



Comunicación en proyectos sociales del CISP: una estrategia de comunicación para el restablecimiento de los derechos vitales y sociales de población en situación de desplazamiento

Elaborado por:

Rossana Becerra Estupiñán

Trabajo de grado para optar por el título de Comunicadora Social

Campo Organizacional

Dirigido por:

Alexander Bances Gómez

Pontificia Universidad Javeriana

Facultad de Comunicación y Lenguaje

Carrera de Comunicación Social

Bogotá D.C, 2008

Bogotá, D.C., 15 de septiembre de 2008

Señores:

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE
ATN. JÜRGEN HORLBECK B.

Decano Académico

La ciudad

Por medio de la presente yo, Alexander Bances Gómez, profesor de la facultad de Comunicación social y Lenguaje de la Pontifica Universidad Javeriana, le doy a conocer la tesis de grado de la estudiantes ROSSANA BECERRA ESTUPIÑAN, titulada: *“Comunicación en proyectos sociales del CISP: una estrategia de comunicación para el restablecimiento de los derechos vitales y sociales de población en situación de desplazamiento”*, y avalo el ejercicio de sustentación.

Con sentimientos de respeto y admiración.

Atentamente,

Alexander Bances Gómez

Asesor.

Cc: 79.498.187 de Bogotá

Dedicado a:

Violeta Becerra Estupiñán, mi hija y mi razón de vivir
Silveria Estupiñán Bonilla, mi madre y cómplice de mis sueños
José Alfredo Becerra, mi padre y amigo incondicional

Agradecimientos a:

Alexander Bances Gómez, por su amistad, paciencia, apoyo, conocimiento y guía en la
construcción de este trabajo

El Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli - CISP, por su confianza y por ser
escuela en el inicio de mi carrera

El equipo PRODES: Pietro Rossi, Olga Lucía Galeano, Margarita Grajales, Alexander
Carrillo, Martha Guzmán y Juan Pablo Castro, por su paciencia, apoyo, conocimientos y
experiencias

La población en situación de desplazamiento de la localidad de Suba, Bogotá D.C, que
tuvo, tiene y tendrá siempre una historia que contar

Esteban Tello y Julián Andrés Carvajal, mis hermanos de corazón

Ana Bonilla y Rosa Becerra, por la experiencia de sus años que siempre me acompaña

Contenido

Introducción

Capítulo I: La perspectiva del comunicador para el cambio social: un marco de referencia conceptual y teórico

1.1 Modelo de comunicación

1.2 Comunicación estratégica

1.3 Comunicación para el desarrollo

1.4 Medios alternativos de comunicación

1.5 Desarrollo comunitario desde la comunicación alternativa

1.6 La comunicación en los procesos sociales: El desarraigo como escenario de comunicación y aprendizaje.

1.6.1 Causas

1.6.2 Organizaciones de carácter internacional de apoyo a población en situación de desarraigo

Capítulo II: Investigación y diagnóstico comunicacional como herramientas del comunicador social.

2.1 Enfoque Metodológico: Tipo de investigación

2.1.1 Investigación cualitativa

2.1.2 Investigación descriptiva-Etnografía

2.1.3 Observación participante

2.2 Diagnóstico Organizacional

2.2.1 Proceso Metodológico

2.2.1.1 Contextualización y Caracterización de la Organización: Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli – CISP o Comité Internacional para el Desarrollo de los Pueblos en la dinámica del desarrollo y el cambio social

2.2.1.1.1 Internacional

2.2.1.1.2 El CISP en Colombia

- 2.2.1.1.2.1 Objeto social
- 2.2.1.1.2.2 Focalización estratégica: Misión, Valores y Políticas
- 2.2.1.1.2.3 Estructura Organizacional: Roles, Cargos y Funciones: Organigrama
- 2.2.1.1.2.4 Lineamientos de acción e intervención
- 2.2.1.1.2.5 Públicos
- 2.2.1.1.2.6 Proyectos en comunidades
- 2.2.1.1.2.7 Estrategias de comunicación
- 2.2.1.1.2.8 Tecnologías de información y de comunicación
- 2.2.1.1.2.9 Caracterización Social de la Comunidad en Situación de Desarraigo en la Localidad de Suba, Bogotá
- 2.2.1.2 Proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia – PRODES
 - 2.2.1.2.1 ¿Cómo nace PRODES?
 - 2.2.1.2.2 Objetivos
 - 2.2.1.2.2.1 General
 - 2.2.1.2.2.2 Específico
 - 2.2.1.2.3 Componentes
 - 2.2.1.2.3.1 Salud
 - 2.2.1.2.3.2 Educación
 - 2.2.1.2.3.3 Generación de Ingresos
 - 2.2.1.2.4 ¿A quién apoya PRODES?
 - 2.2.1.2.5 Donantes

2.3 Identificación, Definición y Priorización de Problemas de Comunicación

- 2.3.1 Identificación y definición de problemas
- 2.3.2 Priorización de problemas
 - 2.3.2.1 Matriz de Vester
 - 2.3.2.2 Plano Cartesiano
- 2.3.3 Mapa de procesos
- 2.3.4 Hipótesis
- 2.3.5 Contraste entre problemas de priorización

2.3.5.1 Matriz de Vester

2.3.5.2 Plano Cartesiano

2.3.5.3 Mapa de incidencia organizacional del problema priorizado

2.3.5.4 Narrativas y variables detectadas

2.4 Identificación y Definición de Variables de Comunicación

2.4.1 Información

2.4.2 Toma de Decisiones

2.4.3 Evaluación

2.4.4 Retroalimentación

2.5 Diseño de Herramientas de Recolección de Información

2.5.1 Encuestas

2.5.2 Entrevistas

2.5.3 Diario de campo

2.5.4 Modelo de Banco de preguntas

2.5.5 Tabulación de de información

2.5.5.1 Encuestas

2.5.5.1.1 Comunidad Socia

2.5.5.1.2 Funcionarios

2.5.5.2 Entrevistas

2.6 Sistematización, Análisis y Resultados

2.6.1 Matriz de triangulación

2.6.2 Resultados preliminares

Capítulo III. PRODES: Un caso emblemático para desarrollar la propuesta de comunicación

3.1 Lineamientos de la estrategia

3.1.1 Objetivo general

3.1.2 Justificación

3.1.2.1 Herramientas de comunicación

3.1.2.2 Competencia y capacidades comunicacionales

3.1.2.3 Derechos sociales fundamentales

3.1.2.4 Ciudadanía y participación

3.2 Modelos estratégicos: Protocolo de Comunicación para el Restablecimiento de los Derechos Sociales Fundamentales de la Población en Situación de Desplazamiento

3.2.1 Mapa Conceptual de la Estrategia

3.2.2 Matriz de Valor Agregado entre el Proyecto PRODES y la Estrategia de Comunicación

3.2.3 Comunicación y Salud

3.2.4 Comunicación y Educación

3.2.5 Comunicación para Generación de Ingresos

3.2.6 Comunicación para Salud, Educación y Generación de Ingresos

3.2.7 Comunicación para PRODES

3.2.8 Comunicación para la Comunidad Socia y PRODES

3.3 Marco Lógico de la Estrategia

3.4 Tabla de Costo de la Estrategia

Capítulo VI: Lecciones y aprendizajes

Bibliografía

Anexos

Entrevista a líderes de opinión de CISP

Entrevista a comunidad socia

Entrevista a funcionarios

Encuesta a la comunidad socia

Encuesta a funcionarios

Diarios de campo

Introducción

“Colombia está considerado, después de Afganistán, como el segundo país del mundo con mayor número de “refugiados internos” o “desplazados” atendidos por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados (Acnur), que calcula que esta nación tiene 2,5 millones de personas en esa situación”¹.

El desafío que impone la situación actual del mundo en crisis, y particularmente en Colombia de cara al conflicto armado y sus implicaciones es un llamado a los comunicadores sociales como agentes activos y receptivos para generar redes, para establecer diálogos, para crear condiciones donde la población se encuentre y conciba los acuerdos como insumo para los cambios; si bien nos valemos de herramientas metodológicas y mediáticas, nuestro aporte también perfila la formulación de estrategias que permitan restablecer el orden social de las comunidades vulneradas.

Desde esta perspectiva considero de vital importancia para el ejercicio comunicacional orientar la mirada hacia la transformación social y el papel de la comunicación para el desarrollo como gestora del cambio social; en otras palabras quiero proponer este trabajo como una responsabilidad profesional ante un sujeto colectivo, en este caso la comunidad local de Suba en situación de desplazamiento, en la que reconozco su cultura, su razón social, sus expectativas de vida y sus proyectos de desarrollo como oportunidades posibles para facilitar su comunicación, visibilización y restitución de derechos frente al resto de la sociedad.

Entiendo que es necesario hacer un ejercicio de reconocimiento con sus interlocutores sociales; y tratar de definir cómo generar con ellos relaciones comunicativas, como generar redes para que el objetivo de su organización, sus planes y proyectos de vida se cumplan en

¹ Tomado de ACNUR: http://www.acnur.org/index.php?id_pag=6513

la medida de sus aspiraciones y su empoderamiento social mediante la participación y coordinación del poder que moviliza la comunicación.

En esta misma línea esta es una investigación cualitativa sobre CISP, y sus raíces como Organización promotora del cambio y la cohesión social, donde se realiza una contextualización y diagnóstico de sus necesidades a fortalecer en el campo comunicacional. Entonces el reto es presentar la comunicación dentro de la organización como aquella dinámica que diagnostica situaciones sociales, que visibiliza y enseña procesos y estrategias de comunicación alternativas, que identifica interlocutores, que maneja relaciones de diálogo y de interacción para poder cumplir con la misión organizacional y establecer puentes de retroalimentación con las comunidades beneficiarias.

Finalmente, me permito decir que la labor del comunicador es tener una perspectiva de sociedad, de política, de estrategia y de la dimensión cultural que implica su entendimiento y movilización de mensajes y contenidos en la perspectiva de derechos, cuando se trata de fortalecer proyectos de vida de personas en riesgo de exclusión social mediante la gestión coordinada entre las instituciones de apoyo social y humanitario y sus proyectos de desarrollo humano.

Capítulo I: La perspectiva del comunicador para el cambio social: un marco de referencia conceptual y teórico

Transformación, cambio y desarrollo son procesos de construcción en los que el comunicador interviene como agente facilitador. Partiendo de ahí, logra visibilizar problemáticas, necesidades o expectativas a las que, en consecuencia, propone alternativas de solución viables mediante la movilización de información.

Dentro del marco de habilidades, el comunicador instala capacidades productivas dentro de la organización y así mismo en la comunidad, donde adicionalmente impacta para generar, fortalecer y mejorar contenidos y herramientas que contribuyan al progreso y sostenibilidad de estrategias.

Desde la perspectiva para el cambio social, el comunicador se convierte en facilitador del proceso de construcción y transformación comunitario. Articula herramientas que involucran directamente a los agentes para así contribuir a la sostenibilidad de estrategias para el desarrollo.

1.1 Modelo de Comunicación

Es el proceso mediante el cual se emite un mensaje que pretende ser transformado, y en el que participan agentes emisores y receptores, siendo los segundos quienes decodifican la información para así hacer dar respuesta y completar el proceso llamado comunicación.

