de estrategias de comunicación comunitaria para el proceso de empatía y tejido social por el contenido directo, específico sobre aspectos de comunicación e interacción de los individuos en busca del bien común, y que se puede encontrar a lo largo de la investigación del contenido temático. El autor Alfonso Gumucio quien ha realizado varios artículos investigativos acerca del cambio social y el desarrollo, haciendo referencia a la importancia de la comunicación colectiva aplicada para el desarrollo económico y social que se

dieron en algunas comunidades mencionadas dentro de su investigación, tomando diferentes características como la ubicación geográfica, aspectos culturales, la influencia de sus líderes sociales en distintos contextos.

Por otro lado, el autor Gabriel Kaplún publicó un artículo llamado “Comunicación comunitaria” en el cual hace referencia a la capacidad de abarcar varios temas, desde la comunicación popular, educativa, ciudadana, participativa, grupal, en base a toda la población rural, urbana y sindical, todo esto con el fin de buscar el desarrollo de la población (Kaplún, 2007).

En cuanto a los antecedentes locales se lograron identificar varios trabajos de grado que realizan una investigación similar al tema principal de este proyecto de investigación, el diseño e implementación de estrategias de comunicación para la participación ciudadana y comunitaria en el municipio de Zarzal; por lo cual el proyecto de grado presentado por Fonseca & Garzón, (2003) se hace importante porque trata de una investigación dentro del área de la comunicación comunitaria, social y participativa en la que se trabaja desde desarrollo de una propuesta de interacción que benefició a la población con menos recursos y que además, tuvo como objetivo identificar la normatividad existente en materia de participación y realización de un diagnóstico del aporte de las entidades comprometidas al desarrollo social de la población a nivel municipal. Con esto, se evalúa la interacción de las comunidades interesadas y beneficiadas en el proyecto, diseñando la estrategia para fomentar la participación ciudadana y comunitaria en el municipio de Zarzal. En este trabajo de investigación, se analizaron los vínculos y los canales de comunicación que existen entre la Junta de Acción Comunal del Barrio San Carlos de Tibabuyes, Suba y la población que habita el territorio. Reconociendo los procesos comunicativos que se llevaron a cabo en la comunidad; lo que permitió fortalecer los aspectos en los que hubo falencias y superar las brechas que se presentaron en su relación.

Simultáneamente, el artículo “Los Medios comunitarios y regulación: Una perspectiva de comunicación para el desarrollo” de Estefanía Milán hace referencia a los medios comunitarios que representan un aporte en los procesos de desarrollo social y juegan un papel importante en la democratización, en la generación de conocimiento de la población que se beneficia directamente de este proceso de avance cultural y comunicativo. A su vez afirma, que los medios comunitarios están llamados a jugar un papel importante en el desarrollo, especialmente dentro de las comunidades pobres y de las áreas rurales o marginadas (Milán, 2006, p. 5-6).

Otro texto; “Modelo de comunicación desde una perspectiva social” publicado por la *Revista de Salud Pública*, se relaciona con el tema de la comunicación estratégica ya que identifica las acciones de cuidado y protección en la salud de la población. Este artículo de investigación realizado por Prieto, Moreno, & Cardozo, (2006) se basa en la importancia y el dominio de la información, para el mejoramiento en los procesos públicos de la salud, y a su vez teniendo en cuenta la validez, credibilidad, expectativa y lenguaje con los que se busca el convencimiento de los modelos de comunicación social dentro del campo de protección de la integridad física y bienestar emocional de cada individuo.

Los textos mencionados anteriormente guían sus investigaciones basados en la importancia de la comunicación comunitaria y de la comunicación para el cambio social aportando puntos muy importantes desde diferentes aspectos en comunidad, como la vida universitaria, la interacción de barrios y comunidades vulnerables, y la comunicación dentro de la salud, que sirven de guías para la realización de este trabajo de investigación que requiere unos modelos de seguimientos para verificar los antecedentes de proyectos realizados y que den aportes para generar mayor credibilidad acerca de la importancia de la comunicación para tejer lazos de tejidos sociales y empatía en comunidades que no cuentan con estas estrategias.

Sandra Massoni, quien asegura que un modelo de comunicación estratégica es integrador porque permite abarcar la comunicación interna, la interinstitucional y la externa, definiendo en cada caso cuál es la problemática prioritaria, y atendiendo muy especialmente a los contextos. Tiene una particularidad y es que este modelo se concentra en facilitar las transformaciones a partir de una mirada respetuosa de la diversidad de contextos donde es importante realizar este tipo de comunicación estratégica (Massoni, 2017, p. 5).

Las diferencias de pensamientos y de criterios, hacen que se encuentren diversidades dentro de un grupo de población, sin importar la ubicación geográfica, por esto, es importante para este proyecto de investigación tener en cuenta el apoyo constante en temas que tengan relación con el individuo dentro de un contexto y lugar determinado, como la interacción con los demás, la aplicación de estrategias de comunicación, canales de comunicaciones adecuados, lo que hace aún más fácil el reconocimiento de las problemáticas existentes para poder generar estrategias de comunicación que facilite la solución de dichos problemas, como es el caso de Puerta Madera.

En relación a los procesos de tejidos sociales en comunidad, se encontraron textos relacionados con este tema, donde se habla del papel de la comunicación en la construcción de la comunidad. Por ejemplo, la monografía publicada por Téllez: “El sentido del tejido social en la construcción de comunidad” (2013) en la población de los Mártires de la ciudad de Bogotá, muestra al territorio como espacio favorable para construir tejido social llenando de sentido los lugares de encuentro entre las personas y propiciando el conjunto social para la convivencia. Esto en cuanto a la parte social, ya que permite tener una mejor visión acerca de las dificultades que presenta la comunidad, pero que también contiene bases como la disposición, los canales comunicativos, para crear tejido social desde la comunicación e interacción. También en la ciudad de Bogotá se realizó una investigación por parte de América Bermúdez, sobre “La comunicación

para el desarrollo, una alternativa en la construcción del tejido social de la población en situación de desplazamiento forzado en Colombia” en un análisis de caso en la comuna 3 de Barrancabermeja, en donde se incluye la comunicación participativa, debido a que en procesos de construcción y fortalecimiento del tejido social fue necesario implementar estrategias y acuerdos que definieron el mejoramiento de la calidad de vida de la población (Bermúdez, 2010).

En la búsqueda de estrategias de comunicación se encontraron algunos enfoques, como el organizacional, con algunos objetivos, que se relacionan con el mejoramiento del relacionamiento y la visualización hacia el campo de los procesos comunicativos. Según Arcila (2012, p. 3) la construcción estratégica dentro de las organizaciones se da desde la inmersión de la comunicación y de tener un apoyo estratégico que brinde nuevas alternativas de interacción social, mediada por los procesos de comunicación internos- externos, contribuyendo de esta manera a que todas las decisiones de la organización estén pensadas de una forma totalmente estratégica.

Por último, “Comunicación para el cambio social: Propuesta y validación de un modelo para medir los efectos en la Reconstrucción de Tejido Social” esta investigación fue aplicada en tres acciones comunicativas como los canales, los métodos y la verificación de los procesos de tejido social en la población de las comunas más vulnerables en la ciudad de Medellín entre los años 2008 -2011 y trata de abarcar los resultados de dicha investigación basándose en la importancia de los aspectos comunicativos para el desarrollo del proyecto y también de la comunidad (Viloria, 2015). Este artículo de investigación publicado en la Universidad de Medellín, da una gran valoración a los estudios y análisis que se realizan desde el ámbito de la comunicación y los distintos canales de información, que promueven el cambio en el individuo y por consiguiente en la sociedad. Este aspecto del tejido social se relaciona con este proyecto de grado, que se realizó desde la perspectiva del fomento de la empatía y tejido social para generar

mayor vinculo y afinidad entre los residentes de Puerta Madera, también, cabe resaltar las acciones comunicativas que hacen énfasis en la reconstrucción de los valores y comportamientos en la ciudad de Medellín, lo cual fue importante para esta investigación y de gran aporte para generar algunos cambios desde la comunicación comunitaria en una población mucho más reducida pero que tienen algunas problemáticas en común.

#### **2.4 Pregunta problematizadora**

¿Cuáles son las estrategias de comunicación comunitarias que se han implementado en el Club Residencial Puerta Madera (Bello) para orientar y fomentar en sus habitantes los procesos de empatía y tejido social?

### **3. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo general**

Desarrollar una propuesta de comunicación comunitaria que fortalezca los procesos de empatía y tejido social en los ocupantes del Club Residencial Puerta Madera (Bello-Antioquia).

#### **3.2 Objetivos específicos:**

1. Identificar las formas de comunicación comunitaria que se implementan en el Club Residencial Puerta Madera con el fin de establecer qué estrategias de comunicación son las adecuadas para este tipo de población.

2. Detectar las necesidades y los beneficios que presenta la comunidad en el ámbito de comunicación, cuyo fin esté enfocado en el fortalecimiento del tejido social y los procesos de empatía que faciliten la convivencia de los residentes del Club Residencial Puerta Madera.

3. Desarrollar una estrategia de comunicación comunitaria que beneficie al Club Residencial Puerta Madera y genere nuevos circuitos de comunicación entre sus habitantes y administrativos.

#### **4. Justificación**

Este proyecto busca mediante la aplicación de estrategias de comunicación comunitaria, implementar procesos para el fortalecimiento del tejido social, identidad comunitaria y fomentar procesos de empatía entre los habitantes del Club Residencial Puerta Madera. Es importante este tipo de proyecto de investigación porque permitirá tener un mejor ambiente entre los residentes, estructurando y fortaleciendo el vínculo social, permitiendo que haya una mejor forma de comunicación entre los pobladores de dicho club residencial y que el impacto del mensaje que se transmite a cada una de las personas de parte de la administración o directivos sea más efectivo y ágil.

A lo largo de los años la comunicación entre comunidades ha sido fundamental para lograr los objetivos propuesto para el beneficio de toda la población, en este caso lo que se quiere dar a conocer son las diferentes estrategias de comunicación para propiciar la interacción adecuada de los diferentes integrantes de dicha comunidad, al igual que generar un ambiente de empatía donde la población pueda desarrollar mejor sus capacidades, además de sus valores como persona.

Es importante este tipo de investigación porque la comunidad cada día crece más, por lo tanto, es necesario tener unos canales y procesos de comunicación claros y precisos que conlleven a una favorable interacción en toda la comunidad. Para lograr el cumplimiento de los objetivos se acudirá a técnicas de investigación, utilizando para ello la aplicación de encuestas, dirigidos a los residentes, entrevistas, que permitan verificar la importancia de establecer dichas estrategias, en pro lograr los objetivos principales del proyecto, además lograr tener una mejor convivencia y relación entre toda la población. Además, es importante la realización de esta investigación dentro del área de comunicación social porque aporta a la continuidad de estrategias enfocadas al

desarrollo de las comunidades desde aspectos no tan reconocidos como lo son los canales comunicativos, medios comunitarios y fomentos de actividades de relacionamiento colectivo por medio de estrategias, también a la teorización de dichos conceptos desde la practica investigativa con fuentes informativas de primer grado y la inmersión. Esta investigación está enfocada en la sublínea de comunicación, desarrollo, cambio social y participación porque por medio de dichas estrategias se da una solución a la problemática de participación que presenta la comunidad y así mismo influye en el desarrollo y cambio social desde la interacción y la comunicación interna.

### **Marco contextual**

La investigación realizada se da en el municipio de Bello, dentro del Club Residencial Puerta Madera, este fue construido en un antiguo lote el cual presentaba problemática de abandono e inseguridad para las comunidades aledañas. Dicho club tiene al día de la fecha de publicación de este trabajo diez años de construido, lo que lo posiciona como una de los más recientes dentro del municipio. Actualmente cuenta con más de cinco mil habitantes según el más reciente censo realizado por la administración interna de Puerta Madera.

Este Club Residencial está posicionado en el estrato socioeconómico tres y cuatro por su infraestructura, los servicios y beneficios que tiene la población residente, lo que contrasta gradualmente con los barrios que lo limitan que son de estratos menores.