Dentro de la investigación, el modelo de comunicación es la base para comprender las técnicas, estrategias y herramientas comunicaciones empleadas dentro de la organización, objeto del análisis del documento que se desarrolla. Shannon, ingeniero de la empresa Bell, dio lugar a una propuesta que entiende a la comunicación como un “procesos de transferencia de información”. *“Shannon proporcionó nuevas dimensiones a la construcción de un modelo de comunicación humana, aunque su modelo era básicamente*

un modelo físico de las comunicaciones de radio y telefónicas”²

Entre los años 1948 y 1949, Shannon y su colega en la empresa Bell, Warren Weaver, realizaron un aporte indispensable a la construcción de la teoría de la comunicación, tanto en el parte humana como en la tecnológica. En 1948, propusieron una teoría matemática de comunicación que más que un modelo de comunicación, es un modelo de teoría de la información concebida para la cibernética, estudio del funcionamiento de las máquinas. *Cuando Shannon habla de información, se trata de un término con un sentido completamente diferente del que nosotros le atribuimos generalmente (noticias que nos traen diariamente la prensa, la radio y la TV). Se trata para él de una unidad cuantificable que no tiene en cuenta el contenido del mensaje³.*

Este modelo de Shannon y Weaver es aplicable a cualquier mensaje sin importar su significación. Con esta teoría es posible estudiar la cantidad de información de un mensaje a partir de la capacidad del medio. *“Esta capacidad se mide según el sistema binario (dos posibilidades, 0 ó 1) en bite (binary digits) asociados a la velocidad de transmisión del mensaje, pudiendo esta velocidad ser disminuida por el ruido.”⁴*

Partiendo del aporte hecho por Shannon y Weaver, el modelo de comunicación humana puede ser entendido así:

- Fuente o comunicador: es el individuo con ideas, intenciones, información y cuyo objetivo es comunicarse.
- Codificación: convertir las ideas en un conjunto sistemático de símbolos. Formato que permite expresar las ideas.
- Mensaje: es lo que se espera comunicar. Puede ser oral o no; también puede ser buscado o no.

² Tomado de: Galeano, Ernesto César. Modelos de Comunicación. Universidad de Antioquia <http://huitoto.udea.edu.co/edufisica/motricidadycontextos/modelos.pdf>

³ *Ibíd.*

⁴ *Ibíd.*

- Medio: forma como se envía el mensaje. Seleccionarlo bien es vital para una comunicación eficaz.
- Decodificación y Receptor: van unidos pues la persona que es el destinatario del mensaje debe interpretarlo. Cada uno realiza ese proceso de decodificación de forma diferente, y mientras más cerca este la decodificación a lo que pretende el comunicador mejor será la comunicación.
- Retroinformación o feed back: permite determinar si se ha recibido el mensaje y si ha dado lugar a la respuesta buscada. Procesos de comunicación de doble dirección.
- Ruidos o entropía: son factores distorsionadores de la intención que persigue el mensaje.

Con los insumos propuestos por los autores del modelo entra la comunicación estratégica como concepto fundamental para comprender la intención de la investigación y su resultado.

1.2 Comunicación Estratégica

Se define la comunicación estratégica como *el arte de trazar, proyectar o dirigir un asunto u operaciones o como una serie de acciones encaminadas hacia un fin de bienestar*⁵.

Así mismo, *Consiste en la coordinación de acciones que consecuentemente hacen posible el objetivo propuesto por un grupo humano*⁶. Dentro del espacio organizacional se ve este concepto como una metodología que hace posible el análisis e interpretación de los hechos que dentro de ella facilitan su buen desarrollo o permiten determinar sus problemas y solución.

La comunicación estratégica se produce en una situación de juego estratégico a partir de la acción social; en este sentido los jugadores recurren a la interacción simbólica, como dice

⁵ KIRKPATRICK, Donald L, Claves para una comunicación eficaz, Gestión 2000, Barcelona, 2001

⁶ Sanz de la Tajada, Luis Ángel. Auditoría de la Imagen de la Empresa. Métodos y Técnicas de Estudio de la Imagen, Editorial Síntesis, 1996.

Luis Ángel de la Tajada, para resolver sus problemas o maximizar sus oportunidades. “*La comunicación estratégica sirve para encauzar el poder de la comunicación y así incidir en los resultados de la partida que estamos jugando en la orientación que marcan nuestros objetivos*”⁷.

La comunicación estratégica es la clave que abre paso a los objetivos de la propuesta final de este documento donde se insertan procesos de cambio social y para lo cual se propone un concepto tan elemental en el curso que lleva la investigación. La comunicación para el desarrollo será entonces el eje sobre el cual girará la estrategia comunicacional, a partir de los resultados de la investigación, trenzada con los anteriores conceptos.

1.3 Comunicación para el Desarrollo

Se refiere a la vinculación de la comunicación estratégica en proyectos de desarrollo como herramienta de cambio en el comportamiento de una comunidad, que es conducida al compromiso de sus miembros con una causa común, requisito fundamental para lograr un desarrollo sostenible. Dentro de este marco, la comunicación para el desarrollo busca circular información a públicos específicos, atender sus necesidades e inquietudes y responder apropiadamente. En este sentido, fomenta la participación de los agentes involucrados para la construcción, ya sea ésta dentro de un proyecto específico *-desde salud, educación o desarrollo rural hasta desarrollo del sector privado, o reforma financiera o judicial-* la idea es construir el mayor consenso posible, mejorando para ello el grado de entendimiento público y promoviendo un diálogo informado entre todas las partes involucradas⁸.

La comunicación para el desarrollo implica la creación de mecanismos que amplíen el acceso público a información sobre las reformas; el fortalecimiento de la capacidad de los gobiernos de escuchar a la población y negociar con las partes involucradas; el

⁷ Pérez, Rafael Alberto. Estrategias de Comunicación. Pág. 454, Editorial Ariel, 2001.

⁸ Tomado de: Grupo del Banco mundial. ¿Qué es comunicación para el desarrollo?

<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/BANCOMUNDIAL/EXTTEMAS/EXTDEVCOMMSPA/0,contentMDK:20286152~menuPK:64147035~pagePK:64147062~piPK:64147018~theSitePK:423940,00.htm>

*fortalecimiento de las organizaciones de base para lograr un proceso más participativo; y la realización de actividades de comunicación basadas en estudios de opinión pública.*⁹

La importancia de la comunicación para el desarrollo o el cambio social radica en que la comunidad llegue a modificar comportamientos y actitudes que obstruyan el paso del progreso hacia la reapropiación de sus condiciones, derechos, cultura y cohesión social, con lo cual se estaría promoviendo la construcción de un plan de vida conjunto que involucraría al total de la población con sus expectativas y aportes, que son la misma base de la propuesta de transformación, desde la comunicación, a partir los propios procesos iniciados por la comunidad. Para dar lugar a estos procesos de transformación y desarrollo social, se emplean una serie de herramientas diseñadas para responder a las necesidades expuestas y son, además, una propuesta que nace del seno de la población.

1.4 Medios Alternativos de Comunicación¹⁰

A diferencia de los medios masivos, los medios alternativos permiten la retroalimentación que es la condición que para que se genere comunicación. Entre los más comunes encontramos el volante, la cartelera, el periódico mural, el periódico local y el plegable; más comunes porque son económicos en su construcción y además llega a mayor público.

La Comunicación alternativa permite a los miembros de una comunidad generar y fortalecer lazos de unión, esto dentro del mismo nivel y calidad de información, lo que hace al medio alternativo de carácter democrático.

La comunicación alternativa es de la comunidad para la comunidad, nace de la iniciativa de sus miembros que es el valor agregado que tiene el medio, pues quién más que la comunidad conoce las necesidades de información; además, la construcción de este medio

⁹ Tomado de: Grupo del Banco mundial. ¿Qué es comunicación para el desarrollo?
[http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/BANCOMUNDIAL/EXTTEMAS/EXTDEVCOMMSPA/0,
contentMDK:20286152~menuPK:64147035~pagePK:64147062~piPK:64147018~theSitePK:423940.00.htm](http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/BANCOMUNDIAL/EXTTEMAS/EXTDEVCOMMSPA/0,contentMDK:20286152~menuPK:64147035~pagePK:64147062~piPK:64147018~theSitePK:423940.00.htm)

¹⁰ Tomado de: Corporación Red País Rural. Medios Alternativos de Comunicación.
<http://www.paisrural.org/radio/capitulo09.shtml>

generará un sentido de pertenencia e identidad, todo en beneficio de la sociedad.

Con todo lo anterior, la comunicación alternativa propone al comunicador ser un mediador de procesos de interlocución entre los proyectos y los beneficiarios; es decir, genera la necesidad de aprovechar las herramientas tradicionales, los medios de comunicación alternativos y sus formas de expresión para fortalecer los planes de vida y los proyectos de desarrollo comunal.

Los medios de alternativos cumplen una labor que trasciende la mera información, pues es el proceso creativo, divulgativo y de transformación lo que permiten formar los públicos, visibilizar las comunidades y movilizar las instituciones en torno a casusa comunes.

Proceso para hacer funcionar los medios alternativos

Contextualizar: El entorno y el perfil de la comunidad a la que va dirigido, los recursos con los que va a ser construido, el personal que debe y está dispuesto a comprometerse con su construcción, su publicación y su divulgación.

Organizar: Establecer las actividades que son necesarias para su elaboración, publicación y divulgación, y seguidamente decidir los responsables de las mismas. Elaborar un cronograma de trabajo y que queden claras las responsabilidades de las que cada uno se ha hecho cargo.

Crear: Diseñar un medio para someterlo a discusión y hacer los cambios correspondientes hasta que se tenga el esqueleto que satisface a todos y que cumple con las necesidades informativas de la comunidad.

Presentar: Aprovechando la aparición del medio, la noticia central de la primera edición podría ser dirigida al mismo acontecimiento. También sería adecuado hacer un evento cultural que llame la atención de la comunidad y así participen del lanzamiento.

Comprometer: La mejor forma para garantizar la larga existencia de un medio alternativo es seguir trabajando y construyendo independiente de quienes lo inventaron o dirigen.

La construcción de medios alternativos no son más que el apoyo al desarrollo social en el que la comunidad se expresa para así visibilizar su entorno, lo que dará como resultado el fortalecimiento de identidad, cultura, derechos y valores.

1.5 Desarrollo comunitario desde la comunicación alternativa

La comunicación alternativa pretende fomentar el desarrollo comunitario partiendo de la misma intervención social de la comunidad. Puesto así, la comunicación alternativa se convierte en herramienta de construcción, educación, información, cultura, identidad, organización y formación comunitaria; un ejemplo de ello es la radio comunitaria y sus efectos movilizadores de acciones sociales. *“La historia de la radio comunitaria en Colombia nace a finales de la década de los setenta y a principios de los ochenta con los programas educativos que buscaban impartir conocimientos básicos en las zonas donde no había ni escuelas ni otras formas de educación”*¹¹.

Los medios alternativos son la respuesta a las necesidades de comunicación de la comunidad, en este caso específica, que se apropia y construye un proceso participativo dentro del marco social; es interesante observar la generación de medios alternativos en la perspectiva del cambio social y su capacidad de dinamizar discursos y prácticas sociales. *“Ninguna televisión comunitaria puede ser impuesta sobre la comunidad, sino que debe ser el resultado de una necesidad sentida. Más aún, la comunidad –a través de sus líderes democráticos- debe ser participe en todo el proceso de gestación, instalación y gestión de la televisión comunitaria. Sólo un proceso genuino de participación a través del cual la comunidad se apropia del instrumento de comunicación, puede garantizar la sostenibilidad y permanencia en el tiempo”*¹².

En un escenario nacional colombiano, la comunicación alternativa se insertaría como herramienta de desarrollo en comunidades vulnerables afectadas por el conflicto armado interno; herramienta que contribuiría a la reapropiación de espacio, cultura, valores, al

¹¹ Tomado de: Biblioteca Luís Ángel Arango
<http://www.lablaa.org/blaavirtual/ayudadetareas/periodismo/per75.htm>

¹² Tomado de: Gumucio Dagron, Alfonso. La televisión comunitaria. Ni pulpo, ni púlpito: pálpito.
<http://www.geocities.com/agumucio/ArtTelevisionComunitaria.html>

desarrollo participativo comunitario y a la generación de vínculos entre sus miembros que, en muchos casos, sólo comparten su condición de desarraigo en cualquier espacio diferente al natal, ya sea éste rural o urbano. Con los medios alternativos, la comunidad desarraigada podrá generar espacios de expresión que fortalezcan sus derechos como ciudadanos, espacios que sean herramienta de auto reconocimiento y recuperación de la condición de persona, de familia y un espacio dentro de la sociedad.