La problemática que presenta esta comunidad son las escasas estrategias comunicativas implementadas por el personal administrativo y que resultan ser muy importantes para mejorar la convivencia, el relacionamiento y permitir que la información llegue de manera eficaz por los canales adecuados, esta falencia se ha presentado desde el inicio del funcionamiento de las diferentes áreas que componen la administración. Actualmente es importante que se establezcan

unas estrategias que aporten de manera efectiva a la comunicación de los diferentes eventos e información importante para la población, por el incremento de la población que se viene presentando desde el año 2018 con la construcción de torres y entrega de nuevos apartamentos, por esta razón se hace aún más necesario crear medidas comunicativas más asertivas para el tipo y el alto número de residentes.

## **5. Marco teórico**

La comunicación se percibe como un proceso dinámico que fundamenta la existencia, los cambios sociales, los comportamientos de todos los individuos y los progresos. Se entiende como la función necesaria de las personas y empresas, por lo cual las grandes organizaciones, las comunidades y las personas que los integran se relacionan a través de su proceso interno y entorno a las consecuencias y beneficios que trae consigo el ambiente interactivo y la socialización entre cada uno (Miler,1968).

Es fundamental reconocer desde el inicio la importancia de la comunicación en las grandes organizaciones mundiales y en las pequeñas comunidades o sectores. Una buena comunicación con todos los integrantes de una comunidad puede lograr hacer la diferencia al mismo tiempo que traerá consigo unos beneficios internos y externos que se notarán a simple vista. En ocasiones la convivencia diaria con personas que no comparten nuestros mismos gustos o pensamientos se puede volver un reto gigante, allí es cuando la comunicación juega un papel muy importante en la comunidad. Así como lo explica Miler (1990) en su artículo investigativo, “la comunicación aporta al cambio, no solo de las personas como individuos a volverse seres sociales, sino también en el entorno en el que se encuentran, en su barrio, en su lugar de trabajo, en su lugar de estudio, si hay

una comunicación asertiva y buenos canales de comunicación el desenvolvimiento en cada uno de estos aspectos se verá beneficiado” (p.5).

La comunicación entre la comunidad juega un papel fundamental, ya que, por medio de esta, se genera educación, participación en las diferentes actividades y/o problemáticas, por eso es esencial establecer estrategias para mejorar dicha comunicación y más en este siglo XXI donde la mayoría de la población se comunica por medio de la tecnología y redes sociales. “Las estrategias se deben acomodar al estilo de vida y las acciones culturales que practique cada persona” (Klohling, 2002, p.12).

Así mismo y al igual que los medios de comunicación comunitaria, es importante nombrar la comunicación como interacción entre comunidad, como una expresión para designar las características de aquellos componentes importantes de la comunicación que están vinculados con la interacción de las personas, con la organización de la actividad conjunta. Aquí se pone al descubierto no solo el intercambio de signos, símbolos, señales, gestos, sino también la organización de las asociaciones que permiten al grupo cierta actividad común para todos, como por ejemplos espacios de interacción dentro de la comunidad al igual que hacer partícipe a todos los habitantes interesados en pertenecer a los medios de comunicación representativos y poner en función sus conocimientos para el beneficio de todos, lo que también servirá para estrechar lazos de interacción, convivencia y unión.

“La comunicación comunitaria es un eje estratégico para construir y compartir la voz desde la gente, darle la palabra a la comunidad, barrio, sector social, jóvenes, niños y niñas, ciudades, organizaciones, comunidades, unidades educativas, universidades; enseñarles hacer su propia comunicación y a la vez construir una comunicación comunitaria de acorde a las necesidades, realidades y demandas de los sectores sociales”. (Mingasocial, 2020 p.1)

Por otro lado, las ciencias que se ocupan del estudio del hombre y la sociedad han dedicado parte de sus esfuerzos al estudio y definición de la comunidad como espacio en el que un grupo humano desarrolla su vida y las interacciones que en esta intervienen (Causse, 2009).

Vivir en comunidad es un hecho que no se puede eliminar de la vida de los seres humanos, ya que desde que se nace hasta su muerte cada individuo crea un lazo de relacionamiento con las personas que lo rodean por lo cual es muy importante hacer de este proceso algo dinámico e interactivo que le permita a cada ser humano tener la capacidad de comunicarse de manera adecuada y por los medios correspondiente con los demás, también se pueda lograr a partir de las vivencias desarrollar su personalidad, crear vínculos y alcanzar logros en conjunto.

A su vez, es importante como lo menciona Causse (2009), considerar que la comunicación comunitaria es un proceso que acumula diversas acciones como el diálogo, la planeación en conjunto, la participación de cada una de las personas que conforman cierta población, la ejecución de las actividades y proyectos que se plantean y la evaluación de los pros y contras, todas ellas enfocadas hacia un objetivo común que sea de beneficio para todos los habitantes que sean realizadas por la comunidad en un territorio específico.

“La formación, comunicación y cultura de los seres humanos en la sociedad contemporánea pasa por las intermediaciones de lo cotidiano, que están marcados por un concepto de complejidad. Dichas intermediaciones ocurren a través de la comunicación interpersonal, grupal, masiva y se amplían con el incremento de nuevas tecnologías” (Klohling, 2001).

Mencionar los procesos de comunicación que tienen como fin el cambio social, el reconocimiento de identidad, el fomento de tejidos sociales y de empatía entre los habitantes de dicha comunidad es muy importantes dentro de este proyecto ya que se explican sus funciones desde diferentes miradas para entender su participación en el desarrollo de una comunidad

(Guevara, 2001). De igual manera los procesos de comunicación y las estrategias que se generan entre la población a través de estas áreas hacen aportes que se puede trabajar en la comunidad, como por ejemplo una mejor interacción e integración para hacer del entorno donde se reside un espacio dinámico y acogedor, además que cada habitante sepa de las problemáticas que hay y pueda apoyar desde sus conocimientos al desarrollo de cada proyecto propuesto por los administrativos y directivos en pro del beneficio de todos los habitantes de la comunidad.

Las estrategias de comunicación, surge a partir de que, en una determinada actividad, hay algo que corregir, que cambiar, algo nuevo que decir, a determinados públicos y en determinados períodos de tiempo. Es un conjunto de acciones bien planificadas para lograr objetivos muy claros a través del uso de métodos, técnicas y enfoques de comunicación. Los objetivos determinan el cómo enfrentar la solución de los problemas, son la base de la estrategia (Guevara, 2010).

En este caso, a partir de las estrategias de comunicación que sean las adecuadas para el tipo de población a la cual corresponden y después de pasar por todo los requerimientos necesarios como el análisis de comunidad, detectar las falencias en el tema de comunicación que presenta la comunidad, los beneficios que estas estrategias les puede brindar, y lo más importante los canales de comunicación necesarios para poder realizar desde la parte comunicativa dichas estrategias que pueda fortalecer temas poco tratados dentro de cierta comunidad. También se puede lograr un control adecuado y un manejo correcto de la información que es importante para la comunidad, ya que se busca lograr una mejor solución a las problemáticas o dudas de las personas.

Así mismo la comunicación estratégica realiza un papel importante dentro de cualquier comunidad como lo explica Maldonado (2012) “La comunicación estratégica es la práctica que tiene como objetivo convertir el vínculo de las organizaciones con su entorno cultural, social y político en una relación armoniosa y positiva desde el punto de vista de sus intereses y objetivos.

La tarea principal de esta es gestionar integralmente la identidad de las organizaciones: para reunir y sistematizar la existencia de prestigio y credibilidad que toda organización necesita” (p.2).

La comunicación participativa, resulta ser una buena estrategia de comunicación dentro de una comunidad que tenga fallas en la manera de transmitir información, en ocasiones es necesario emplear este tipo de comunicación en casos puntuales como por ejemplo en aquellos grupos de personas que laboran en una empresa o grupos de poblaciones que deseen obtener una mayor ventaja o avances considerables en sus áreas de trabajo o espacios de convivencia, a través de la ayuda de esta estrategia se permite que los mensajes que se envían lleguen de manera correcta, eficaz, directa a las personas a las cuales va destinada, lo que facilitaría en cualquier aspecto que haya un mejor relacionamiento e interacción evitando los chismes o rumores que desgasten el ambiente y convivencia dentro de un colectivo de personas.

Dar una mirada a los procesos de comunicación participativa, a la interlocución entre los diferentes actores de la comunidad, a los acuerdos y acciones que se definan encaminados a mejorar su calidad de vida, pero sobre todo establecer cómo la comunicación ha contribuido en el desarrollo de los seres humanos que conforman una misma comunidad, quienes al mismo tiempo son diversos e iguales (Telléz, 2013, p. 4).

Además de los procesos de comunicación que son tan importantes para una población, también existen los lazos de tejido social que ayudan a que cada uno de los miembros de una sociedad puedan unirse en pro de un beneficio colectivo que permita el surgimiento tanto cultural como económico e interactivo. Como lo plantea Viñaras (2009), los procesos de tejidos sociales de una comunidad y la comunicación comunitaria manejan características similares como por ejemplo que los dos se basan en los diferentes actores e individuos, que hacen un aporte significativo al mejoramiento de la comunidad en el ámbito de relacionamientos y empatía como

lo son aquellos líderes que se preocupan por sus comunidades y realizan una búsqueda de beneficios desde aspectos culturales y artísticos para que la proyección que se evidencia externamente o la imagen pública que en muchos casos es descalificada o juzgada ya sea de una población o de un grupo de personas a los que los une un gusto en común mejore significativamente y se les dé el apoyo suficiente para superar las brechas económicas y sociales.

Como se menciona en la investigación de Sztompka (1995) “el tejido social es una metáfora para referirnos al entramado de relaciones que configuran lo que llamamos realidad y relacionamiento social, teniendo en cuenta la invención del individuo y del colectivo como tal” (p. 12-18). Es importante mencionar que más allá de la manera en cómo se nombra el relacionamiento con otros individuos esto es una realidad ya que cada ser humano tiene la necesidad de vivir de manera grupal con los demás seres desde su nacimiento para poder tener una calidad de vida que le permita por lo menos subsistir y esto no sería posible si no existiera aspectos como el tejido social y la empatía que acondicionan las normas de convivencia y permiten que la relación e interacción entre individuos sea más llevadera.

Por otro lado, el tema del tejido social se complementa muy bien con el aspecto de la empatía dentro de una comunidad ya que por medio de este se logra activar la parte afectiva y emocional del ser humano lo cual logra que haya una mejor comprensión de su entorno y pueda entender también el comportamiento de los demás seres humanos que lo rodean desde perspectivas más incluyentes y necesarias. Desde la comunicación y las estrategias comunicativas se aporta al fortalecimiento de la empatía ya que por medio de esta área cada individuo tiene más conocimiento acerca de las diferentes problemáticas de los demás pobladores y puede entender el comportamiento, la actitud, la mentalidad y así poder reconocer estos aspectos como algo común

de cada persona y pueda tener mejoras en su vida social y personal desde la postura propia ante los hechos de los demás.

Como subtema de investigación sobre estrategias de comunicación para procesos de empatía y tejido social está la comunicación para el desarrollo, comúnmente también se relaciona con las estrategias comunicativas en la población y se deriva de las teorías de desarrollo y cambio social y su objetivo es eliminar las restricciones para lograr una sociedad más equitativa y participativa (Waisbord, 2002, p. 3). La comunicación para el desarrollo va más allá del hecho de solo transmitir información y contenido a las comunidades sino que también hay que tener en cuenta aspectos muy importante que maneja cada persona desde lo personal como por ejemplo su cultura, sus valores, sus gustos y sus creencias, por eso desde la comunicación se mantiene la iniciativa que cada persona participe en la socialización de proyectos que los benefician o por el contrario aquellos que los perjudiquen, además tener en cuenta sus opiniones y sus testimonios en cuanto a la denuncia de sus problemáticas para así poder aportar desde la comunicación en la búsqueda de soluciones y de conocimiento para que ellos mismo sean quienes dirijan sus objetivos para el desarrollo de sus comunidades.

El enfoque resulta importante referenciarlo y tenerlo en cuenta para poder desarrollar mejor las estrategias de comunicación, además aclara los objetivos de lo que se puede alcanzar para contribuir al desarrollo de la comunidad en base a la comunicación.

No existe una teoría que hable sobre las estrategias de comunicación comunitaria ni que defina detalladamente esta categoría investigativa del proyecto. Para poder analizar cada una por separado, y relacionarlas entre sí, sus conceptos y teorías, estableciendo el aporte que realiza cada una al proyecto investigativo. Sin embargo, para el enfoque de esta investigación resulta importante referenciarlo y tenerlo en cuenta para desarrollar mejor las estrategias de comunicación,

además aclara los objetivos de lo que se puede alcanzar para contribuir al desarrollo de la comunidad en base a la comunicación. Así, lenguaje y comunicación comunitaria son dos aspectos prácticamente indivisibles, como dos caras de una misma moneda, porque nosotros no podríamos acceder al lenguaje sin no es participando de la vida de una comunidad, interactuando inmersos en ella y por otra parte es impensable una comunidad que no esté constituida por individuos que operan en el lenguaje y que participan de una misma red de conversaciones: de manera que ésta es una distinción que hacemos en nuestro intelecto pero que en realidad son inseparables (Correa, 2000, p. 14).

Conocer la importancia de la comunicación comunitaria en la sociedad es fundamental, como lo explica el autor, porque la vida humana sin la participación y relación con los demás no sería adecuada para el desarrollo personal, profesional. Al igual que la comunicación comunitaria es relevante conocer las relaciones interpersonales que se establece en la comunidad, la forma en como cada individuo se comunica con los demás para poder establecer las estrategias de comunicación y los procesos de tejido social y empatía.

El tejido social y su concepto en este caso debe su origen a la medicina, un tejido es un conjunto de células, y estas son la unidad funcional de los humanos. En este sentido las células se refieren a los individuos y el tejido son las relaciones que forman entre sí. (Sepulveda, 2017). En este caso cabe resaltar la importancia que representa el aspecto de tejido social para la convivencia en colectivo de las personas y también para la sostenibilidad de una comunidad que maneja temas de confrontación y mal relacionamiento entre sus habitantes este término de “tejido” resulta fundamental en la funcionalidad que representa el contexto para el desarrollo de una población, por eso si la comunidad no tiene bases sólidas en el relacionamiento, convivencia, tejido social y empatía su entorno puede afectar en su desarrollo social, cultural y económico.

Con un enfoque de comunicación y la sociedad se puede referir al tejido social como la formación de las relaciones humanas, la capacidad y el saber establecer una afinidad o distanciamiento con el otro, lo que permite que haya una buena o mala relación entre la comunidad, por este motivo la comunicación comunitaria y la forma de comunicarse es relevante, aún más si se establecen estrategias que permitan mejorar la capacidad y establezca formas de comunicación (Sztompka, 1995, p.8)

Los procesos de empatía por otro lado son los que se alcanza a través de las estrategias de comunicación propuestas en el proyecto, jugando un papel importante en el resultado de la investigación, ya que permite a la comunidad tener una mejor interactividad y relacionamiento.

Como lo asegura Viñarás (2012, p. 69) el afecto sobre el que se asienta toda relación, que dimana a su vez de la empatía, de la capacidad para sintonizar emocionalmente con los demás, es esa capacidad que nos permite entender por lo que el otro está pasando, esto afecta a un amplio espectro de actividades.

Hay que tener en cuenta cómo las estrategias de comunicación para una comunidad generan o pueden fortalecer el tejido social, que a su vez contribuye en un mejor desarrollo o calidad de vida. Un ejemplo claro de la importancia de estas estrategias es la situación de confinamiento obligatorio que hubo en el país a causa del Covid-19, algunas personas que trabajan independiente que no pertenecen a estratos 1 y 2 se vieron afectadas en su calidad de vida durante la cuarentena, lo que se pudo haber evitado si en ese momento hubiese unas estrategias adecuadas de comunicación para manifestar el estado crítico a los vecinos para así recibir ayuda a tiempo.

La comunicación para el desarrollo radica en la posibilidad de relacionarse con la opinión pública como objetivo fundamental, en la construcción de ciudadanía, especialmente en sectores oprimidos, populares, mujeres, jóvenes, etnias y minorías (Alfaro, 1993). De la misma manera, la

implementación de proyectos de comunicación debe darle prioridad a la palabra del ciudadano y el reconocimiento de sus experiencias en la vida cotidiana, además de apelar a la construcción de relaciones subjetivas entre los que participan en ellas.

Las estrategias de comunicación en una organización pueden ser similares a las estrategias de una comunidad, porque tiene como base los mismos los mismos elementos principales como el medio de comunicación, el mensaje y la población a la cual va dirigido la información, lo que varía es en la forma de transmitir.

Como lo explica Arellano (1998) “La Estrategia de comunicación como un principio de integración/interacción dentro de las organizaciones” la información es una estrategia que consiste en difundir los acontecimientos o los sucesos, a partir de una selección de procedimiento en donde se encuentran involucrados los agentes de la organización, los medios de comunicación y los mensajes (p.6). Por su parte, Arellano (1998) también explica la función de la comunicación se ubica en la intención de compartir o poner en común una situación, esto es entrar en un proceso de calibración donde existe la intención de generar marcos de referencias similares, entre quienes emiten un mensaje y quienes los reciben. La intención de compartir una misma visión o modelo de acción - representación de la realidad es la finalidad de la comunicación.

Para finalizar, el aporte que se brinda desde la comunicación estratégica y desde los canales comunicativos son de suma importancia para el buen funcionamiento de una organización o de una comunidad que busca desarrollar proyectos en beneficio de todos, ya que por medio de esta área de las ciencias sociales se puede abarcar ámbitos como la interacción, el dinamismo, la evolución del ser humanos, sus maneras de transmitir mensajes y de comunicarse con los demás, permitiendo que encuentre más rápido aquellas falencias y cosas positivas en su entorno y poder sacar provecho de esto.

## **6. Marco Praxeológico**

Por medio de este proyecto de investigación se hace visible el tema de estrategias de comunicación para generar procesos de tejido social y empatía en la comunidad de Puerta Madera. También, se brinda la posibilidad de informar y generar nuevo conocimiento a la población sobre los procesos comunicativos adecuados para cada uno de los habitantes de esta unidad, de igual manera dar a conocer en que consiste los procesos de tejido social como se pueden adquirir y fortalecerlos conjuntamente.

Siguiendo el modelo Praxeológico de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, mediante este proyecto se permite mostrar a la comunidad sobre los medios de comunicación comunitaria por los cuales se puede generar los temas de participación y generar conocimiento acerca de las dinámicas de comunicación que se dan en los grupos que comparten territorio, además tejido social, relacionamiento, entre todos. Brindando así mismo, estrategias de comunicación que sean pertinentes para este tipo de comunidad generando procesos de empatía, mejor comunicación con cada persona de la comunidad, así como también con los administrativos y entes importantes, como el consejo administrativo, y ser partícipe de las decisiones, eventos e información importante para la población.

Por último, el proyecto se realiza como producto para ser implementado, retribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y generando mejor convivencia y dinamismo en los procesos comunicativos, así se obtendrá un aporte para el relacionamiento constante con la comunidad a través de la comunicación comunitaria.

## **7.Marco Legal**

Dentro del marco legal se da a conocer cada una de las leyes que aportan al conocimiento de los derechos y deberes que se tiene como ciudadano, también aporta al entendimiento de algunos aspectos y falencias que se identifican más adelante como la obstrucción informativa y la garantía de poder ser informados de los sucesos importantes y que les competen como miembros de una comunidad.

Según el artículo 20 de la Constitución Política de Colombia (1991):

Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura (Constitución Política de Colombia, 1991 p.4).

Teniendo en cuenta dicho artículo se evidencia que una de las falencias que hay en el Club Residencial Puerta Madera es que las personas no son informadas oportunamente de los eventos, asambleas y reuniones que se realizan dentro del lugar de residencia donde se exponen las problemáticas y también se informa acerca del uso de los recursos económicos por lo cual se ve afectado este derecho tan importante de recibir información y además la falta de garantías que se les brindan para velar por sus bienes.

Ahora bien, no solo en la constitución colombiana se encuentra esta norma, sino también en la Comisión Interamericana de Derechos Humanos que establece la importancia de la libertad de expresión.

La libertad de expresión es universal y encierra en concepto la facultad jurídica que asiste a toda persona, individual o colectivamente considerada, para expresar, transmitir y difundir su pensamiento; paralela y correlativamente, la libertad de informarse también es universal y entraña el derecho colectivo de las personas a recibir la información que los demás les comunican sin interferencias que la distorsionen (Comisión Interamericana de Derechos Humanos, 1999).

Estos términos jurídicos y legales respaldan los aportes que los individuos y las comunidades realizan a través de la comunicación, la opinión y expresión de cualquier tema, incluyendo aquellos que sean para beneficio propio o de otra comunidad. Además, se relaciona con el tema del proyecto investigativo porque en los procesos comunicativos de la comunidad de Puerta Madera sus habitantes expresan sus ideas en cada una de las reuniones que se realizan y cuentan con algunos espacios de intervención, con esto también se busca fortalecer ese proceso de manifestación de opiniones por medio de las estrategias de comunicación, generando el tejido social con los procesos de empatía en la comunidad.

Por otro lado, en la ley 1638 promovida por el Congreso de Colombia, (2013) especifica que es indispensable eliminar aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general, el desarrollo en condiciones de igualdad del proceso comunicativo de las personas sin excluir aquellas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas (Congreso de Colombia, 2013). Para finalizar es importante resaltar aquellas condiciones comunicativas que se realizan en las comunidades y organizaciones que incluyen a cualquier persona sin importar su condición, este es un aspecto que se tiene en cuenta en la realización de este proyecto y que además se relaciona con la función e intencionalidad que se pretende ejercer con las estrategias de comunicación dentro de Puerta Madera y es que toda la

información que se le brinde a la comunidad pueda llegar sin excepción a cualquier individuo.

## **8. Estrategia metodológica**

La estrategia metodológica se basa de acuerdo a los objetivos específicos propuestos para el desarrollo del trabajo investigativo por lo cual cada uno tiene su respectiva enumeración acorde con la aplicación y análisis, además se realizó la explicación de los instrumentos que se ejecutaron para dar respuesta al alcance del proyecto. En el objetivo número uno y dos se explica el instrumento utilizado: **entrevista y encuesta virtual** respectivamente y el análisis que se le dio a cada uno. El objetivo número tres se desprenderá en tres categorías a partir del **análisis de una observación no participativa** en la cual se buscará desarrollar una estrategia de comunicación comunitaria. Así mismo para efectuar el diseño metodológico del proyecto se tiene en cuenta aspectos relevantes como el enfoque investigativo, el tipo de investigación que se propone, el alcance, las estrategias y las fuentes de información tenidas en cuenta y las cuales son relevantes para la creación de las actividades y el alcance del objetivo general.

### **8.1 Criterios de muestreo**

El universo del proyecto de investigación son las personas que residen en Puerta Madera, aproximadamente entre cinco mil y seis mil habitantes. Dicho club residencial está conformado por nueve torres en total, las seis primeras cuentan con diecinueve pisos, y las tres últimas con veinticinco pisos; cada uno con ocho apartamentos por piso. Por otro lado dentro de este club residencial se evidencia la separación de dos fases de construcción: la primera construida en el año 2011: que cuenta con seis torres, un parqueadero cubierto de siete pisos (los seis primeros para

personas residentes, y el último piso que es la terraza para los visitantes), una cancha sintética para microfútbol, una cancha con dotación para voleibol, y dos canchas polivalentes, un gimnasio al aire libre, un local comercial donde funciona hace ocho años una pizzería, zona húmeda que se divide en una piscina para adultos y una piscina más pequeña para niños.

La segunda fase que está conformada tres torres que se construyeron entre 2017 y 2020, cuenta con un parque infantil al aire libre, gimnasio cubierto de cuatro pisos, piscina para adultos y una para niños, un turco, dos jacuzzis, pista de patinaje y una cancha polivalente, además, este club residencial cuenta con un mall comercial, tres salones sociales donde se realizan eventos y un auditorio.