1.6 La comunicación en los procesos de desarrollo: El Desarraigo como escenario de comunicación y aprendizaje

El desarraigo en Colombia es el problema social más grave que sufre el país, se condiciona al hecho de no poder permanecer en la tierra donde se quiso establecer y echar raíces. *El Desarraigo es la pérdida obligada de los vínculos vitales de un ser humano con el territorio, la cultura, y la comunidad a los que ha pertenecido y donde ha participado real y activamente de forma natural, por efectos de la continua violación de los Derechos Humanos, la violencia, conflicto interno, exclusión social, el abandono infantil, la intolerancia, amenazando su condición humana, su identidad y afectando sus derechos fundamentales y generando desplazamiento*¹³.

Cuando una persona se ve en la necesidad de desplazarse porque siente que su integridad física y moral están en peligro, entonces sufre una violación de sus derechos humanos, atado a toda una problemática generalizada que se refleja en los cascos urbanos; y hoy, después de haber pasado la puerta del siglo XXI, las soluciones que el Gobierno y la Sociedad han legitimizado aún tratan de responder integralmente a las necesidades que expone la situación de más de 2.615.100¹⁴ millones de personas.

Después de estudio y años de vivir la problemática, el desarraigo podría clasificarse en: *territorial, cuando se afectan o rompen los vínculos entre la comunidad y su territorio;*

¹³ Tomado de: Acción Social. Agencia Presidencia para la Acción Social y la Cooperación Internacional <http://www.accionsocial.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=127&conID=1048>

¹⁴ *Ibíd.*

*familiar, cuando se destruyen los lazos entre las personas más cercanas; cultural, al ser expulsado de los referentes simbólicos y los valores que le otorgan sentido a la vida social e individual; social, cuando se pierde la posibilidad de participar y pertenecer a una comunidad; político, cuando se afectan o inhiben de alguna forma la participación y goce de las relaciones y vínculos con las instituciones y los deberes y derechos que las sustentan*¹⁵.

La situación de los desplazados, a pesar de los esfuerzos realizados por el gobierno nacional continúa siendo dramática. En principio se ha buscado ofrecer ayuda humanitaria y responder a sus necesidades básicas, siguiendo esto se ha construido un marco jurídico-legal (verdad, justicia y reparación) de gran significado en cuanto a la reparación de víctimas y la protección de tierras. Así ha sido la medida encaminada a prevenir la ocurrencia de estos fenómenos, procurando al mismo tiempo su restablecimiento.

*Los desplazados, por lo general, son personas de origen campesino que a causa de la violencia han perdido todos sus haberes, su entorno cultural, su identidad personal y sus derechos y han debido enfrentar el sufrimiento provocado por las amenazas, la violencia y hasta la muerte de sus seres queridos*¹⁶. El fenómeno del desplazamiento sigue aumentando el número de sus víctimas, con lo cual se aleja más la posibilidad de reconstruir una sociedad basada sobre los valores de la tolerancia y de paz, dando significado al ser ciudadano colombiano con los mismo derechos para todos: salud, educación y empleo.

1.6.1 Causas del desplazamiento

El desplazamiento forzado interno en Colombia es un fenómeno que ha venido creciendo de forma sostenida aproximadamente desde 1985, en función de la expansión de las actividades de los grupos armados ilegales y de otras formas de violencia contra la

¹⁵ Tomado de: Acción Social.

<http://www.accionsocial.gov.co/contenido/contenido.aspx?catID=127&conID=1048>

¹⁶ Organización Internacional para las Migraciones – OIM. Contexto proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia. Suba – Medellín. 2008 – 2010.

población civil¹⁷.

No existe acuerdo sobre el número de las personas víctima del desplazamiento; sin embargo las cifras son aterradoras y esta catástrofe, después de más de 25 años sigue todavía expandiéndose, incluyendo cada vez más población y áreas geográficas.

Las zonas donde predominan las actividades guerrilleras y paramilitares coinciden con las zonas de alto potencial económico, las mismas que carecen de mecanismo de justicia y se enfrentan a los procesos de poblamiento que se dan de manera no planeada evidenciando considerables desequilibrios en el desarrollo rural del país.

Dentro de las causas del desplazamiento interno se encuentran *las masivas violaciones de derechos humanos; la agudización del conflicto armado interno; los controles del espacio público; las tensiones y los conflictos sociales urbanos o rurales de las demandas de los trabajadores y de las luchas reivindicativas, y la criminalización de las protestas sociales*¹⁸. Así mismo, se presenta una fractura en la estructura territorial, la ejecución de megaproyectos y las políticas de lucha contra los cultivos ilícitos, como en el caso de las fumigaciones. *La ausencia del Estado deber relacionarse con la velocidad de transformaciones de las actividades económicas. Puede sugerirse una relación directa entre crecimiento e impunidad, lo cual implica que ante la gran velocidad del cambio económico y social se rezagan las normas y las instituciones judiciales, quedando atrás las transformaciones sociales*¹⁹.

De lo anterior, se puede concluir que la violencia ejecutada por los actores armados y los actores políticos del conflicto es la principal, pero no la única causa del desplazamiento. Así mismo, se consideran varios factores sociales, económicos, culturales y geopolíticos que

¹⁷ Ibíd.

¹⁸ Tomado de: PSC Latin

<http://www.pcslatin.org/publicaciones2/10/Lectura%20de%20desarraigo%20ESP.pdf>

¹⁹ Bejarano, Jesús Antonio. Colombia: Inseguridad, violencia y desempeño económico en las áreas rurales. Pág. 32

componen una base de conflictos no resueltos a lo largo de los años y que se activan en una o en otra dirección, de acuerdo con los intereses y las intenciones de quienes intervienen.

Hoy en Colombia existen, y aún llegan, organismos internacionales cuyo objetivo es mitigar el impacto generado por el fenómeno del desplazamiento y que ha dejado a millones de personas en situación de alta vulnerabilidad. Con este fin, crean estrategias que respondan de forma oportuna a las demandas sociales de esta población, tratando de tener en cuenta sus condiciones culturales, políticas, sociales, escolares y sus alternativas de sostenibilidad.

1.6.2 Organizaciones de carácter internacional de apoyo a población en situación de desarraigo²⁰

Nombre / Sigla	País	Observaciones
Acción Social	Colombia	La Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, -ACCIÓN SOCIAL-, teniendo en cuenta sus responsabilidades misionales, desarrolla el Programa de Atención a la Población Desplazada, de acuerdo con lo contemplado en la Ley 387 de 1.997, reglamentada por el decreto 2569 del 12 de diciembre de 2.000. Mediante este Programa, ACCIÓN SOCIAL, en coordinación con las entidades que conforman el Sistema Nacional de Atención Integral a la Población Desplazada -SANAIPD-, ofrece atención integral y soluciones duraderas a la población en situación de desplazamiento, con un enfoque humanitario basado en la dignidad y la restitución de los

²⁰ Acción Social. Manual de Acceso a la cooperación internacional de fuentes no oficiales

Nombre / Sigla	País	Observaciones
		derechos de los hogares desplazados y buscando la integración social y económica de éstos en los lugares de origen, o en los lugares de reubicación.
Diakonie	Alemania	Es una organización de ayuda humanitaria con presencia en Colombia desde el año 2001, con acciones dirigidas a comunidades en situación de desplazamiento forzado y vulnerabilidad que incluyen el fortalecimiento de la seguridad alimentaria familiar y apoyo psicosocial a grupos de interés (hombres, mujeres, infancia y jóvenes), buscando como objetivo superior la creación de capacidades propias en la personas, habilitándolas como sujetos de su propia recuperación y desarrollo.
Servicio de Cooperación Misionera para el Desarrollo / COMIDE	Bélgica	La labor que hace en los países del sur es muy variada en cuanto a las características concretas. Depende de las necesidades que tenga la comunidad que solicita el equipo, pudiendo consistir en: educación, salud, medios de comunicación, tareas pastorales como formación de catequistas, animación de comunidades, pastoral carcelaria, promoción de la mujer, etc. Pero es muy semejante en los lineamientos generales que son: incorporación a un proyecto que depende de la comunidad local, acompañamiento a la comunidad intentando ser uno más de la misma, inculturación, búsqueda de la liberación integral de la persona, dimensión cristiana de la vida.

Nombre / Sigla	País	Observaciones
Oeuvre Belgo-Colombienne de L'enfance / OB-CE	Bélgica	La asociación "belgo-colombiana de la niñez" se beneficia del estatuto de asbl (asociación belga), que permite trabajar como una organización no gubernamental (ONG). Tiende a ayudar a los jóvenes colombianos en situación de peligro. Interviene en primer lugar mediante becas de padrinazgo dedicadas a niños de instituciones privadas colombianas elijadas por su eficiencia y su integridad.
Solidarite Socialiste – Formation Cooperation au Developpement / FCD	Bélgica	Solidaridad Socialista es una Organización no Gubernamental de Cooperación al Desarrollo. En Bélgica, su actividad se concretiza en un trabajo desarrollado a diferentes niveles: Educación al Desarrollo y Sensibilización e Incidencia Política, dirigido al público belga de habla francesa. Se encuentra activa, igualmente, en los países del Sur. Allí apoya proyectos ejecutados por nuestras contra partes de África, América Latina y Medio Oriente.
Acción Contra el Hambre	España	Es una organización internacional no gubernamental, privada, apolítica, aconfesional y no lucrativa, creada en 1979 para intervenir en todo el mundo. Su vocación es luchar contra el hambre, la miseria y las situaciones de peligro que amenazan a hombres, mujeres y niños indefensos.
Asociación al Compás Contigo	España	La Asociación Al Compás Contigo es una organización sin ánimo de lucro que nace en el año 2002 fruto de la inquietud de

Nombre / Sigla	País	Observaciones
		<p>un grupo de profesionales madrileños por ofrecer soluciones justas y de calidad ante los principales retos de nuestra sociedad. La integración de la población inmigrante, especialmente de los escolares, la lucha contra la exclusión social, el desarrollo de iniciativas que posibiliten la conciliación de la vida personal y laboral, la atención a colectivos desfavorecidos en nuestra sociedad y que generalmente pasan desapercibidos, como las personas mayores o las familias de personas con discapacidad, junto con el desarrollo de proyectos con actuaciones transversales en países en vías de desarrollo son solo algunas de las líneas de actuación en las que la Asociación Al Compás Contigo trabaja.</p>
ADRA	España	<p>La Agencia Adventista para el Desarrollo y Recursos Asistenciales ADRA, es un organismo internacional de desarrollo y ayuda humanitaria, con presencia en más de 120 países, que trabaja en comunidades afectadas por condiciones desventajosas de vida, pobreza, subdesarrollo y desastres naturales o causados por el hombre. ADRA Colombia, es una agencia receptora de la Red Mundial de ADRA. En Colombia, ADRA opera mediante 10 oficinas regionales.</p>
América España Solidaridad y Cooperación / AESCO	España	<p>Es un organismo no gubernamental de desarrollo sin ánimo de lucro, en el ámbito</p>

Nombre / Sigla	País	Observaciones
		nacional e internacional, que presta servicios de información, orientación, capacitación y asesoría, investiga e identifica la problemática social económica, cultural y jurídica vinculada a la migración, formula y gestiona proyectos de cooperación que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de los emigrantes, potenciales emigrantes y su entorno, basados en los principio de solidaridad, del codesarrollo y de los Derechos Humanos.
ALBOAN	España	Es una ONG de la Compañía de Jesús en la Provincia de Loyola (País Vasco y Navarra) que trabaja en cooperación para el desarrollo. Desde una espiritualidad cristiana, tiene vocación de sumar voluntades y esfuerzos de personas y organizaciones, del Norte y del Sur, para generar una ciudadanía comprometida con el desarrollo humano y la búsqueda de la justicia. Para ello, tanto en el Norte como en el Sur, fortalece a personas y grupos, a través de procesos educativos y de formación, potencia las organizaciones sociales en su trabajo de transformación social y busca incidir en la definición y control de las políticas públicas y privadas que afectan al desarrollo humano y a la justicia.
Alfabetización sin Fronteras	España	Es una organización sin ánimo de lucro cuyo objetivo es luchar por terminar con el analfabetismo. Para ello, dedica sus esfuerzos a