Como sujetos de análisis se tuvo a los habitantes de Puerta Madera con los que se realizó la recolección de información cualitativa de los intereses comunicativos en los que se centra está investigación y que cada uno creyó importante mencionar. Por lo cual la delimitación geográfica se llevó a cabo pensando en las personas que fueran residentes hace más de dos años en el Club Residencial, además, que visiten constantemente las zonas comunes y que a su vez estuviesen interesados en hacer parte del proyecto de investigación. Después de realizar la delimitación de la población, el sondeo arrojó que la mayoría de las personas eran mujeres y hombres que tuvieran un rango de edad entre los dieciocho y sesenta años, los menores de dieciocho años no se escogieron ya que se requería mayor gestión en los permisos, consentimientos legales y las firmas de los consentimientos informados de los padres o tutores; y las personas mayores de sesenta años, no estaban en la capacidad de realizar este proceso por motivos de salud y algunos se encuentran al cuidado de personas de las cuales también se requiere unos permisos y firmas de aval de consentimiento. Para realizar una recolección de información más objetiva fue necesario escoger

dos personas de cada una de las torres, que expresarán desde cada punto de vista como evidenciaban los aspectos de comunicación, tejido social y empatía en Puerta Madera.

## **8.2 Enfoque, tipo, diseño, alcance, estrategia.**

Para la realización de la investigación y de la estrategia metodológica se abarcó el enfoque mixto que implica el método cuantitativo que según Castaño (2002) consiste en analizar los valores o cifras obtenidas de encuestas y análisis de datos, por otro lado, está el método cualitativo que propone una solución o análisis de las palabras o escritura realizadas por una persona, también desde las características observables. Estas dos generan un mayor alcance en el desarrollo del proyecto, además es consecuente con el resultado que se quiere lograr en el proceso de participación con la comunidad y permite desarrollar los objetivos expuestos.

Como lo aseguran Sampieri & Collado (2003) los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio.

Por otra parte, el tipo de investigación que se realiza es diagnóstico–propositivo ya que se busca la solución del problema y se fundamenta en una necesidad o vacío dentro de la comunidad en el ámbito comunicativo. Es fundamental establecer el alcance de la investigación ya que, por medio de esta se identifican las necesidades puntuales en materia de comunicación que se dan con los residentes de Puerta Madera, como lo asegura Hernández (2018) “El alcance de una investigación indica el resultado lo que se obtendrá a partir de ella y condiciona el método que se

seguirá para obtener dichos resultados, por lo que es muy importante identificar acertadamente dicho alcance antes de empezar a desarrollar la investigación”(p.2).

También se propuso una estrategia para mejorar las comunicaciones y procesos de tejido social de la comunidad desde la indagación hasta la propuesta. Además, la estrategia de la investigación es participativa porque aporta desde la experiencia propia y desde las necesidades también, un aspecto importante es la observación desde el interior de la comunidad donde se comparte todos los asuntos importantes y así detectar todas las falencias individuales y colectivas en la parte comunicativa y social.

La investigación diagnóstica es un método de estudio mediante el cual se logra conocer lo que ocurre en una situación específica. Es decir, se trata del análisis de una serie de sucesos con el objetivo de identificar los factores que promovieron la aparición de un fenómeno (González, 2020 p.1). Este método resulta ser importante para conocer las características del contexto mediante la observación intensiva y por medio del análisis de la situación poder encontrar la problemática para así determinar las acciones correspondientes para hallar una solución.

El primer objetivo específico de este trabajo investigativo tuvo como categoría teórica las formas de comunicación que utilizan dentro de la comunidad según las estrategias empleadas por los administrativos de Puerta Madera además la categoría metodológica hace referencia al enfoque cualitativo porque en esta se describen los criterios, las etiquetas y la clasificación de las formas comunicativas dentro de la investigación por parte de los entes encargados que tienen el control de la información y los canales en los cuales se imparten a la población. Por otro lado, los elementos empíricos observables que se analizaron fueron los medios comunicativos tradicionales que se utilizan en una comunidad u organización como carteleras, boletines y correo electrónico que en ocasiones se quedan cortos para informar oportunamente a los residentes acerca de los

eventos como reuniones y/o asambleas. En este objetivo las técnicas de investigación pertinentes para alcanzar el resultado final fueron la etnográfica que, según Valencia, (2017) es el estudio de personas y culturas, observando las prácticas culturales de los grupos sociales pudiendo participar en ellos; y la extensión del territorio para indagar desde el lugar central y específico en el que se realizó el proceso investigativo. Por último, el instrumento para la recolección de información de este primer objetivo específico fueron dos entrevistas a los administrativos, delegados y miembros del consejo directivo acerca de las formas y canales informativos dentro de Puerta Madera.

Así mismo, el segundo objetivo específico se manejó como categoría teórica para el almacenamiento de la información recolectada y el modelo propositivo de intencionalidad con el diagnóstico del área comunicativa, como lo explica Arias, (2015) “consiste en la búsqueda anticipada al futuro mediante la identificación de líneas de acción, la determinación de los recursos y estrategias más apropiados para el logro de fines, objetivos y metas. y el desarrollo de los procesos de tejido social y empatía” (p.3). La categoría metodológica estuvo enfocada en el fortalecimiento de los procesos antes mencionados con análisis de tendencia, inductivo/mixto, lo que permitió una mayor obtención de información por parte de los residentes. A su vez en los elementos empíricos observables de este objetivo se pudo establecer la importancia de determinar medios o procesos comunicación (comparando cual funciona o no) también en la revisión de los procesos administrativos que son informados a la comunidad mediante carteleras, boletines, correos, reuniones, asambleas. Las técnicas investigativas utilizadas fueron la etnografía por medio de conversatorios comunidad (inmersión) y para finalizar con el segundo objetivo la recolección de información se dio por medios del instrumento de encuesta a la comunidad sobre las necesidades comunicativas.

En el tercer y último objetivo específico se desarrolló la categoría teórica desde lo propositivo y la intencionalidad para desarrollar la estrategia comunicativa adecuada para la población, además, en la categoría metodológica se observó puntos importantes desde el entorno de las estrategias, el análisis argumentativo y fenomenológico. Los elementos empíricos observables fueron el determinar medios y procesos comunicación dentro de Puerta Madera y la comparación de esos medios para identificar cual funciona dentro de las estrategias previstas y seguras, por otro lado, las técnicas que se dieron fueron la etnografía, extensión para buscar desde el lugar específico de la investigación como habitante y no como miembro activa de reuniones y asambleas del Club Residencial, lo que indica que el instrumento de recolección de información de este objetivo fue la observación no participante que sirvió para recoger y analizar la información necesaria sobre las estrategias comunicativas que no son adecuadas para la población y así plantear nuevas estrategias necesarias que se relacionen con el tipo de comunidad y generen mayor impacto comunicativo para el fortalecimiento del tejido social y la empatía.

### **8.3. Fuentes de información**

Esta investigación se fundamentó en fuentes primarias<sup>1</sup> como el testimonio y la participación de la comunidad, la administradora y las personas que hacen parte del consejo directivo de Puerta Madera, así se obtuvo directamente la información necesaria y adecuada para el desarrollo de la investigación. También los documentos de los proyectos que se han realizado dentro de la Club Residencial Puerta Madera, estados financieros, manual de convivencia y los

---

<sup>1</sup> “Las fuentes primarias: contienen información original que ha sido publicada por primera vez y que no ha sido filtrada, interpretada o evaluada por nadie más. Son producto de una investigación o de una actividad eminentemente creativa” (Universidad de Guadalajara, 2021, p.1).

estatutos de la administración por los cuales se rigen para la participación de la comunidad dentro de los eventos y reuniones importantes que se realizan.

Dadas las fuentes de información y el enfoque metodológico que se adecuó a la investigación de acuerdo a las falencias en la parte comunicativa que es el principal conflicto que se presenta en la investigación y lo cual se evidencia en el análisis y conclusiones de cada uno de los objetivos específicos desarrollados que buscaban dar respuesta al objetivo general y por cual cada uno de los instrumentos estuvo enfocado en brindar un aporte para crear la estrategia comunicativa.

## **8.4 Resultados y análisis**

En esta parte del proyecto se desarrollan los objetivos específicos que se habían planteado con anterioridad y cada uno de los instrumentos directamente relacionados para el progreso de este trabajo de investigación, así mismo a partir de los instrumentos utilizados se pretende desarrollar cada una de las actividades pertinentes para su posterior análisis y lograr la realización de la estrategia comunitaria.

### ***8.4.1 Resultados y análisis 1***

El objetivo específico que se había planteado en este trabajo de investigación buscaba identificar las formas de comunicación comunitaria que se implementan en el Club Residencial Puerta Madera con el fin de establecer qué estrategias de comunicación son las adecuadas para este tipo de población por lo cual se realizó como instrumento una entrevista virtual a dos personas, la primera a la administradora del Club Residencial Gloria Rubiano (GR) quien lleva más de dos años en el cargo y la segunda, Mónica Cardona (MC) miembro del Consejo Directivo hace más de

4 años y que además es Ingeniera Ambiental y ha apoyado en varios proyectos al Club Residencial, como la separación de residuos y charlas sobre la reutilización, reducción de los desechos y de los recursos ambientales, esta entrevista se realizó por medio de la aplicación WhatsApp.

La prueba piloto del primer objetivo se aplicó el 30 de septiembre del 2020 a uno de los representantes del consejo directivo del Club Residencial que afirmó que las preguntas expuestas en la entrevista son adecuadas y representan totalmente el objetivo que se quiere alcanzar.

De acuerdo a las respuestas dadas en las entrevistas virtuales brindadas por la administradora y un miembro del concejo directivo, (dichas respuestas y evidencia se encuentran en la carpeta de anexos) se analizó lo siguiente, las dos personas entrevistadas tienen claro y concuerdan en mencionar los medios o canales de comunicación que se emplean dentro de la unidad para tener al día a todos los residentes de los diferentes sucesos que se dan en el Club Residencial; además, los procesos de empatía que se pueden reconocer según la respuesta de las entrevistadas es que estas se dan de acuerdo a la necesidad que se requiera por parte de los residentes, también según las diferentes situaciones que se presenten para que se puedan resolver en el menor tiempo posible y con la mejor disposición de lograr una buena convivencia, de igual manera en cuanto a los eventos realizados por la administración para fortalecer la empatía y la tranquilidad resultan importantes y se tienen en primer plano para mejorar los lazos de afinidad y relacionamiento interno de las personas como se entienda en las respuestas dadas.

Al nombrar las estrategias que se ponen en práctica dentro de la unidad las dos personas entrevistadas coinciden en afirmar que se les brindan a los residentes los instrumentos y los espacios para fortalecer el tejido social, empezando con una regla básica como lo es la buena convivencia y el respeto por los demás, basándose en los puntos necesarios del manual de

convivencia para que se cumpla con las normas exigidas, los deberes y derechos de cada individuo sin dejar a un lado las actividades de convivencia y de relacionamiento entre residentes.

En el análisis de las respuestas dadas para este objetivo se evidencian algunos aspectos en común entre las dos entrevistas a pesar de que son personas con cargos y visiones diferentes, y que las entrevistas fueron aplicadas en diferentes horarios, es notable que la información que se maneja y es puesta en práctica según los datos expresados es para el beneficio de la comunidad y de acuerdo a lo que se define en el manual de convivencia de Club Residencial Puerta Madera. Además, que se logra observar que se cumple con la información requerida para este objetivo lo que facilita el proceso de investigación. Por otro lado, en el tema de comunicación y estrategias de comunicación no se visualiza de manera asertiva ni es mencionado por estas personas.

El objetivo principal por el cual se realizó este instrumento era para poder tener en cuenta las formas de comunicación comunitaria y así establecer estrategias de comunicación adecuadas para este tipo de población, teniendo en cuenta las respuestas brindadas se estableció que en relación al tema comunicativo no se evidencia interés en el área de información y comunicación para la población y que a pesar de contar con ciertos canales comunicativos como el correo electrónico, las carteleras ubicadas en los ascensores y televisores, la información que se maneja no es la adecuada porque cada vez que se exponen y se publican las noticias o eventos más importante para los residentes se hace en un horario en el cual las personas no están dispuestas a visualizar y leer las diferentes carteleras, como por ejemplo en las horas de la noche cuando la mayoría de las personas vienen de sus trabajos y no prestan mucha atención a la información que se les brinda.

Por otro lado, el canal comunicativo expuesto recientemente en cada una de las torres que son los televisores donde por medio de imágenes y texto se trata de explicar y tener al día a los

residentes de la información general acerca del funcionamiento del Club Residencial, las reuniones y la lista de personas que deben cuotas de administración, entre otras, la mayoría de los avisos son puestos por pocos segundos y son pasados rápidamente a una nueva imagen o texto lo que no permite que sea leído con detenimiento y entendido completamente la información que se pretende exponer por este medio, además en algunos casos estos televisores pasan la gran mayoría del tiempo apagados o dañados como ocurre en las torres uno, tres y cuatro.

Así mismo, las estrategias de comunicación utilizadas por la administración dentro de Puerta Madera para fortalecer el tejido social y la empatía no son las más indicadas para la población como lo expresa la administradora del Club Residencial: “Los procesos de comunicación que invitan a la empatía dentro de la unidad, diría que si se realizan y son aquellos que se desarrollan en campañas en las que se promueve las buenas relaciones, el respeto por la tranquilidad de los vecinos y el cumplimiento de las normas para la sana convivencia del manual de convivencia” se hace por medio del cumplimiento del manual de convivencia lo que permite tener cierto control en el comportamiento y relacionamiento de los habitantes, pero no para fomentar estos lazos sociales. Actualmente no existen ningún tipo de actividades por parte de la administración hacia los habitantes que permitan mejorar la convivencia entre cada uno de los residentes, por el contrario, son cada uno de ellos los que por cuenta propia se permiten relacionar y tener un vínculo más allá que solo compartir el mismo lugar de residencia y realizan actividades en grupo como se hacía hace varios años cuando a final de año se realizaban bazares, fondas y actividades culturales con todos los habitantes pero que con el tiempo y el cambio constante de administradores se ha ido deteriorando ya que cada persona nueva que llega a asumir el cargo en el Club Residencial tiene como fin mejorar los fondos económico dejando a un lado la parte social y comunicativa.

Para finalizar, con la información obtenida mediante este instrumento se identificó en relación al objetivo correspondiente que existen falencias en las formas y canales comunicativos y en las estrategias comunitarias de Puerta Madera lo que no permite el desarrollo idóneo de la población en cuanto a la parte social y el aspecto de relacionamiento entre individuos para crear vínculos de empatía y lazos de tejido social que son fundamentales en la sociedad para su mejoramiento.

#### ***8.4.2 Resultados y análisis 2***

El segundo instrumento buscó detectar las necesidades y los beneficios que presenta la comunidad en el ámbito de comunicación, cuyo fin esté enfocado en el fortalecimiento del tejido social y los procesos de empatía que faciliten la convivencia de los residentes del Club Residencial Puerta Madera. Por medio de una encuesta virtual realizada a diez personas residentes y se realizó vía Google Formulario en la cual se realizaron diez preguntas orientadas a la obtención de información oportuna desde el conocimiento directo de los habitantes del Club Residencial acerca de las falencias o el aprovechamiento de los medios comunitarios. La prueba piloto correspondiente se aplicó el día 1 de octubre del 2020 a uno de los habitantes de Puerta Madera quién afirmó que las preguntas realizadas en la encuesta son adecuadas, claras y concretas. A continuación, el análisis y el resultado de la encuesta realizada.

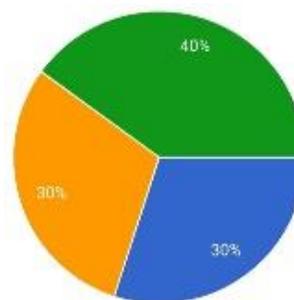
La mayoría de los habitantes encuestados son de género femenino; el 90% de estas personas residen en el Club Residencial Puerta Madera entre seis a nueve años, además las edades de estas personas que participaron en la encuesta oscilan entre veinticinco y cincuenta años. Es notable que la mayoría de las personas encuestadas coinciden en afirmar que no se realizan los procesos de fomento de empatía y tejido social, además de que son pocas las estrategias de

comunicación que se proyectan hacia los residentes lo que hace difícil el manejo de la información y que esta no pueda llegar de manera parcial y general a todo tipo de público. Lo que evidencia que la información suministrada por las personas encuestadas responde al objetivo propuesto para lograr tener más conocimiento acerca del tema y lograr avanzar en la investigación.

Según la encuesta la mayoría de las personas son informadas de los diferentes eventos y reuniones del Club residencial por medio de carteles y boletines, lo que indica que se emplea medios de comunicación comunitarios tradicionales como carteleras y boletines para difundir la información importante. Los porcentajes que se evidencian en la gráfica

**Gráfica 1.**

*Medios de Comunicación*

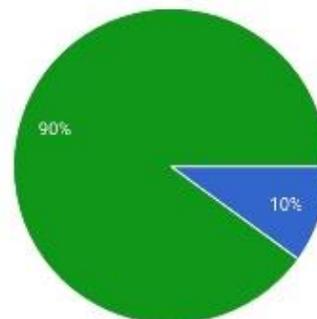


corresponden a la siguiente información recolectada: 40% WhatsApp, 30% Boletines, 30% Carteleras y un 0% correo electrónico.

Se evidencia que los residentes no conocen y no identifican medios de comunicación comunitaria como radio, Tv, periódico, cerca o dentro del Club residencial. Por lo que es más común ver otro tipo de medios comunitarios en esta zona. La información que se plasma en la gráfica representa los siguientes porcentajes según las respuestas de los residentes: 90% no conocen ningún medio de comunicación, 10% reconocen un canal de TV que informa de manera local cerca de esta zona residencial.

**Gráfica 2**

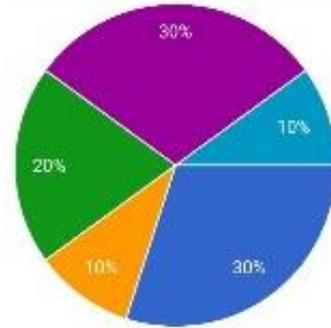
*Medio de Comunicación Comunitario*



Un gran porcentaje de los residentes creen que para tener una mejor comunicación son necesarios los medios de comunicación comunitarios tradicionales como carteles, boletines, entre otros. Las respuestas dadas por las personas aportan los siguientes números representados en la gráfica que permiten entender los medios que prefieren para estar al día con la información y tener comunicación constante con los administrativos: 30% Grupos en WhatsApp, 30% Boletines informativos, 10% carteles, 10% volantes o cartas.

**Gráfica 3**

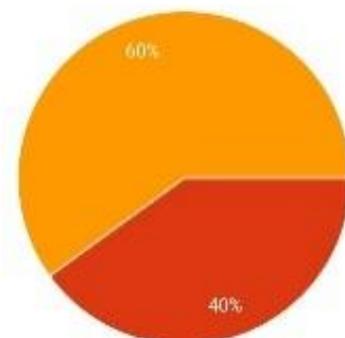
*Medios para implementar una mejor comunicación*



La mayoría de los residentes aseguran que los medios por los que se difunde la información son poco adecuados, lo que evidencia que es necesario implementar algunos otros canales informativos comunitarios para abarcar a toda la población e informar de forma adecuada y oportuna. El 60% de las personas indicaron que los medios por los que son informados no son los mejores para el tipo de información que se da y el 40% aseguran que estos medios de información si son los oportunos.

**Gráfica 4**

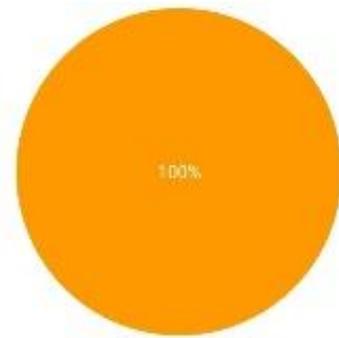
*Difusión de información importante*



La comunidad no identifica o conoce los medios de comunicación donde se den los procesos de tejido social, lo cual puede ser a causa de que estos procesos no sean reconocidos por los residentes o no sean lo suficientemente visibles para las personas que viven dentro del Club Residencial, al igual que las estrategias muchas veces no son las adecuadas. El 100% de las personas encuestadas respondieron que no existe ningún medio por el que se implemente el tejido social.

**Gráfica 5**

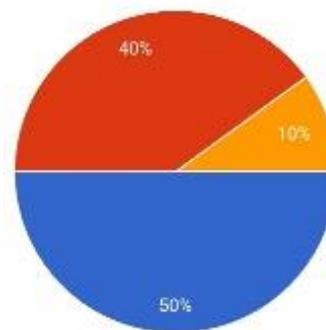
*Implementación de tejido social*



Los residentes reconocen la importancia y la necesidad de realizar los procesos de tejido social dentro del Club residencial Puerta Madera para mejorar la convivencia entre los habitantes. Los porcentajes que representa la gráfica según la respuesta de las personas fueron los siguientes: 50% afirmaron que es muy importante la existencia del tejido social, 40% indicó que es importante y el 10% aseguró que es poco importante la implementación del tejido social.

**Gráfica 6**

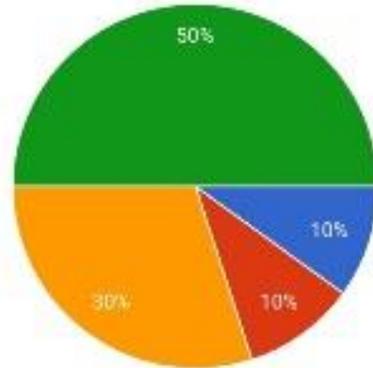
*Importancia de implementar Tejido Social*



Se evidencia que la mayoría de los residentes tienen conocimiento de la importancia de implementar los procesos de tejido social, y cómo alcanzar los objetivos en comunidad de manera más fácil y las causas por las cuales es importante generar estos procesos dentro del Club residencial. El 10% aseguró que es importante para promover la integración, el otro 10% indicó que es indispensable para realizar obras solidarias dentro del Club Residencial, el 30% afirmó que la razón más importante es para alcanzar de manera rápida y sólida los ideales, metas y objetivos necesarios para el desarrollo de la comunidad, y por último el 50% de los residentes afirmaron que todas las opciones anteriores son las razones adecuadas para realizar campañas de tejido social.

**Gráfica 7**

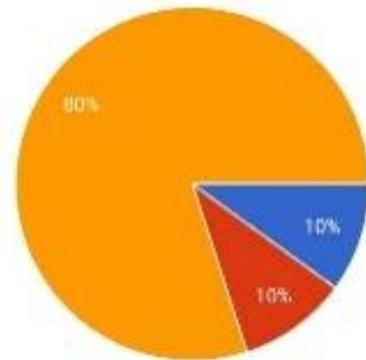
*Razones para implementar Tejido Social*



Son pocos los residentes los cuales conocen y son participes de las campañas dentro del Club Residencial Puerta Madera que invitan a la empatía, ya que se evidencia que son nulas estas actividades o no se logran identificar dentro del Club Residencial para beneficio de los residentes. Las personas encuestadas afirmaron lo siguiente: el 10% conocen y son participes de campañas que incentiven a la empatía, 10% si conocen las campañas, pero no son participes y el 80% no reconoce ni es participe de ninguna actividad que implemente la empatía.

**Gráfica 8**

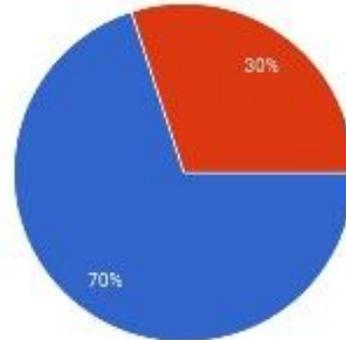
*Campañas que fomenten la empatía*



Se evidencia que la mayoría de las personas aceptan e identifican la importancia de realizar actividades para fomentar la empatía dentro del Club residencial Puerta Madera y así generar una mejor convivencia y entender la situación que muchas veces padecen los vecinos. Los porcentajes de la gráfica demuestran que el 70% de las personas dicen que es muy importante incentivar la empatía y el 30% dicen que es más o menos importante.