Nombre / Sigla	País	Observaciones
		estudiar las necesidades de alfabetización existentes hoy en día en muy diversas poblaciones y colectivos, difundir esas necesidades e intentar cubrirlas llevando a cabo campañas de enseñanza: enseña a leer y a escribir.
Cáritas Española	España	La labor social que desarrolla Cáritas es muy amplia y está muy diversificada. No sólo desarrolla actividades dirigidas a la asistencia, la rehabilitación o la inserción social de las víctimas de la pobreza y la exclusión social, sino que hace especial énfasis en la promoción y en la denuncia de las causas de las injusticias que generan estas situaciones.
Centro de Investigación y Cooperación al Desarrollo / CIDEAL	España	<p>El propósito de CIDEAL es contribuir al desarrollo humano en los países del Sur, por medio, principalmente, de dos vías de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La promoción y ejecución de programas y proyectos de desarrollo en el terreno. • La investigación, la formación especializada, la asistencia técnica y la publicación de libros sobre cooperación internacional al desarrollo. <p>Ambas áreas están integradas en la actividad cotidiana de CIDEAL con el fin de que se enriquezcan mutuamente: la labor de reflexión pretende conducir a proyectos más innovadores y de mayor calidad en el Sur, mientras que la experiencia práctica en el terreno dota al análisis teórico y a la</p>

Nombre / Sigla	País	Observaciones
		formación especializada de un fundamento empírico y realista, lo que facilita su aplicación directa en las intervenciones.
Cooperación al Desarrollo y Promoción de Actividades Asistenciales / CODESPA	España	Nuestra misión es proporcionar oportunidades a las personas para que puedan, a través del trabajo, desarrollar sus capacidades y ser protagonistas de su propio desarrollo. Confiamos en la capacidad humana para construir un mundo más equitativo y justo.
Cooperación Internacional ONG / (CI)	España	Su objetivo principal es promover el voluntariado y la participación social de los jóvenes en la ayuda a los más necesitados, mediante un compromiso estable de servicio y con una mentalidad abierta que sea capaz de enseñar y aprender de los demás.
Economistas sin Fronteras	España	El objetivo básico que persigue es canalizar el esfuerzo de sus voluntarios (tanto economistas como no economistas) hacia las tareas de solidaridad con los colectivos más marginados y necesitados, tanto en los países más pobres como en su propia sociedad desarrollada. EsF pretende no repetir lo que otros hacen sino incidir en aquellos aspectos en los que puede aportar más a otras organizaciones afines o a la tarea general del desarrollo.
EDEX Centro de Recursos Comunitarios	España	Centra su trabajo en el diseño y ejecución de programas de intervención socioeducativa con menores y sus familias en situación de dificultad social, en la educación en valores y en la atención a las drogodependencias, con énfasis en la prevención. Al tiempo, se

Nombre / Sigla	País	Observaciones
		especializa en el diseño, edición y puesta a disposición de los distintos interventores sociales de una completa batería de materiales y recursos didácticos.
Federación Mundo Cooperante	España	Surge como respuesta a la dura realidad de los países del Sur, y aborda de manera prioritaria los problemas que afectan a niños, niñas y jóvenes en situación de extrema dificultad: niños y niñas de la calle, menores desvinculados de conflictos armados, jóvenes embarazadas de escasos recursos, jóvenes explotados sexualmente, menores trabajadores y minorías étnicas (indígenas). Cada año, desarrolla un importante número de proyectos de cooperación con el apoyo de diversas entidades públicas y privadas españolas.
Fundación Universitaria Iberoamericana	España	Una institución que se desarrolla con la sociedad, a través de diversos convenios y proyectos, participando en actividades, tanto académicas, científicas y de investigación, como de cooperación, desarrollo y crecimiento económico, gracias a su vinculación con universidades e instituciones profesionales para conseguir dar finalmente una Formación Global respetando las Identidades locales.
Médicos sin Fronteras	España	MSF está creando una red de apoyo a desplazados, implicando a todas las instituciones que ofrecen servicios médicos y psicológicos, económicos y de localización de familiares. MSF también aporta atención médica y psicológica en zonas rurales.

Nombre / Sigla	País	Observaciones
Movimiento por la Paz, el Desarme y la Libertad	España	A través de la puesta en marcha de más de 100 proyectos y programas, la organización pretende activar las potencialidades de las poblaciones más vulnerables para que alcancen un desarrollo sostenible. Para conseguir estos objetivos, el MPDL aporta medios humanos y materiales en situaciones de emergencia y de necesidad de ayuda humanitaria, diseña programas para la prevención de desastres y participa en proyectos de cooperación para el desarrollo, de tal modo que el impacto del trabajo de la organización a lo largo del tiempo culmine en una situación de auto sostenibilidad de las comunidades con las que trabajamos.
Proclade Fundación	España	Colabora con las contrapartes locales, con la promoción y financiación de Proyectos de desarrollo en estos países en vías de desarrollo. Estos proyectos, están dirigidos a la promoción del bienestar humano, la justicia y la paz. Trabaja firmemente en la sensibilización, en la educación para el Desarrollo, en la propuesta de una lectura crítica de la realidad social a los ciudadanos de los países del Norte, -especialmente los españoles- para crear una cultura de la solidaridad.
Colombianitos	Estados Unidos	Su objetivo principal es reducir las consecuencias de la violencia y del terrorismo sobre las vidas del bien colombiano más

Nombre / Sigla	País	Observaciones
		valorado: los niños. Tiene la posibilidad de hacer todo esto gracias a la generosidad de sus donantes y patrocinadores. Emplean todo su conocimiento y esfuerzo para ofrecer a los colombianos educación, recreación, rehabilitación y, de esta manera, proveer las necesidades básicas de los más pobres.
Junior Achievement Worldwide	Estados Unidos	JA Worldwide es una colaboración entre la comunidad empresarial, los educadores y los voluntarios - todos trabajando juntos para inspirar a los jóvenes a soñar en grande y alcanzar su potencial.
Coopi	Italia	Trabaja en asistencia sanitaria básica, rehabilitación de las infraestructuras hídricas o formación escolástica y profesional o otras intervenciones: en cualquier sector de intervención, sus proyectos de desarrollo promueven cambios concretos y duraderos, que favorecen la autonomía de las comunidades.
Sol'Enfance	Francia	Su asistencia va a los niños en las familias numerosas y familias monoparentales, frente a grandes dificultades económicas y residen en San Cipriano, al norte de Bogotá.
Comitato Internazionale pero lo Sviluppo dei Popoli	Italia	En Colombia, el CISP promueve la cohesión social y el desarrollo de las comunidades y territorios afectados por el conflicto interno con el fin de reducir el impacto de los efectos que causan marginalidad, pobreza o riesgo de exclusión. Así mismo, realiza

Nombre / Sigla	País	Observaciones
		programas, proyectos y actividades con comunidades vulnerables; los cuales se enmarcan dentro de las líneas de ayuda humanitaria, rehabilitación, medio ambiente y etnias
Movimientos Laicos América Latina	Italia	Es una Organización No Gubernamental de voluntariado nacional e internacional. Promueve y apoya el trabajo voluntario en América Latina y África a la vez que pone énfasis en la construcción de las capacidades locales y en la creación de redes. Trabaja en temas y lugares como la Amazonia, la población indígena, las grandes ciudades y las favelas, la reforma agraria y la soberanía alimentaria, el trabajo infantil y los niños de la calle, y en general actúa por el desarrollo y la lucha contra la pobreza.
Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los refugiados / ACNUR		Proporcionar cooperación técnica en relación con las diversas fases del desplazamiento, incluyendo la prevención y la búsqueda de soluciones más duraderas. Adicionalmente, el acuerdo contempla el desarrollo de actividades para fomentar la cooperación internacional y coordinar las diversas iniciativas, tanto nacionales como internacionales, a favor de la población desplazada.
Organización Internacional para las migraciones / OIM	Suiza	La misión de la OIM en Colombia se ha dado a la tarea de responder a los desafíos que plantea la gestión de la migración, fomentando una mayor comprensión de las

Nombre / Sigla	País	Observaciones
		cuestiones migratorias, alentando el desarrollo social y económico a través de la migración, y velando por el respeto de la dignidad humana y el bienestar de los migrantes.

Tabla 1. Organizaciones de apoyo y cooperación a población en situación de desplazamiento y desarraigo. Tabla construida por la autora

Con las referencias conceptuales y teóricas expuestas en el capítulo, se presenta al comunicador, y su labor, como agente que facilita procesos de construcción, transformación y cambio, todo dentro de la movilización social para el desarrollo humano de comunidades vulneradas. Siendo así, a continuación inicia el recorrido metodológico a seguir en el avance de este documento donde además se presentará la organización objeto de investigación y aplicación de resultados.

Capítulo II: Estructura Metodológica

En este capítulo pretendo exponer las herramientas de investigación utilizadas en esta tesis para dar lugar a la caracterización del contexto (público, espacio, tiempo) en el cual se desenvuelve mi trabajo. Así mismo, será útil en el desarrollo de la estrategia central puesto que permite la interacción y participación con el público en campo, tiempo y espacio real.

2.1 Enfoque Metodológico: Tipo de investigación

A continuación pretendo señalar el tipo de investigación que se realizó en esta tesis, exponiendo sus principales características.

2.1.1 Investigación cualitativa²¹

- Es inductiva, metodológicamente va por la línea del descubrimiento. Será el punto de partida en mi investigación para familiarizarme con el espacio y el público, de tal forma que me acerque a la realidad situacional de la población, en este caso en situación de desarraigo.
- Es holística, pues se ve al escenario y a las personas en una perspectiva de totalidad, considerados como un todo integral, guiado a un método propio de organización, de funcionamiento y de significación. He tratado de tener en cuenta o todo público, tanto interno (CISP) como externo, la población.
- Es interactiva y reflexiva, el investigador es sensible a los efectos que causa sobre la comunidad que estudia. Intervendré directamente desde la organización (CISP) hacia la población, para percibir directamente los efectos de mi rol sobre el público analizado.
- Es naturalista y se ajusta en la lógica de la realidad que analiza. Trata de comprender a las personas en el marco de referencia de ellas mismas. Teniendo en cuenta mi trabajo de campo, articularé mi conocimiento con la realidad del público estudiado, esto en el proceso de descubrimiento y caracterización del mismo.

²¹ Tomado de: ICFES. http://www.icfes.gov.co/cont/s_fom/pub/libros/ser_inv_soc/modulo4.pdf

- El investigador cualitativo se aparta de sus creencias y perspectivas; puesto así, no impone visiones previas. Estudiaré a la comunidad desde su propia realidad, desde la que ellos mismos comparten.
- Es abierta. Para el investigador todos los puntos de vista son valiosos, no importa de donde vengan y todos los escenarios son dignos de estudio. Analizaré a la comunidad teniendo en cuenta que el desarraigo no tiene límites de procedencia, es decir, la comunidad se caracteriza por su diversidad cultural en cuanto que el conflicto expulsa a colombianos desde lo largo y ancho del territorio nacional.
- Es humanista. Busca acceder a lo privado o lo personal como experiencias particulares; captado desde las percepciones, concepciones y actuaciones de los actores. Mientras que la interlocución directa con la comunidad lo permita, intentaré captar las experiencias de la población sin perder el norte de la investigación.
- Busca resolver los problemas por vías exhaustivas (análisis detallado y profundo) y del consenso intersubjetivo. (Interpretación y sentidos compartidos). Analizaré e interpretaré la información recopilada con la herramienta para dar inicio a la construcción de la estrategia.

Partiendo del escenario donde se desarrolla el proyecto, con la investigación cualitativa busco crear una percepción real del público objetivo, la comunidad, y su entorno inmediato con herramientas que me faciliten la exhaustividad en el tema que investigo. Ésta es el punto de partida para la investigación, pues con ella pretendo recolectar datos esenciales para dar inicio a un proceso de desarrollo comunitario, entre ellos características específicas del perfil para dar lugar a la creación de una herramienta, propuesta o estrategia de comunicación que facilite la interacción con dicha comunidad.

2.1.2 Investigación descriptiva-Etnografía

Este enfoque es considerado como una herramienta que posee mi trabajo y desde el cual pretendo realizar la investigación tomando como base una comunidad en situación de desarraigo en la localidad de Suba, Bogotá D.C.