**Gráfica 9**

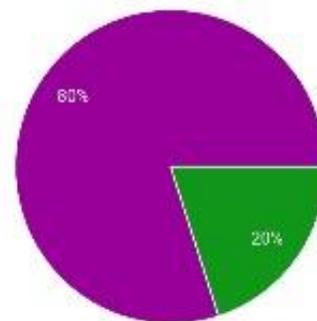
*Importancia de la empatía*



La comunidad reconoce las causas por las cuales es importante realizar actividades que inviten a la empatía dentro del Club Residencial Puerta Madera y también la necesidad de estas campañas o actividades dentro de la zona residencial para generar una mejor convivencia y relación entre los residentes. El 20% indicaron que es importante implementar la empatía porque pueden conocer las necesidades de los demás vecinos y

**Gráfica 10**

*Importancia de fomentar la empatía*



así poder ayudar, y el 80% aseguran que es fundamental porque logra comprender la perspectiva de otras personas, se puede entender las intenciones de los demás y adelantarnos a sus reacciones

o comportamientos y comprender los sentimientos de los otros, lo que quiere decir que están de acuerdo que todas las opciones anteriores son las correctas.

Desde el objetivo se permite detectar las necesidades y beneficios que tienen los residentes en el aspecto de comunicación que permita el fortalecimiento del tejido social y la empatía y así facilitar la convivencia entre las personas que residen en Puerta Madera, se evidencia que la mayoría de las personas no percibe que desde la administración se estén implementando algún tipo de modelo o estrategia comunicativa que permita un mejor relacionamiento entre habitantes, porque no son tenidos en cuenta en la realización de campañas que velen por su bienestar, ya que desde sus puntos de vista no existen los medios comunicativos correspondientes que permitan que se haga algún tipo de campaña, que se promuevan los lazos sociales y de convivencia, como se evidencia en la encuesta realizada en varias de las preguntas las personas no conocen ni son participes de este tipo de actividades comunitarias que expresa en algún momento la administradora en su entrevista, así mismo un porcentaje del 90% de los residentes están de acuerdo y conocen las razones por las cuales ellos creen que es pertinente que existan este tipo de estrategia comunitarias que permitan estar más consiente de las situaciones que ocurren al interior del Club y de sus habitantes para poder tomar medidas y ayudar de alguna manera si es posible.

También es importante resaltar que la mayoría de las personas que habitan en el Club Residencial aseguran que la información que se imparte y la cual es de suma importancia que todos estén al tanto en gran parte no llega de manera oportuna, porque los canales de información no son los adecuados para que los reportes y avisos lleguen de manera eficaz. Por lo que se puede concluir que son más las necesidades evidenciadas desde las respuestas de las personas encuestadas que los beneficios que se presentan en el ámbito comunicativo desde la administración y en la manera en cómo se informa a los residentes de cualquier problema, reunión, actividades, asambleas, cortes

de agua entre otras, además que por estas necesidades y falencias comunicativas que expresan los habitantes de Puerta Madera acerca de los canales y medios de comunicación empleados como carteleras, correos electrónicos y cartas no se puede establecer unas estrategias idóneas para fortalecer mediante campañas o actividades el tejido social y fomentar la empatía y también para que la comunidad en general sin excepción pueda permanecer informado adecuadamente.

### **8.4.3 Resultados y análisis 3**

Por último, en este instrumento se desarrolla una estrategia de comunicación comunitaria que beneficie al Club Residencial Puerta Madera y genere nuevos circuitos de comunicación entre sus habitantes y administrativos. El instrumento que se utilizó fue una observación no participativa por parte de la persona que realiza el trabajo investigativo. En el análisis de la prueba piloto que se realizó del 10 de septiembre al 10 de octubre del 2020 y en calidad de ejecutante de dicho instrumento se consideró que las categorías empleadas son las adecuadas para el completo desarrollo del objetivo propuesto.

Las categorías que se observaron, analizaron y de las cuales se realizó un comentario crítico representativo fueron las siguientes:

- **Categoría 1. Formas de comunicación.**

Las formas de comunicación más comunes entre los habitantes de Puerta Madera es el saludo, los gestos y las señas desde la distancia lo que se considera como lenguaje no verbal que en ocasiones se observa también en las conversaciones de vecinos desde los balcones de los apartamentos mediante actos y movimientos para afirmar o negar alguna situación y responder a preguntas realizadas sobre temas de interés común. En los ascensores se puede ver como se entablan

conversaciones sobre diferentes situaciones actuales, comentarios sobre algún tema de carácter importante que suceden en el Club Residencial o a nivel general, estos aspectos de relacionamiento que se dan por medio de las formas comunicativas mencionadas anteriormente son sencillos entre los seres humanos y van ligadas a la interacción colectiva e intergrupales las cuales son importantes y ejercen influencia sobre las personas que son participes y allegadas a estos espacios mínimos de diálogo.

En relación con la categoría expuesta se evidencian que en las formas de comunicación existen falencias y limitaciones entre los residentes y administrativos, ya que los habitantes del Club se comunican por medio de llamadas en algún caso particular o problema que se presente dentro del Club Residencial Puerta Madera se dirigen personalmente hasta la oficina de la administradora para que puedan ser escuchados y atendidos de manera rápida y eficaz, pero también existen en caso contrario situaciones necesarias en las cuales son los miembros de la administración los que se ponen en contacto con algún residente del Club Residencial para solucionar o ser informada de alguna novedad, así mismo es poco común que se reciba a diario ciertos gestos, actos de cordialidad y respuestas rápidas por parte de la persona encargada de la administración de la copropiedad pues la mayoría de las veces no se encuentra en su lugar de trabajo y en su lugar permanece la secretaria que se encarga de brindar la información que se requiere y ejerce un papel más importante al ser la cara que está a cargo de temas importantes como solicitudes, quejas o reclamos.

- **Categoría 2. Fortalecimiento del tejido social y empatía.**

El fortalecimiento del tejido social y la empatía que se implementa por parte de la administración no es el pertinente y se evidencia que en el aspecto de socialización entre habitantes

es mínima además que la única opción de interacción que se brinda es en las reuniones que se realizan entre los residentes, la asamblea de copropietarios ya que en estos espacios es el momento que se tiene previsto por parte de la administración para la socialización de ideas, hablar sobre las problemáticas que se tienen por parte de los habitantes, también existían algunas actividades que se realizaban antes del confinamiento como bazares y toldos de ventas de artículos de vestuario, comida entre otros y que cabe resaltar que las mismas personas que sacaban sus toldos tenían que pagar una cuota diaria a la administración para poder participar de estos eventos, por otro lado eran pocas las campañas recreativas que realizaba la asamblea administrativa para mejorar la convivencia y el relacionamiento entre los habitantes.

Algunas campañas recreativas que se realizaban en Puerta Madera antes de la llegada del virus eran las clases de aeróbicos y actividad física e hidro-aeróbicos que se brindaban a las personas de la tercera edad una vez cada mes por parte de la alcaldía del municipio de Bello, campeonatos de microfútbol que eran organizados y convocados por los mismos residentes en los escenarios deportivos, también rumbas aeróbicas que se hacían en colaboración con todas las personas que asistían a las clases y en las que se realizaban un aporte económico para contratar a la persona adecuada para dar esta actividad, teniendo en cuenta que la mayoría de las actividades realizadas en Puerta Madera y que de algún modo contribuían a la construcción de lazos de tejido social y convivencia entre los habitantes eran promovidos y realizados por ellos mismos con sus propios recursos y en los cuales solo recibían apoyo de la administración cuando se prestaban algunos salones sociales o espacios que requerían del permiso de la administración para su uso y así llevar a cabo estas acciones, se puede indicar que son nulas las acciones realizadas por el grupo administrativo del Club Residencial para implementar adecuadamente campañas, actividades y recursos que contribuyan al mejoramiento del tejido social y la empatía.

Así mismo, en las acciones que se realizan a diario en Puerta Madera por parte de los residentes y que en la mayoría ellos no los pueden evidenciar como actos que aportan al fortalecimiento del tejido social y empatía y que se perciben como simples actos de amabilidad y solidaridad son por ejemplo cuando un vecino tiene un inconveniente con la instalación de algún artículo en su apartamento en ocasiones tiende a pedir ayuda a sus vecinos de los apartamentos cercanos, también se observó en la colaboración a los demás vecinos con las bolsas y paquetes pesados y también en los casos donde algunas personas que tienen vehículos en ocasiones ayudan a los residente de la tercera edad a subir la colina desde la portería hasta las diferentes torres donde estas personas ya se puedan movilizar fácilmente también, se puede evidenciar la empatía en las ocasiones que una gran cantidad de vecinos se reúnen y hacen una recolección de fondos económicos mediante rifas o ayudan en la compra de productos para algún vecino que esté pasando por una dificultad financiera.

En esta categoría se observó que los lazos de empatía y tejido social entre residentes no son sólidos, ya que se detectó que las personas que hacen pública su situación con sus vecinos reciben ayuda para solventar su problema, pero si por el contrario no se expresa lo que ocurre la mayoría de las personas no se dan por enterados de lo que le suceden a sus vecinos, además se evidenció algunos lazos de amistad entre algunos residentes del mismo edificio y de apartamentos aledaños, ya que en el interior del Club Residencial existen grupos de oración, de ventas, y de personas que se reúnen para realizar actividades físicas en diferentes apartamentos.

- **Categoría 3. Estrategias de comunicación.**

Entre las estrategias de comunicación que se observaron en el Club Residencial Puerta Madera se evidencia que son pocas y casi nulas, entre ellas están la poca información que se brinda

a los residentes sobre eventos importantes, como asambleas, reuniones de consejo o información importante, como es el caso de las charlas que se realizaron sobre el manejo adecuado de residuos que se brindó por parte del Club Residencial y que a causa del mal manejo de los medios de comunicación empleados y la mala ubicación la información no llegó a todos los residentes y por lo que no hubo participación activa en esta actividad lo que causa una afectación grave en la manera en la que se sigue clasificando los residuos de los apartamento y también en los horarios y días adecuados para sacar los desechos y así evitar la aglomeración de bolsas a los lados de los basureros lo que genera malos olores.

Así mismo, por las pocas estrategias de comunicación que se lograron observar se establece que no son las adecuadas para la cantidad de personas que residen en el Club Residencial, pues la mayoría de la información que es de necesario conocimiento para los habitantes no llega de manera eficaz o en los medios necesarios para que sea verídica y confirmada por los administradores o personas encargadas del área comunicativa ya que se manejan medios tradicionales de comunicación como carteleras donde en muchas ocasiones no se logra leer la información que se quiere brindar por el tipo de letra, el color del texto o el mal estado en las que se encuentran después de algunas horas porque la parte en donde son ubicadas están al alcance de los niños y esto ocasiona que muchas veces las rompan, las rayen o las quiten etc.

Para finalizar y de acuerdo a la observación que se realizó se comprobó que no se cumple con la mayoría de temas expuestos para el análisis, algunos de estos aspectos como las estrategias de comunicación se quedan cortas al momento de ponerlas en práctica ante los residentes y la ejecución medios comunicativos y campañas estratégicas que permitan contribuir con los procesos de empatía y tejido social entre los residentes no son compatibles en algunos casos con la cantidad de personas y tampoco aplican las condiciones comunicativas para que lleguen a la comunidad.