Consiste en llegar a entender a una comunidad desde situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción puntual de actividades, objetos, procesos y personas. El fin no es la recolección de datos, sino la predicción e identificación de las relaciones que hay entre dos o más variables. Los investigadores recopilan los datos sobre la base de una hipótesis, exponen y resumen la información y luego analizan los resultados, todo esto para sacar conclusiones generales pero que aporten al conocimiento.

Las etapas que he considerado se pueden resumir de la siguiente forma:²²

1. Examinan las características del problema escogido.
2. Lo definen y formulan sus hipótesis.
3. Enuncian los supuestos en que se basan las hipótesis y los procesos adoptados.
4. Eligen los temas y las fuentes apropiados.
5. Seleccionan o elaboran técnicas para la recolección de datos.
6. Establecen, a fin de clasificar los datos, categorías precisas, que se adecuen al propósito del estudio y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas.
7. Verifican la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos.
8. Realizan observaciones objetivas y exactas.
9. Describen, analizan e interpretan los datos obtenidos, en términos claros y precisos.

2.1.3 Observación Participante

Además se utilizan otras técnicas como la **Observación Participante** que busca, conjuntamente con el público objetivo, generar los conocimientos necesarios para definir las estrategias apropiadas que estén en la línea de las transformaciones para lograr un desarrollo integrado.

En el sentido expuesto, busca ser gestora de cambios, basándose en los conocimientos relevantes para definir sus acciones.

²² Tomado de: Un Lenguaje Hacia Otro Entendimiento. Noemágico.
<http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>

La investigación participativa, en su sentido más genérico, puede comprender todas las estrategias en las que la población involucrada participa activamente en la toma de decisiones y en la ejecución de una o más fases de un proceso de investigación²³.

En síntesis se puede concluir que el Carácter de este método de investigación es dinámico y sostenible. La comunidad, mediante su participación en la investigación, alcanza a movilizarse y organizarse, es a través de esta organización que sigue informándose sobre su realidad para tomar decisiones frente a su beneficio sociales, económicos y políticos.

Es interesante anotar que se han considerado algunos criterios que conllevan el **Proceso de la Observación Participante²⁴**, entre los cuales podemos enunciar:

- a. Análisis de todas las investigaciones precedentes y consideración de fuentes secundarias.
- b. Delimitación geográfica del área.
- c. Identificación de las probables instituciones populares y oficiales (cooperativas, clubes, etc.), que pueden colaborar.
- d. Contactos con los líderes.
- e. Contactos y discusiones.
- f. Formulación de un plan de acciones conjuntas.

2.2 Diagnóstico Organizacional²⁵

Es un proceso de investigación o indagación sistemática sobre una realidad determinada (organización social, empresa, comunidad, etc.) que se quiere conocer. Para lograrlo se aplica una serie de herramientas e instrumentos metodológicos que contribuyen a su

²³ Tomado de: Centro de Educación Especializada en Educación de Adultos para América Latina http://www.crefal.edu.mx/biblioteca_digital/CEDEAL/acervo_digital/coleccion_crefal/retablos%20de%20pap el/RP03/tvi.htm

²⁴ Ibid.

²⁵ Bances Gómez, Alexander. Cátedra Diagnóstico de Comunicación, sesión tres. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Pontificia Universidad Javeriana. 2008.

análisis, interpretación y la búsqueda de alternativas de solución posibles que le aporta el investigador.

Dentro del proceso de investigación, el diagnóstico se centra en mirar, observar, analizar y explicar las relaciones internas y externas de la organización para detectar posibles problemas y establecer las alternativas de solución.

Comprendiendo tres niveles; la organización, el grupo y el trabajo individual, el diagnóstico organizacional comprende los siguientes objetivos:

- Conocer la situación de la organización,
- Entender cómo se relacionan los individuos
- Conocer las redes de relaciones de grupos y equipos de trabajo
- Aportar ideas y propuestas para apostarle al crecimiento de la organización

Siendo así, este trabajo comprende un diagnóstico que permite entender la realidad organizacional de CISP a partir de un proceso metodológico.

2.2.1 Proceso metodológico

El proceso metodológico consta de cinco momentos principales:

Contextualización y Caracterización de la Organización: Comitato Internazionale per lo Sviluppo di Popoli - CISP - o comité Internacional para el Desarrollo de los Pueblos en la dinámica del desarrollo y el cambio social, que expone el trabajo de CISP como organización de cooperación internacional y sus líneas de acción e intervención en Colombia.

Con la caracterización se da paso a la **Identificación, Definición y Priorización de Problemas**, este momento consiste en identificar y definir los problemas de comunicación más significativos de CISP con respecto a sus públicos internos y externos. Para identificarlos, se ha diseñado una herramienta (Entrevista Estructurada) acorde con el perfil organizacional que posteriormente será aplicada a los responsables de comunicación dentro

de la organización. A partir de ahí, se crean dos herramientas: **la Matriz de Vester y el Plano Cartesiano** que permitirán definir la incidencia de los problemas identificados en la entrevista por cada público (Comunidad Social, Equipos de Trabajo y Aliados Estratégicos) dentro de CISP, para luego determinar los prioritarios que serán objeto de investigación en el desarrollo de este trabajo.

Ya con los problemas de comunicación priorizados, puedo iniciar la **Identificación y Definición de Variables de Comunicación** que inicia con un **Mapa de Proceso** que caracteriza a cada público y al mismo tiempo contrasta el problema principal priorizado con el rol de cada cargo dentro de la organización y con el rol que desempeñan públicos externos que intervienen directamente en los procesos de CISP, para así medir su incidencia y detectar las variables principales a intervenir.

Ya con las variables definidas, tiene lugar el **Diseño de Herramientas de Recolección de Información**. En este momento se estructuran entrevistas, encuestas y diarios de campo que posteriormente serán aplicados a los equipos de trabajo de CISP y a las comunidades socias.

Para concluir, la **Sistematización, Análisis y Resultados** de los datos arrojados después de la aplicación de las herramientas de recolección de información, facilitará el acercamiento a la realidad comunicacional de la organización frente a la comunidad social.

Con estos insumos metodológicos se avanzará en el proceso de diagnóstico e investigación cualitativa sobre la organización Comitato Internazionale pero lo Sviluppo dei Popoli o Comité Internacional para el Desarrollo de los Pueblos (CISP) y su entorno de operación.

2.2.1.1 Contextualización y Caracterización de la Organización: Comitato Internazionale per lo Sviluppo de Popoli - CISP - o Comité Internacional para el Desarrollo de los Pueblos en la dinámica del desarrollo y el cambio social²⁶

²⁶ Tomado de archivo de CISP.

2.2.1.1.1 Internacional

Constitución y Filosofía de CISP

El *Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli* (CISP), ó Comité Internacional para el Desarrollo de los Pueblos, es una Organización No Gubernamental (ONG) europea que, creada en 1982 y formalmente constituida en 1983, tiene su sede en Roma (Italia) y opera en el ámbito de la cooperación internacional y de la lucha a la exclusión social.

Cooperación para el desarrollo y ayuda humanitaria

Los sectores prioritarios de cooperación son: desarrollo rural, seguridad alimentaria (agricultura, pesca, acuicultura y ganadería a pequeña escala) y erradicación de la pobreza, salud rural y urbana, educación y formación, manejo de recursos naturales y ambiente, apoyo a los procesos de pacificación.

En el ámbito de la emergencia y la ayuda humanitaria, el CISP opera en los siguientes contextos: atención integral a comunidades de refugiados, retornados y desplazados internos; servicios de salud; preparación para los desastres; reconstrucción y reactivación productiva después de catástrofes naturales o conflictos.

En dichos contextos, se le dedica una atención especial a los actores sociales desventajados, como por ejemplo los menores, y a las cuestiones de género.

Elaboración teórica y publicaciones

Sabiendo que se aprende con la experiencia, de donde se sacan lecciones prácticas para mejorar la calidad de las actividades, el CISP elabora publicaciones de estudio y reflexión teórica sobre los proyectos realizados.

Se encarga además de la edición de la revista *Forum Valutazione* (desde 1990), sobre los temas del monitoreo y la evaluación de proyectos y políticas de cooperación internacional.

Organización estatutaria y operativa

La Asamblea de Asociados se reúne al menos una vez al año para deliberar sobre la programación y el balance de ejercicio. Cada tres años elige el Director, los otros miembros del Consejo Directivo y los Revisores de Cuentas.

El Consejo Directivo supervisa el trabajo de las estructuras operativas, nombra sus Responsables, y asume decisiones de carácter general. El Director ejerce la representación legal y política del CISP. El personal de la Sede de Roma está articulado en cuatro estructuras operativas: Programas, Formación interna, Innovación y Recursos, y Oficina Administrativa. Sus Responsables y el Director componen el Comité Ejecutivo, que garantiza la coordinación general de las actividades. Además, el CISP cuenta con oficinas operativas en algunas de las regiones de Italia. En los países en donde se requiere, el CISP establece una oficina local dirigida por un Representante Residente. Cada proyecto está normalmente coordinado por un Director expatriado o local.

Colaboraciones y afiliaciones

Para conseguir mayor eficacia en su acción, el CISP colabora con otras organizaciones, y participa en asociaciones y redes temáticas o geográficas. Entre ellas: la Asociación ONG Italianas, *Forum Solint*, Concord (la confederación europea de las ONGs), *Voluntary Organisations in Cooperation in Emergencies* (VOICE), *EuronAid*, el Forum Permanente del Tercer Sector, la Asociación de solidaridad y apoyo al pueblo saharawi y el *European Network Against Racism* (ENAR).

Financiación y recursos (Aliados Estratégicos)

Los proyectos del CISP reciben financiaciones y contribuciones de particulares, asociaciones, fundaciones, empresas e instituciones italianas e internacionales. Entre ellas: la Unión Europea, el Ministerio de Relaciones Exteriores, el Departamento de la Protección Civil y otras instituciones italianas, agencias de las Naciones Unidas y de varios países industrializados, gobiernos de los países en los cuales opera, administraciones locales.

2.2.1.1.2 El CISP en Colombia

El CISP opera en Colombia desde 1983 a través de la realización de programas, proyectos y actividades puntuales en los siguientes sectores: desarrollo rural; seguridad alimentaria (agricultura, pesca y acuicultura a pequeña escala); manejo y conservación de recursos naturales; salud y saneamiento básico; investigación aplicada y ayuda humanitaria de emergencia (sobre todo en favor de comunidades de desplazados por la violencia).

Dichas actividades han sido realizadas en colaboración con varias organizaciones populares (sobre todo de pescadores artesanales) y de la sociedad civil, centros de investigación (Universidad del Magdalena, Universidad de Nariño, etc.), entidades gubernamentales y descentralizadas (ACCI – Agencia Colombiana de Cooperación Internacional, Ministerio de Agricultura y Pesca, varias Consejerías Presidenciales, INPA – Instituto Nacional de Pesca y Acuicultura, CORPAMAG – Corporación Regional Autónoma del Magdalena, CVC - Corporación del Valle del Cauca; varios municipios, ICBF, Alcaldía de Medellín, Gobernación de Antioquia, DAPARD, Acción Social, entre otros) y organizaciones internacionales (ACNUR, UNICEF, OMS-OPS, UNDCP, Cooperación Canadiense, OIM, OEI, PNUD, Unión Europea, Ministerio de Relaciones Exteriores de Italia, etc.).

En este marco, el CISP ha operado y opera en varias regiones (ver mapa), costeras, (Atlántica y Pacífica) y en los Departamentos de Antioquia, Arauca, Norte de Santander, Magdalena, Bolívar, Cundinamarca, Putumayo, Chocó, Caldas, Risaralda y Quindío y Valle del Cauca, Amazonas.

En estos 23 años de presencia y actividades en Colombia el CISP ha realizado más de 60 proyectos, sea con financiación internacional o con aportes por parte de las entidades nacionales.

El CISP siempre opera prestando particular atención a las relaciones interinstitucionales, promoviendo y participando activamente en los comités y organismos locales de coordinación y de consulta en los sectores y áreas de intervención.