De acuerdo con las falencias detectadas en el desarrollo del tercer instrumento y de la observación de cada una de las categorías que daban respuesta a los aspectos más importantes de la investigación los cuales son las estrategias de comunicación, formas de comunicación y fortalecimiento del tejido social y la empatía se decidió realizar una propuesta de estrategia de comunicación comunitaria para el Club Residencial Puerta Madera con la que se pueda mejorar los canales de información para que se brinde una adecuada interacción entre residentes y administrativos. Dicha estrategia es la siguiente:

---

### **Resultado final: Estrategia de comunicación comunitaria**

Para el desarrollo de la estrategia de comunicación planteada como objetivo final del trabajo de investigación se tuvo en cuenta toda la información obtenida a lo largo del desarrollo de los diferentes pasos del proyecto, la teoría, los instrumentos de recolección de información y su análisis con la finalidad de generar circuitos de comunicación asertiva entre habitantes y administradores que beneficie y aporte a la construcción de lazos sociales, el público objetivo de esta estrategia son los habitantes, administradora y su grupo de trabajo y asamblea de delegados del Club Residencial Puerta Madera. Para la ejecución y el desarrollo de una estrategia adecuada hay que tener en cuenta aspectos de análisis como el DOFA en relación a la parte comunicativa del Club Residencial.

### **Debilidades:**

Canales de comunicación mal ubicados, la utilización de medios comunicativos tradicionales lo que no permite una adecuada distribución de la información, tiempo en el que es expuesta la información a los residentes.

**Oportunidades:**

Disposición por parte de los habitantes para mejorar canales informativos, colaboración de los residentes para generar medios de comunicación idóneos en Puerta Madera.

**Fortalezas:**

El mejoramiento de algunos canales comunicativos existente que aporten a la eficacia de la información como los televisores que son ubicados al lado de los ascensores.

**Amenazas:**

Poco presupuesto asignado por parte de los administrativos al campo de la comunicación.

El mensaje que se quiere transmitir a partir de la estrategia de comunicación es que además de invertir los recursos en la mejora de la infraestructura y seguridad de Puerta Madera también es importante destinar esfuerzos y tiempo en la parte comunicativa para un mejor ambiente de convivencia y de tejidos sociales con el fin de afianzar las relaciones entre residentes y administrativos y así unir esfuerzos que ayuden al desarrollo y progreso de toda la Unidad.

Los canales de información necesarios y estratégicos para hacer llegar toda la información, datos y noticias de interés son a través de canales digitales que están al alcance de todas las personas como WhatsApp, Telegram, fortalecer y actualizar la base de datos de los correos electrónicos, sin dejar a un lado el refuerzo de los canales tradicionales que se utilizan en el Club Residencial pero dándoles un mejor uso como a los televisores que están ubicados al lado de los ascensores y algunas carteleras que

pueden ser ubicadas en lugares estratégicos y sean visibles para cualquier tipo de personas. El plazo para la ejecución de la estrategia propuesta es acordado con el apoyo que se reciba desde las partes beneficiadas del proyecto y que además se pueda generar con la ayuda de estas personas un aporte y comprensión al buen uso de toda la información recibida y publicada para que así desde ya se establezca los lazos de relacionamiento y vinculación en los proyectos realizados con los habitantes.

---

#### **8.3.4 Conclusiones de los tres resultados y análisis de investigación**

En el análisis de la aplicación de los tres objetivos y teniendo en cuenta las respuestas dadas en entrevista, encuesta y observación se puede concluir en relación con cada uno de los objetivos que existen evidencias que en la mayoría de los puntos de la investigados existen falencias comunicativas las cuales se plantearon en el análisis y en los resultados de los objetivos e instrumentos, al mismo tiempo que se logró recoger de manera eficaz toda la información necesaria para la realización del proyecto teniendo en cuenta los pros y contras de los diferentes resultados de cada objetivo para la realización de la estrategia comunitaria que fomente el tejido social y la empatía en el Club Residencial Puerta Madera, sin dejar a un lado los aportes que se dan desde la administración para poder tener una sana convivencia entre residentes, poniendo en práctica puntos importantes que se dan en el manual de convivencia de la unidad.

Así mismo el empeño en la realización de actividades de interacción y relacionamiento que se proponen y llevan cabo entre los residentes lo que es importante resaltar en el aspecto de convivencia y creación de lazos sociales, también en varios aspectos comunicativos como la forma en la que dan la información y en la mayoría de las veces se quedan cortos igual que en los medios informativos como lo expresaron los residentes quienes un gran porcentaje no conocían los

procesos de tejido social y empatía que se realizan por parte de la administración que para sorpresa y en contra de lo que expresan los directivos y administrativos los residentes en muy pocas oportunidades son tenidos en cuenta para la ejecución de la información y así mismo de proyectos importantes.

Por último la observación no participativa juega un papel muy importante dentro de este proceso de implementación y realización de los instrumentos para recolección de información, ya que por medio de este se logró observar algunos puntos importantes como la manera poco oportuna en la que se informa a los residentes de los diferentes eventos, concluyendo que no utilizan las estrategias comunicativas más adecuada para lograr que la comunidad en general logre obtener de manera pertinente los datos e información importante, lo que resulta preocupante y se contrasta a lo que afirma inicialmente la administración sobre este tema. Así mismo categorías como el fomento de la empatía y tejido social que son las principales dentro del trabajo investigativo y en las cuales se basa el proyecto, no fueron totalmente evidenciadas en las respuestas de las entrevistas, encuestas y observación y fácilmente son asociadas en varias ocasiones con aquellas actividades lúdicas e interactivas que se realizan, lo que en varias oportunidades si permiten la buena relación entre habitantes, pero no logran fomentar esos procesos tan importantes como lo son la empatía que es la razón por la que las persona adquieren la capacidad de ponerse en el papel del otro, entender las diferentes situaciones por las que atraviesa un ser humano, las acciones que lo llevan a tener cierto comportamiento y así lograr un apoyo por parte de los demás, y el tejido social que resulta ser el más importante dentro de cualquier grupo de personas o de una organización porque permite obtener una unión de la comunidad para lograr objetivos y metas en común, estos puntos si se ponen en práctica en el Club Residencial Puerta Madera en colaboración

con la estrategia de comunicación adecuada ayudaría al crecimiento y el desarrollo de todos sus habitantes.

## **9. Conclusiones generales de la investigación**

Dentro del proyecto investigativo se encontraron aspectos importantes como las falencias en el ámbito comunicativo dentro del Club Residencial Puerta Madera razón principal por la que se decidió realizar desde el primer momento la investigación, además se le dio un enfoque importante a esta área de la comunicación la cual se encuentra poco establecida y con aportes deficientes para consolidar el desarrollo social de la comunidad, así mismo se tuvo en cuenta a lo largo de la investigación que la comunicación comunitaria es una fase valiosa que contribuye a la planificación y al crecimiento de las relaciones de sus habitantes desde la interacción ya que por medio de esta rama se construyen lazos de tejido social y empatía.

Así mismo, se evidenció dentro de la investigación que la administración como el eje central y el que establece control dentro de la unidad no cuenta con un profesional de comunicación lo que es notable dentro de la investigación por la forma en la que se instauran los canales informativos y los medios por donde se transmite toda la información importante para los habitantes del Club Residencial, además se concluye que las formas de comunicación que se emplean dentro del Club no son las adecuadas tanto de parte de los residentes a la administración como viceversa, dejando todo en manos de personas que no tienen conocimiento acerca de las necesidades de comunicación comunitarias que presenta una población.

Dentro de la investigación también se logró detectar en la parte de la indagación de antecedentes acerca en relación con el tema principal de este proyecto que en la mayoría de

comunidades o de organizaciones donde se requiere una estrategia comunicativa no es detectada a tiempo ni por miembros que hacen parte de la comunidad, sino por personas externas que encuentran y visualizan la problemática y deciden realizar un aporte significativo para la sociedad, esto se puede comprobar una vez más en la realización de este proyecto, porque a pesar que algunos residentes notaban cierta problemática en la forma en cómo se distribuía la información no pudieron hacer algo al respecto porque no se consideraba importante la presencia de una persona que pudiera trabajar en la mejora de la comunicación interna.

A su vez, la parte teórica y conceptual del proyecto permitió complementar la investigación desde diferentes autores e investigaciones sobre temas relacionados con la comunicación estratégica y los lazos sociales que se establecen en una comunidad y que resultan ser de gran importancia para el desarrollo humano y colectivo que se relaciona con una buena comunicación interpersonal e intergrupal con el fin de buscar soluciones y evitar inconvenientes en la transmisión del mensaje.

Por otro lado, dentro de la investigación la parte metodológica jugó un papel importante para el complemento y la restauración de la hipótesis que se tenía desde el inicio del proyecto y por lo que se pudo obtener los resultados que se pretendían encontrar en cuanto a cada uno de los objetivos principales de la investigación, mediante las actividades realizadas con los habitantes y administrativos se comprobó las carencias de la implementación de tejidos sociales y empatía, también en el área de la comunicación y aspectos como canales y medios comunicativos importantes para la estructuración de la información que se imparte a toda la comunidad.

Las categorías de investigación que se tuvieron en cuenta para desarrollar la estrategia de comunicación comunitaria fueron comunicación estratégica, el fortalecimiento de la empatía-tejido social y las formas de comunicación dentro de la comunidad, también se pudo evidenciar

las causas principales por las que no se establece una buena comunicación entre residentes, administrativos y de forma general y es que este tema comunicativo no se encuentra entre los proyectos importantes y principales dentro de Puerta Madera, además los habitantes no reconocen la importancia de tener una buena estrategia de comunicación, también se establece como una medida poco efectiva los canales de comunicación ya que no son los adecuados y las personas no prestan la suficiente atención al mensaje que se transmite por parte de la administración acerca de eventos importantes que además de ser escasos desde hace varios años a causa de la rotación constante de administradores, no se les brinda una mayor atención porque se enfocan los recursos económicos a otros tipos de proyectos como limpieza, arreglos de la infraestructura, entre otros.

Finalmente, dicha estrategia de comunicación comunitaria que responde al desarrollo del tercer objetivo específico se realizó con la intención de analizar aspectos comunicativos necesarios para tener una comunicación interactiva, de calidad, que aporte al crecimiento social de la comunidad para el fortalecimiento del tejido social y la empatía dentro de Puerta Madera. Mediante el análisis DOFA se establecieron posibles puntos para tener en cuenta en los canales comunicativos y transmisores de información tradicionales y digitales con el fin de llegar a toda la población y generar incremento en la asistencia a las actividades que se realizan y también que las personas se relacionen entre sí.

Con esta investigación se dio respuesta a la hipótesis inicial que pretendía encontrar una solución a los problemas y carencias que se evidenciaban en el área de comunicación comunitaria dentro del Club Residencial Puerta Madera con el fin de crear y fortalecer los canales comunicación para generar el incremento de actividades y eventos que incentivar y fortalecer el tejido social y empatía entre los residentes para poder avanzar en el desarrollo social.

## 10. Anexos

**Cuadro 1**

*Preguntas realizadas en la entrevista virtual del primer objetivo.*

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA TRANSCRITA</b>	<b>ANÁLISIS</b>
<p>1- Qué medios de comunicación emplea la administración para informar a los residentes de los diferentes eventos y reuniones?</p>	<p><b>GR:</b> “Los medios de comunicación que emplea la administración para informar a los residentes los diferentes eventos y reuniones: la cartelera en los televisores de cada torre, boletines, correos electrónicos, avisos en los ascensores”</p> <p><b>MC:</b> “Los medios de comunicación son Carteleras, correos electrónicos, WhatsApp y PH EN LÍNEA”</p>	<p>La administradora y el miembro del concejo directivo tienen claros y concuerdan en mencionar los medios o canales de comunicación que se emplean dentro de la unidad para tener al día a todos los residentes de los diferentes sucesos que se dan en el club residencial.</p>
<p>2- ¿Cuáles son los procesos de comunicación que incitan a la empatía dentro del Club Residencial Puerta Madera?</p>	<p><b>GR:</b> “Los procesos de comunicación que invitan a la empatía dentro de la unidad, diría que si se realizan y son aquellos que se desarrollan en campañas en las que se promueve las buenas relaciones, el respeto por la tranquilidad de los vecinos y el</p>	<p>Los procesos de empatía que se pueden reconocer según la respuesta de las entrevistadas es que se dan de acuerdo a la necesidad que se requiera por parte de los residentes, las diferentes situaciones que se presenten y que se puedan resolver en el menor</p>

	<p>cumplimiento de las normas para la sana convivencia”</p> <p><b>MC:</b> “La información sobre procesos de empatía es transmitida a todos los residentes constantemente sobre algún suceso que requiera de ayuda de los residentes y se encamina al entendimiento de cada uno de los propietarios o residentes del Club Residencial mediante los medios de comunicación antes mencionados”.</p>	<p>tiempo posible y con la mejor disposición de lograr una buena convivencia, de igual manera en cuanto a los eventos realizados por la administración para fortalecer la empatía y la tranquilidad, resultan importantes.</p>
<p>3- ¿Qué estrategias de comunicación se desarrollan dentro del Club Residencial Puerta Madera para fomentar los procesos de tejido social?</p>	<p><b>GR:</b> “Las estrategias de comunicación para fomentar el tejido social en Puerta Madera son las actividades de convivencia y asambleas de residentes”</p> <p><b>MC:</b> “Se realizan estrategias de comunicación hacia los 1500 apartamentos elaborando información clara y concisa en los comunicados, colocando en</p>	<p>En esta pregunta las entrevistadas vuelven a coincidir en las estrategias que se les brindan a los residentes para fortalecer el tejido social, empezando con una regla básica como lo es la buena convivencia y el respeto por los demás, basándose en los puntos necesarios del manual de convivencia para que se cumpla</p>

	<p>cartelera información sobre las normas de la copropiedad, descritas en el Manual de Convivencia y el Reglamento de Propiedad Horizontal, ejemplo: tema de las normas de manejo de mascotas, normas de convivencia, no fumar en balcones, no hacer ruidos o fiestas que incomoden a los demás residentes, etc y para tal fin se hace llegar los comunicados a los residentes directamente a cada apartamento si de pronto se ha cometido alguna falta al Manual de Convivencia con el fin de fortalecer la convivencia y el tejido social entre residentes”.</p>	<p>con las normas sin dejar a un lado las actividades de convivencia y de relacionamiento entre residentes.</p>
--	--	---

## Imagen 1

Evidencia de las respuestas dadas por la administradora a la entrevista virtual del primer instrumento.



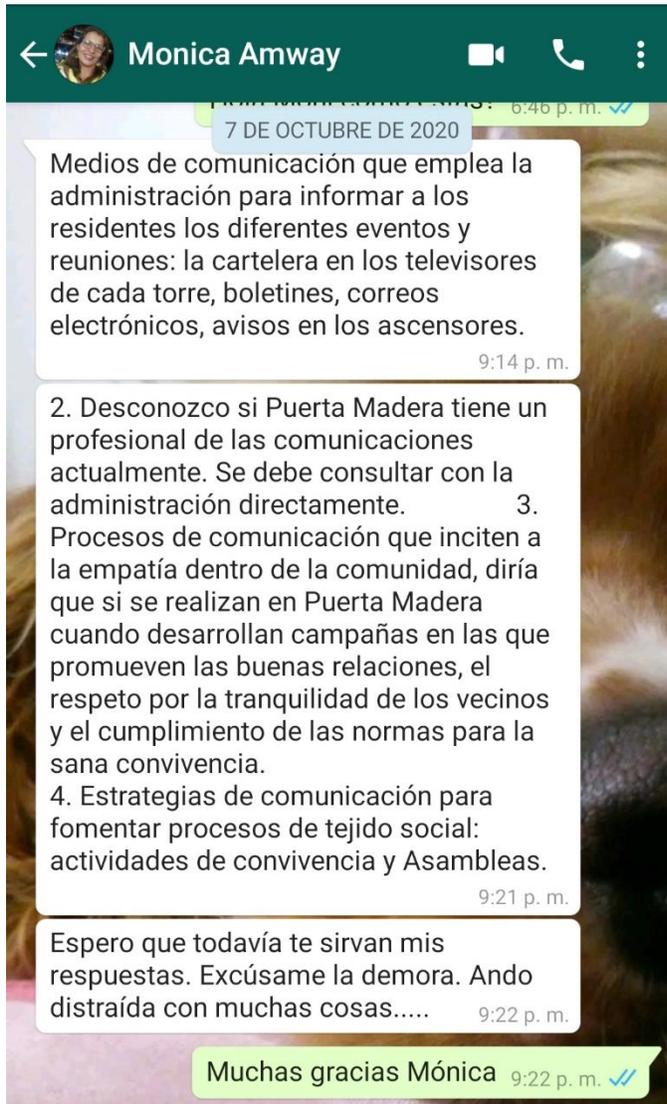
Muy buenos días, damos respuesta a su cuestionario.

- 1). Los canales de comunicación son Carteleras, correos electrónicos, wasap y PH EN LÍNEA
- 2). La información es transmitida a todos los residentes constantemente y cada vez que se requiera informar de algún suceso se encamina al entendimiento de cada uno de los propietarios o residentes del Conjunto mediante los medios de comunicación antes mencionados.
- 3) Se realizan estrategias de comunicación hacia los 1500 apartamentos y 5000 personas residentes en el Conjunto Puerta Madera PH, elaborando información clara y concisa en los comunicados, colocando en carteleras información sobre las normas de la copropiedad, descritas en el Manual de Convivencia de la Copropiedad y el Reglamento de Propiedad Horizontal, ejemplo: tema de las normas de manejo de mascotas, normas de convivencia, no fumar en balcones, no hacer ruidos o fiestas que incomoden a los demás residentes, etc y para tal fin se hace llegar los comunicados a los residentes directamente a cada apartamento si de pronto se ha cometido alguna falta al Manual de Convivencia. Se informa por carteleras y por PH EN LINEA que es nuestro canal directo con los propietarios de cada apartamento, también se maneja el comparendo pedagógicos donde se encuentran las normas descritas en el Manual de Convivencia; se llama comparendo pedagógico porque con este, se le enseña a los residentes a que la falta cometida debe evitarla para no llegar a sancionar, éste canal es directo a las personas que han cometido faltas al Manual de la copropiedad únicamente.

Atentamente,

## Imagen 2

*Evidencia de las respuestas dadas en la entrevista virtual del primer instrumento*



### Imagen 3

*Evidencia de la observación no participativa del tercer instrumento.*



*Nota: Las categorías observadas son canales de comunicación, medios comunicativos empleados en el Club Residencial Puerta Madera para la publicación de información.*

## 11. Referencias

- Alfaro, R. (1993). *La comunicación como relación para el desarrollo*. Lima.
- Arcila, M. (2012). *COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA, Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS ORGANIZACIONES*. Pereira: Universidad Católica de Pereira.
- Arellano, E. (Marzo de 1998). *Razón y palabra*. Obtenido de Razón y palabra:  
<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/supesp/estrategia.htm>
- Arias, F. (23 de mayo de 2015). *UNAM*. Obtenido de UNAM:  
<http://publicaciones.anuies.mx/revista/56/2/2/es/un-modelo-propositivo-de-planeacion-estrategica-para-instituciones>
- Bermúdez, A. (2010). *La Comunicación para el Desarrollo, una alternativa en la construcción de tejido social*. Obtenido de  
[https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/624/TCSP\\_BermudezEsmeralda\\_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/624/TCSP_BermudezEsmeralda_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castaño Rosario, C. (2002). Introducción a la metodología de la investigación. *Revista Psicodidáctica*, 5-39.
- Causse, M. (2009). EL CONCEPTO DE COMUNIDAD DESDE EL PUNTO DE VISTA SOCIO . 2-9.
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos*. (1999). Obtenido de Comisión Interamericana de Derechos Humanos: <http://www.cidh.org/countryrep/Colom99sp/capitulo-8.htm>
- Congreso de Colombia. (27 de febrero de 2013).  
[https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013\\_html/Normas/Ley\\_1618\\_2013.pdf](https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1618_2013.pdf). Obtenido de  
[https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013\\_html/Normas/Ley\\_1618\\_2013.pdf](https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1618_2013.pdf):  
[https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013\\_html/Normas/Ley\\_1618\\_2013.pdf](https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Ley_1618_2013.pdf)
- Constitución Política de Colombia, 20 (1991).
- Correa, J. (2000). *Lenguaje y comunicación comunitaria*. Idem.

- Fonseca, D., & Garzón, L. (1 de 1 de 2003). *Repositorio Biblioteca Uniminuto*. Obtenido de Repositorio Biblioteca Uniminuto.
- Gonzales, G. (6 de abril de 2020). *Investigación y Ciencia*. Obtenido de Investigación y Ciencia: <https://www.lifeder.com/investigacion-diagnostica/>
- Guevara, D. (2010). *ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL TRABAJO*. Medellín.
- Gumucio, A. (2011). Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo. *Signo y pensamiento*, 10-15.
- Hernández, R. (18 de Diciembre de 2018). *Barchitec*. Obtenido de <https://barchitec.com/2017/12/18/definiendo-el-alcance-de-una-investigacion-exploratoria-descriptiva-correlacional-o-explicativa/#:~:text=El%20alcance%20de%20una%20investigaci%C3%B3n%20indica%20el%20resultado%20lo%20que,empezar%20a%20desarrollar%20la%20in>
- Kaplún, G. (2007). *La comunicación comunitaria en América Latina*. Montevideo: Academia.
- Klohling, C. (2001). comunicación comunitaria y educación para la ciudadanía. *ciudadanías comunicativas*, 82-92.
- Maldonado, M. (26 de febrero de 2012). *Menos etiquetas, más libertad*. Obtenido de Menos etiquetas, más libertad: <http://maridaliamaltonado.blogspot.com/2012/02/que-es-la-comunicacion-estrategica.html>
- Marañón, E., Bauza, E., & Bello, A. (2016). La comunicación interna como proceso para fomentar valores institucionales y sustento de una identidad universitaria. *Revista Iberoamericana de Educación*, 2.
- Massoni, S. (2017). *Modelo de Comunicación Estratégica*. Argentina.
- Milán, E. (2006). Medios comunitarios y regulación. una perspectiva de comunicación para el desarrollo. *Investigación y desarrollo*, 5-6.
- Mingasocial*. (25 de enero de 2020). Obtenido de Mingasocial: <https://mingasocial.net/escuela-de-cine-y-comunicacion-comunitaria/la-comunicacion-comunitaria/>
- Prieto, A., Moreno, M., & Cardozo, Y. (2006). Modelo de Comunicación desde una perspectiva social. *Salud Publica*.
- Sampieri, R., & Collado, C. (2003). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación: <http://metodos-comunicacion sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

- Sepulveda, A. (29 de Julio de 2017). *Parques alegres*. Obtenido de Parques alegres:  
<https://parquesalegres.org/biblioteca/blog/que-es-tejido-social/>
- Sztompka, P. (1995). Sociología del cambio social. *Alianza editorial*.
- Telléz, E. (2013). *El sentido del tejido social en la construcción de comunidad*. Bogota: Corporación universitaria Minuto de Dios.
- Universidad de Guadalajara. (febrero de 2021). *Biblioteca virtual del sistema de universidad virtual*. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/portal/clasificacion-general-de-las-fuentes-de-informacion#:~:text=Fuentes%20primarias%3A%20contienen%20informaci%C3%B3n%20original,de%20una%20actividad%20eminente%20creativa.>
- Valencia, S. (27 de julio de 2017). *Saraclip*. Obtenido de saraclip:  
[https://www.saraclip.com/investigacion-etnografica/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20etnogr%C3%A1fica%20\(del%20griego,sociales%20pudiendo%20participar%20en%20ellos.](https://www.saraclip.com/investigacion-etnografica/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20etnogr%C3%A1fica%20(del%20griego,sociales%20pudiendo%20participar%20en%20ellos.)
- Viloria, N. (2015). *Comunicación para el cambio social: Propuesta y validación de un modelo para medir los efectos en la Reconstrucción de Tejido Social*. Obtenido de UdeM:  
[https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2251/T\\_MC\\_7.PDF?sequence=1](https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2251/T_MC_7.PDF?sequence=1)
- Viñarás, M. (2012). *Estrategias de comunicación para generar confianza*. Madrid: Universidad CEU.
- Waisbord, S. (2002). *ÁRBOL GENEALÓGICO DE TEORÍAS, METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS*. Academia.edu.