Además, en el ámbito de su filosofía de acción, el CISP constantemente actúa teniendo como referencia los marcos legales sectoriales existentes y buscando aplicar una acción complementaria a los planes de desarrollo e intervención definidos por la autoridades y organismos del estado colombiano.

2.2.1.1.2.1 Objeto Social

El CISP trabaja para realizar proyectos de ayuda humanitaria, rehabilitación, desarrollo e investigación aplicada en cerca de 30 países Africanos, Latinoamericanos, Medio Orientales, Asiáticos y del Este Europeo. En Europa comunitaria adelanta proyectos de información, formación, educación al desarrollo y a la intercultura, de lucha contra el racismo y contra la exclusión social, y de promoción de la solidaridad internacional.

2.2.1.1.2.2 Focalización Estratégica en Colombia

Misión

- **El derecho al desarrollo**

Pone al centro de su acción la promoción y el apoyo de los derechos básicos: seguridad alimentaria, lucha contra la pobreza y la exclusión, y la valorización de los recursos naturales. Además, están convencidos, de que la instrucción, la formación, la salud y un ambiente sano sean otros derechos fundamentales que van amparados, promovidos y hechos efectivos, en el respeto de las tradiciones de las poblaciones con las cuales trabaja. En dicho contexto, adopta algunos criterios transversales en la realización de sus actividades, como la adecuada valorización del enfoque de género y la asunción de la sostenibilidad ambiental.

- **Las emergencias y la ayuda humanitaria**

Afronta los conflictos, los desastres naturales y las crisis complejas que afectan a la población civil, y en primer lugar a mujeres y niños, con intervenciones puntuales. Trata además de poner las bases para la superación de las emergencias. Es por esto que involucra a los partners y a las poblaciones locales, promoviendo sus capacidades y conocimientos.

- **La evaluación y el monitoreo**

Invierte recursos y energía en la evaluación de sus proyectos y de sus políticas. De hecho, están convencidos, de que la cooperación al desarrollo implique seriedad y transparencia. Tienen que rendir cuentas a aquellos que, en el Norte como en el Sur, participan en la realización de proyectos y actividades, de los recursos utilizados y de los resultados de sus acciones.

- **La reflexión teórica**

Cree que el análisis de las actividades desarrolladas sea importante no sólo para dar a conocer lo que hace a los donantes, a las instituciones y a la sociedad civil, sino también para obtener de éstas, lecciones prácticas para mejorar la calidad de las intervenciones realizadas. Por esto, elabora publicaciones de estudios y profundizaciones teóricas sobre programas realizados.

- **La formación**

Sabiendo que la solidaridad internacional representa un fuerte empeño individual y profesional, promueve la formación superior en Europa y en los países del Sur. Por esto, junto con la Universidad de Pavía y otras entidades, han constituido la “Escuela Europea de Estudios Avanzados en Cooperación al Desarrollo”, que gestiona tres Maestrías internacionales.

- **La información y la educación al desarrollo y a la globalidad**

En una época de globalización y de grandes procesos migratorios, es importante que en Italia y en otros países europeos, circule más información sobre las actividades desarrolladas por organizaciones ésta. Para tal fin, propende a testimoniar la realidad que vive y a divulgar una imagen correcta de los problemas, así como de las potencialidades y los recursos de los países del Sur.

Políticas

Código de Conducta de CISP

Para la formulación y realización de los proyectos de cooperación, sean humanitarios, de rehabilitación o de desarrollo, el CISP se inspira en un Código de Conducta coherente con sus orientaciones estratégicas y metodológicas. Este califica la acción del grupo dirigente y de los operadores que, en Italia y en el exterior, identifican, realizan y monitorean los mismos proyectos.

Lineamientos del Código de Conducta

1. Los proyectos están orientados a la satisfacción de las necesidades efectivas de la población y son definidos teniendo en cuenta las características económicas, sociales y culturales de los diversos contextos. Esto implica también que se mantenga una constante atención para que los proyectos sean realizados en el respecto de las culturales locales.
2. La acción de la cooperación aspira a la máxima valorización de los recursos (técnicos, profesionales y materiales) locales. Esto quiere decir, por ejemplo, que las funciones asignadas al personal expatriado no deben subestimar o limitar roles y aportes del personal local, sino por el contrario promover y valorizar sus capacidades. Entra también en este marco la promoción de formas y acciones de cooperación regional Sur-Sur.
3. Las actividades realizadas en los países terceros tienden a fortalecer, mejorar o, si es necesario, modificar, los planes de acción nacionales, pero en ningún caso pueden ser concebidas sin tenerlos en cuenta. La cooperación no puede, por lo tanto, sobreponerse o sustituir a las instancias locales de planificación. Por el contrario, sólo actuando en el pleno respeto del papel de dichas instancias y dialogando con ellas, la cooperación puede lograr la autoridad y el prestigio para negociar - cuando es necesario - la introducción de correctivos en las políticas y en los planes de acción local.

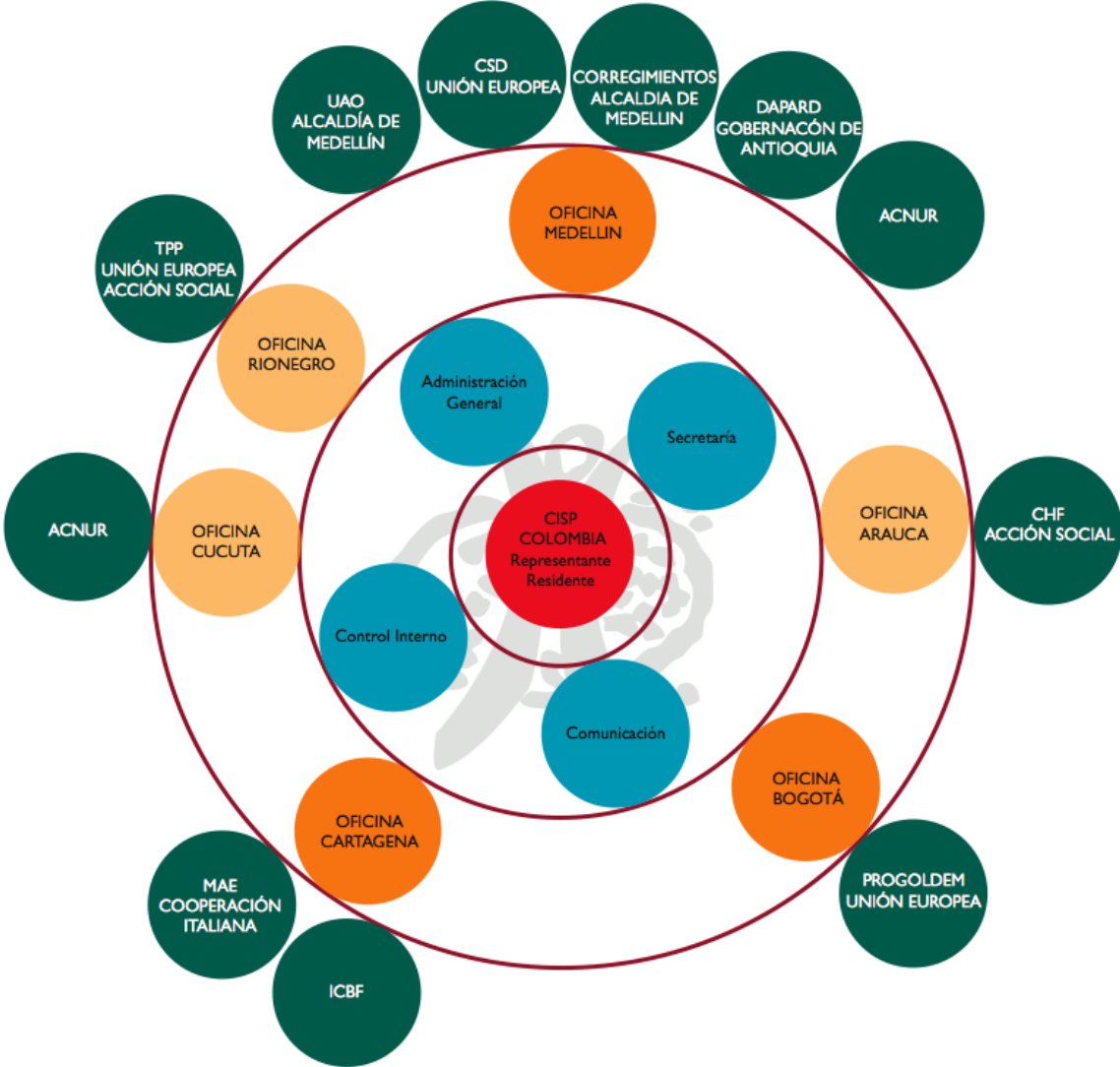
4. Para garantizar una alta calidad y eficacia de los proyectos, es necesario prestar especial atención a la identificación, planificación, monitoreo y evaluación de los mismos. Estas actividades tienen que ser realizadas con la participación de los beneficiarios y la información elaborada en este contexto debe ser restituida a los mismos.
5. La profesionalidad constituye un criterio deontológico fundamental, que caracteriza la relación entre el CISP, los países y las comunidades donde opera y representa una precondition para la afirmación de relaciones eficaces y basadas sobre la colaboración y el respeto recíproco.
6. Sin derogar del principio de la no ingerencia en la vida política y religiosa de los países terceros, se considera oportuno promover, también a través de colaboraciones puntuales, el rol de las instituciones y organismos cuya acción concreta contribuye a procesos de desarrollo y de democratización. En este marco, se considera especialmente importante la valorización del papel de las asociaciones de mujeres y de aquellas que representan los intereses de los pequeños productores y de los demás sectores marginales (refugiados, comunidades indígenas, minorías étnicas, etc.).
7. Por razones de transparencia, los gobiernos, los *partners* y las comunidades locales deben ser informadas sobre las fuentes de los recursos que hacen posible la realización de los proyectos específicos.
8. Los proyectos tienen que ser gestionados de manera tal, que se asegure la sostenibilidad económica, social e institucional y la durabilidad de los beneficios por ellos producidos. Su ejecución debe tener en cuenta la necesidad de optimizar el uso de los recursos financieros a fin de que rindan el máximo beneficio posible a la población local.

9. La coordinación operativa entre las agencias y los organismos de cooperación internacional y las instituciones de los países beneficiarios constituye un instrumento importante para una mayor eficacia de las acciones y de las políticas emprendidas. Al respecto, el CISP manifiesta su disponibilidad en divulgar las informaciones relativas a sus actividades.

10. En lo relacionado a las acciones humanitarias orientadas a la superación de emergencias complejas, el CISP se adhiere al Código de Conducta elaborado por el Comité Internacional de la Cruz Roja, que afirma, entre otros, los siguientes principios: derecho universal a la asistencia humanitaria, sin discriminaciones debidas a la ideología, a la religión, a la raza, al sexo o a otras consideraciones; autonomía política y operativa de las acciones para que no terminen apoyando, sobre todo en situaciones de conflicto, una particular facción; respeto de los derechos de la persona, así como son definidos en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre.

2.2.1.1.2.3 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de CISP define en sí el conducto regular por el que la organización se rige para hacer eficientes los procesos, tanto internos como externos. De esta forma se articulan logrando la eficiencia de los proyectos y su interacción con agentes directamente involucrados, sean estos aliados estratégicos, contrapartes o comunidades socias.



Gráfica 1. Organigramma CISP-Colombia. Tomado del Departamento de Comunicación CISP. 2008

2.2.1.1.2.4 Lineamientos de acción e intervención en Colombia

En el ámbito de la cooperación para el desarrollo, el CISP define su labor en líneas de acción e intervención, que se dirigen hacia el mejoramiento de la calidad de vida de población vulnerable, siempre teniendo en cuenta su condición social, cultural, ambiental, educativa y sus alternativas de sostenibilidad. Esta es una labor articulada entre la organización, los aliados institucionales, los donantes y la población beneficiaria de un proyecto.

- **Educación y formación:** está orientado a garantizar el acceso a la educación formal de población vulnerable en edad escolar comprendida entre 5 y 17 años y el acceso a la educación informal de jóvenes y adultos; a proveer apoyo didáctico para niños/niñas con dificultad de aprendizaje y el sustento didáctico para la recuperación escolar de niños/niñas y jóvenes.
- **Salud rural y urbana:** encaminado a garantizar el derecho a la salud para todas las familias en situación de vulnerabilidad beneficiarias de un proyecto, al mejoramiento de la situación nutricional para las personas más vulnerables, a la prevención y toma de consciencia de las enfermedades que afectan la salud sexual y reproductiva, y a dar respuesta a las personas/familias con dificultades psicosociales.
- **Apoyo e impulso a la micro y pequeña empresa:** por medio de la inserción en el mercado de trabajo y la creación de iniciativas productivas.
- **Formación ciudadana:** apropiación de valores, actitudes y competencias sociales favorables a la participación en comunidad.
- Desarrollo territorial
- Seguridad alimentaria (agricultura, pesca, acuicultura y ganadería a pequeña escala)
- Erradicación de la pobreza
- Manejo de recursos naturales y ambiente
- Apoyo a los procesos de pacificación

En el ámbito de la emergencia y la ayuda humanitaria CISP opera en los siguientes sectores:

- Atención integral a comunidades de refugiados, retornados y desplazados internos
- Servicios de salud
- Preparación para los desastres
- Reconstrucción y reactivación productiva después de catástrofes naturales o conflictos

2.2.1.1.2.5 Públicos²⁷

Se definen los públicos como los agentes con los que CISP, como organización, debe interactuar dentro del marco del proceso de un proyecto.

Las comunidades socias

Grupos poblaciones que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Entre ellos se destacan comunidades en situación de desplazamiento y desarraigo. Estas comunidades se ven beneficiadas con proyectos de desarrollo sostenible, donde participan activamente en los procesos como socias del CISP. Además de estar en situación de vulnerabilidad, el CISP procura que dentro del perfil se encuentren familias con madres cabeza de familia e hijos menores de edad.

Los equipos de trabajo

Estos son los actores internos de la organización, personas que por su perfil profesional y/o experiencia se involucran directamente en los proyectos haciendo más eficientes los procesos desde la parte administrativa hasta la actividad en terreno.

Los donantes

Organizaciones que financian o cofinancian proyectos. Entre ellas se encuentran instituciones tanto de capital nacional como internacional.

²⁷ Fuentes: investigación de campo – CISP. Revisión documental de proyectos 2008.

La opinión pública

CISP ve este actor como los medios masivos de comunicación, con los que en este momento se está construyendo una relación para hacer visibilidad dentro de las políticas preestablecidas.

Los aliados institucionales

Con estos actores se construyen los procesos de los proyectos. Son el apoyo para actividades puntuales. Dentro de ellos se destacan las contrapartes, que son instituciones necesariamente nacionales con las que se trabaja conjuntamente para el desarrollo de proyectos; para la aprobación de un proyecto de cooperación internacional es indispensable tener una contraparte.

2.2.1.1.2.6 Proyectos

El CISP ha realizado más de 60 proyectos, sea con financiación internacional o con aportes por parte de las entidades nacionales.

Opera prestando particular atención a las relaciones interinstitucionales, promoviendo y participando activamente en los comités y organismos locales de coordinación y de consulta en los sectores y áreas de intervención. Actúa teniendo como referencia los marcos legales sectoriales existentes y buscando aplicar una acción complementaria a los planes de desarrollo e intervención definidos por las autoridades y organismos del estado colombiano.

Proyectos de CISP en Colombia

Nombre de Proyecto	Ubicación y Duración	Donante
Atención integral a niños, niñas y jóvenes vinculados a la prostitución en Cartagena de Indias	Cartagena de Indias – Bolivar / Agosto de 2004 - Abril de 2008	DGCS-MAE - Cooperación Italiana
Fortalecimiento de los sistemas locales de Gobierno y el estado de derecho de las comunidades indígenas de las cuencas de los Ríos San Miguel, Putumayo y	Putumayo y Amazonas / Febrero de 2006 – Enero de 2009	Unión Europea

Nombre de Proyecto	Ubicación y Duración	Donante
Amazonas de la Frontera Sur Amazónica Colombiana, afectadas por el conflicto armado interno		
Turismo para la Paz – Implementación de una red de turismo con base comunitaria para el desarrollo territorial del Oriente Antioqueño	Oriente Antioqueño, 13 municipios rurales – Antioquia / Diciembre de 2006 - Diciembre de 2008	Acción Social, Unión Europea
Cohesión Social y Desarrollo: Consolidación del Arraigo Territorial de las Comunidades Afectadas por el Conflicto en el Oriente, Bajo Cauca y Atrato Antioqueño y Chocoano	Antioquia y Chocó / Diciembre de 2006 – Diciembre de 2009	Unión Europea
Mejora de las condiciones de vida, acceso a servicios sociales y fortalecimiento del tejido social de las familias desplazadas y receptoras de los departamentos de Antioquia y Norte de Santander	Antioquia y Norte de Santander / Enero de 2007 – Diciembre de 2009	Unión Europea
Red territorial para el desarrollo y la cohesión social: Instrumentos y acciones para el restablecimiento y la integración socioeconómica por la violencia y el desarraigo en cuatro municipios de la región de la Sierra Nevada de Santa Marta.	Magdalena, Santa Marta / Enero de 2008 – Enero de 2011	Fundación Antonio Restrepo Varco
Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas	Bogotá D.C / Febrero de 2008 – Febrero de 2010	MAE Italia, OIM

Nombre de Proyecto	Ubicación y Duración	Donante
Internas en Colombia – Suba y Medellín		
“Mejora de las condiciones de vida, acceso a servicios sociales y fortalecimiento del tejido social de familias desplazadas y receptoras del departamento de Arauca”	Arauca, Arauca. Arauquita, Saravena, Tame / Abril de 2008 - Septiembre de 2008	ACNUR

Tabla 2. Proyectos que actualmente son ejecutados por CISP. Tomado de Departamento de Comunicación CISP. 2008

2.2.1.1.2.7 Estrategias de comunicación

Teniendo en cuenta las necesidades visibles de comunicación, el CISP ha implementado estrategias para agilizar sus procesos, entre ellas encontramos:

- Manuales de Visibilidad para cada proyecto: en él se encuentran las normas para la publicación de documentos y la construcción de piezas gráficas. Además, se formalizan las estrategias de visibilidad en terreno, fundamental para la seguridad de los empleados.
- Comunicador por proyecto para el desarrollo y aplicación de estrategias de comunicación según el perfil y las necesidades del público.
- Elaboración de piezas gráficas para movilizar la información con los públicos.
- Reuniones formales e informales donde se hace seguimiento a los procesos.
- Página web para consulta externa.

2.2.1.1.2.8 Tecnologías de información y de comunicación

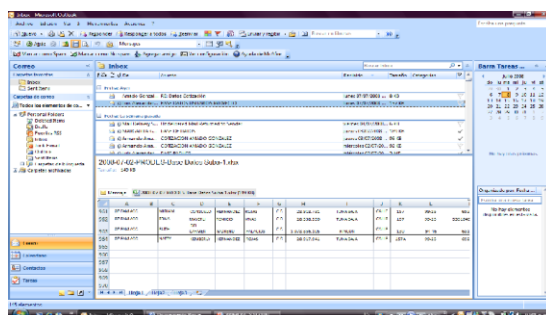
Las tecnologías de información y comunicación son herramientas que se han venido fortaleciendo en CISP para optimizar el trabajo, tanto interno como externo, de la organización.

Internas

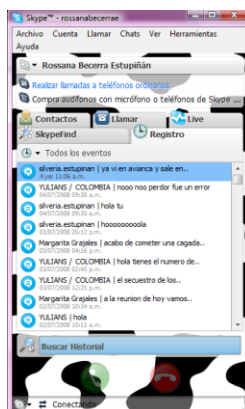
Las herramientas internas atañen directamente a los funcionarios de CISP. Se implementaron como estrategias que han reducido costos y han agilizado y optimizado al mismo tiempo los flujos de información.

Internet: Dentro de la organización las personas que tienen acceso a Internet son los funcionarios de oficina. El acceso a Internet en CISP, actualmente, se hace a través de Explorer lo que permite ser un sistema de ingreso completo para sus usuarios.

Correo Electrónico: Los funcionarios de la organización tienen una cuenta de correo institucional que da formalidad a los asuntos que tratan y atañen a la organización, así mismo se identifican frente a los públicos.



- **Mensajería Instantánea:** La organización ha institucionalizado el uso del Skype como alternativa de comunicación.



- **Reuniones:** más que una herramienta es una estrategia para evaluar y monitorear las actividades internas y proyecto en curso de la organización.



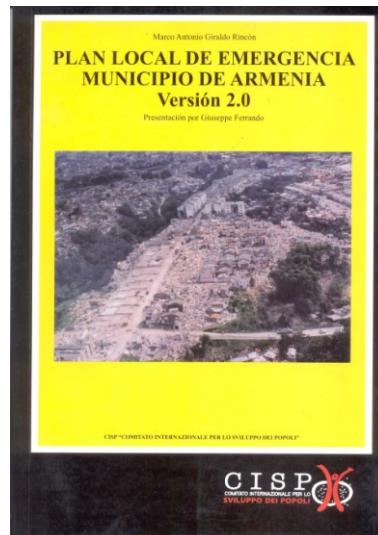
Externas

Las herramientas externas son la herramienta de información y comunicación con públicos externos (aliados, contrapartes, comunidades socias y donantes), para ello cada proyecto define la que más se ajusta a sus necesidades. Así encontramos:

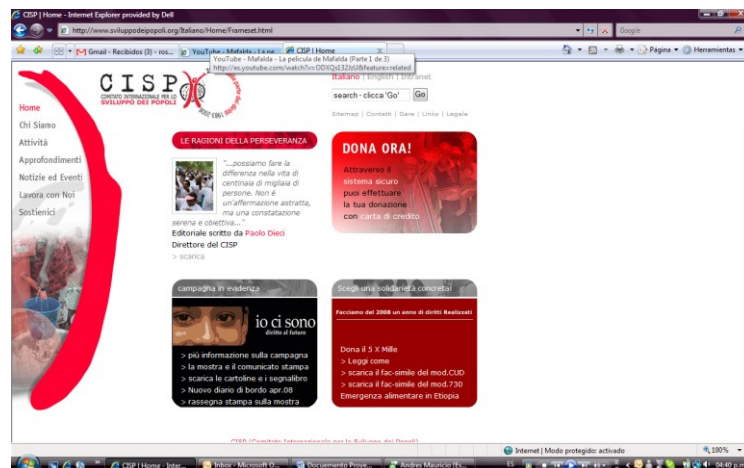
- **Folletos:** con ellos se informa a los públicos sobre eventuales actividades de los proyectos y de la organización. Va dirigido tanto a la comunidad como a los donantes y aliados estratégicos.



- **Libros:** generalmente son publicaciones de la experiencia de proyectos, ahí se sintetiza el proceso y los resultados alcanzados durante su ejecución. Normalmente se convierte en herramienta de consulta para la organización y entidades afines.



- **Página web:** es una herramienta de consulta externa donde los públicos pueden acceder a información general de la organización. Actualmente cuenta con la página CISP – Mundo, mientras que la página CISP – Colombia se encuentra en construcción.



- **Fotografía:** es una herramienta de información, divulgación, capacitación, inducción. Captura procesos y actividades de la organización y sus proyectos.



Tomado del archivo del Proyecto Turismo para la Paz. Unidad Productiva en Oriente Antioqueño

- **Video:** es una herramienta de información, divulgación, capacitación e inducción. Generalmente captura eventos y actividades en las zonas de intervención.
- **Eventos:** herramienta que permite construir y visibilizar procesos de los proyectos.



Proyecto Fortalecimiento de los sistemas locales de Gobierno y el estado de derecho de las comunidades indígenas de las cuencas de los Ríos San Miguel, Putumayo y Amazonas de la Frontera Sur Amazónica Colombiana, afectadas por el conflicto armado interno. Invitación Evento Fronteras que Unen. Abril de 2008.

- **Oficina de prensa:** desde Italia, coordina actividades y piezas que involucren a la prensa y/u opinión pública.

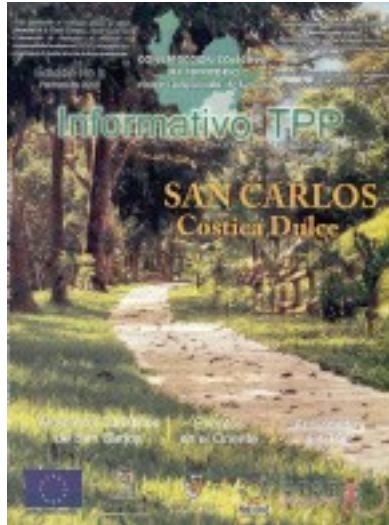


- **Carpetas:** herramienta de información con contenidos más amplios. Se usa para presentar la organización ante los públicos.



Evento Euro Social – Junio de 2007

- **Boletines:** herramienta que permite a la comunidad expresarse mediante la palabra escrita. Así mismo involucra directamente a los que participan en la organización y el proyecto.



2.2.1.1.2.9 Caracterización Social de la Comunidad en Situación de Desarraigo en la Localidad de Suba, Bogotá D.C.²⁸

Caracterizar a la comunidad en situación de desarraigo, sujeto de la investigación, me permitirá definir su perfil para definir las líneas de intervención de la propuesta de acuerdo a sus condiciones familiares, económicas, culturales y ambientales.

- **Situación socio familiar**

El impacto del desarraigo afecta principalmente a las mujeres; en su mayoría, éstas llegan a la localidad, Suba, como jefas de hogar debido a la viudez, a la ruptura de sus relaciones de pareja, o a la pérdida de su compañero o de sus hijos. Aparte del trauma psicológico, el desplazamiento hizo recaer en ellas la responsabilidad del sostenimiento afectivo y económico de la familia. El impacto sobre la niñez indica que no todos continuaron sus

²⁸ Organización Internacional para las Migraciones – OIM. Contexto proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia. Suba – Medellín. 2008 – 2010.

estudios y muy pocos terminaron el bachillerato. Por lo que concierne los niveles de nutrición infantil, el Plan de Desarrollo de la Localidad evidencia que el 13.2% de los niños y niñas menores de 7 años presentan niveles de desnutrición crónica y atraso respecto al desarrollo normal. Entre los neonatos se evalúa que el 12.3% tenga problemas de bajo peso al nacer. La tasa de embarazo se concentra fundamentalmente en las jóvenes entre los 15 y 20 años de edad. La población menor de 5 años se ve afectada por enfermedades como diarrea e infecciones respiratorias

- **Situación socio económica**

Respecto a la situación económica en la localidad de Suba se evidencian situaciones muy diferentes que van desde familias con rédito elevado hasta familias obligadas a vivir en la indigencia. El Plan de Desarrollo 2005-2008 elaborado por la Alcaldía Local reporta que de cada 10 familias que residen en la localidad, 6 viven con un salario mínimo y 4 de estas se encuentran por debajo de la línea de pobreza o en condiciones de total indigencia.

En el mismo Plan se menciona que en Suba el 12% de la población activa está desempleada. En el caso de los desplazados el número de los desempleados alcanza al 60% mientras que entre los ocupados, el 22% se dedica a trabajos varios, el 2% son jornaleros y del resto no se tiene informaciones ciertas. En la mayoría de los casos esta población termina por trabajar como vendedoras ambulantes y hasta se vuelve mendiga. Las mujeres consiguen con más facilidad trabajo como empleadas de servicio pero con salarios inferiores al mínimo y sin ningún tipo de seguridad social, lo cual complica aún más la situación si se considera que el 57% de las familias desplazadas tiene mujeres como cabeza de familia.

- **Situación socio cultural**

En primera instancia, el impacto de la gran ciudad modifica los comportamientos culturales de cualquier comunidad. El desarraigado campesino, indígena o afro descendiente se adhiere al entorno inmediato por un patrón de imitación. A largos rasgos, me atrevo a decir que un alto porcentaje de desarraigados, actualmente ubicados en suba, estarían dispuestos

a permanecer en la ciudad en vez de considerar la posibilidad del retorno rural, teniendo en cuenta que sus alternativas de sostenibilidad se han ampliado y que sus hijos podrán tener acceso a las oportunidades de progreso que ellos no consiguieron en el campo.

Como consecuencia del perpetuarse de la violencia en Colombia, las familias desplazadas siguen llegando en las periferias de todas las grandes ciudades. La localidad de Suba no está exenta de este fenómeno: según la oficina local de la UAO entre septiembre 2005 y junio 2006, la localidad recibió 2.753 nuevas familias de desplazados²⁹.

2.2.1.2 Proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia – PRODES³⁰

2.2.1.2.1 ¿Cómo nace PRODES?

Considerada la grave situación de las familias desplazadas en Colombia, la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), solicitó a la Cooperación Italiana la financiación de un proyecto que pudiera facilitar el acceso a los servicios sociales y a la generación de ingresos de esta población. Siendo así, el proyecto “Asistencia Integral a niños/niñas, jóvenes, y familias desplazadas internas en Colombia” nace como necesidad de contribuir a dar respuestas a la situación en que se encuentra la población desplazada en Colombia.

El objetivo es realizar una intervención integral a favor de 600 familias de desplazados internos que viven en Bogotá – Suba y en la ciudad de Medellín como consecuencia del conflicto armado que azota el país desde hace más de 30 años.

PRODES representa una respuesta a esta situación y tiene como estrategia la atención sobre dos aspectos:

²⁹ Organización Internacional para las Migraciones – OIM. Contexto proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia. Suba – Medellín. 2008 – 2010.

³⁰ *Ibíd.*

- Favorecer el proceso de pacificación y de convivencia sobretodo en los estados más pobres y marginales de la población.
- Mejorar la condición de vida de la población desplazada.

2.2.1.2.2 Objetivos

2.2.1.2.2.1 General

Contribuir a la reconstrucción de un proyecto de vida para los desplazados internos por la violencia de la localidad de Suba (Bogotá) y en la ciudad de Medellín a través de un enfoque integral que comprenda la reappropriación de su libertad y dignidad y el mejoramiento de sus condiciones educativas, sanitarias y económicas.

2.2.1.2.2.2 Específico

Mejorar el acceso a los servicios sociales, a las oportunidades de generación de ingreso y a las condiciones de convivencia para la población desplazada interna de Suba y en la ciudad de Medellín.

2.2.1.2.3 Componentes

Los componentes son las líneas de acción en las que PRODES interviene para cumplir con el objetivo de la reconstrucción de un proyecto de vida para los desplazados internos por la violencia de la localidad de Suba, Bogotá D.C.

2.2.1.2.3.1 Salud

Encaminado a garantizar el derecho a la salud para todas las familias desplazadas beneficiarias del proyecto, al mejoramiento de la situación nutricional para las personas más vulnerables, a la prevención y toma de consciencia de las enfermedades que afectan la salud sexual y reproductiva, y a dar respuesta a las personas/familias con dificultades psicosociales.

Resultados

- **Salud de base, alimentación y nutrición**

Las familias beneficiarias gozan del sistema de salud garantizado por el estado y están informadas sobre sus derechos y cómo acceder a ellos.

- Los niños/niñas de las familias beneficiarias han accedido a las vacunaciones para la prevención de las enfermedades previstas por las autoridades sanitarias.

- Las mujeres embarazadas o en lactancia, los menores de 7 años, los ancianos y las personas diversamente hábiles han mejorado su situación nutricional.

- **Salud sexual y reproductiva.**

Los padres y los jóvenes, las jóvenes y las adolescentes en edad fértil y las madres, han adquirido orientación y capacitación sobre salud sexual, prevención de embarazo, planificación familiar y enfermedades sexuales transmisibles.

- Las mujeres en edad fértil, identificadas como beneficiarias del proyecto, se practican la citología cervico-uterina.

- Las mujeres que requieren asistencia especializada con base en el examen cervico-uterino son asistidas por las autoridades sanitarias.

- Las mujeres embarazadas reciben asistencia pre parto y están preparadas para acceder al parto en una institución de salud.

- **Salud psicosocial**

Las familias, personas y comunidades que han recibido asistencia psicosocial han mejorado su equilibrio emocional, afectivo y social.

2.2.1.2.3.2 Educación

Está orientado a garantizar el acceso a la educación formal de la población desplazada en edad escolar comprendida entre 5 y 18 años y el acceso a la educación informal de jóvenes y adultos; a proveer apoyo didáctico para niños/niñas con dificultad de aprendizaje y el sustento didáctico para la recuperación escolar de niños/niñas y jóvenes.

Resultados

- **Inserción escolar**

Al final del proyecto el 85% de niños/niñas (entre los 5 y los 12 años) y jóvenes (12-18 años) identificados como beneficiarios han logrado el acceso y la permanencia a la educación formal del estado.

- **Apoyo escolar para jóvenes**

Al final del proyecto, los jóvenes pertenecientes a la población objetivo que presentaban problemas de rendimiento escolar y por lo tanto atraso con los programas oficiales, han disminuido el 70%.

- **Recuperación de años escolares para niños y niñas**

Al final del proyecto los niños/niñas (entre los 7/8 años y los 12-14 años) que estaban atrasados con el nivel escolar que le correspondería por su edad, han disminuido el 85%.

- **Cursos breves de alfabetización**

Al final del proyecto el 80% de los jóvenes de mayor edad y de los adultos que necesitaban desarrollar competencias básicas en lectura, escritura y matemática para facilitar el acceso al mundo del trabajo han frecuentado breves cursos específicos.

- **Educación no formal**

Al final del proyecto, los jóvenes entre 15 y 26 años que han sido insertados en los

cursos de actualización, información, capacitación o formación profesional, han obtenido la calificación profesional que le corresponde o están en la marcha para obtenerla.

- **Apoyo a acciones de tipo cultural, recreativo y de deporte**

Los jóvenes de la población objetivo han fortalecido, con el apoyo del proyecto, las organizaciones juveniles de su localidad, practican actividades culturales, recreativas o deportivas y han sido estimulados a activar procesos de pacificación y/o de concientización de los derechos humanos.

2.2.1.2.3.3 Generación de Ingresos

Este componente se realizará en las dos ciudades (Bogotá y Medellín) implementando dos ejes principales que consisten en la inserción en el mercado laboral y la creación de iniciativas productivas.

Resultados

El proyecto ha contribuido a que en los hogares beneficiarios exista por lo menos una persona que está generando ingresos por haber sido insertada en el mercado laboral o por desarrollar una iniciativa productiva propia.

De esta forma los ámbitos de acción serán los siguientes:

- **Inserción en el mercado laboral**

La inserción en el mercado de trabajo, constituye una posibilidad, para los jefes de hogar y los jóvenes en edad de trabajo, de generar ingresos para dar respuesta a los problemas de supervivencia más elementales: disponer de una habitación, alimentarse y poder responder a otras necesidades básicas. En consideración de las características de la procedencia (mayoría de origen rural) los desplazados, por lo general, no poseen competencias para acceder al mercado del trabajo urbano y por ende las posibilidades de conseguir un trabajo retribuido con un salario mínimo legal son muy escasas. Por lo tanto, para facilitar la

inclusión en el mercado laboral será necesario activar el desarrollo de competencias orientando, recalificando o capacitando esta población para que pueda responder a la demanda de trabajo existente en el mercado.

- **Creación de empresas**

Como se anotó anteriormente, en referencia a la creación de iniciativas productivas, se tomará en cuenta la población desplazada de Bogotá y Medellín. En Medellín se asistirán a 80 familias mientras que las familias de Bogotá que gozarán de la asistencia para la creación de microempresas serán 270 para un número compresivo de 350 familias beneficiarias del proyecto que podrán acceder a la capacitación, elaboración de planes de negocio y acceso a capital semilla (de las 600 familias de la población objetivo consideramos que 350 será beneficiarias del apoyo para creación de empresa).

2.2.1.2.4 ¿A quién apoya PRODES?

Los beneficiarios directos son alrededor de 2.400 personas pertenecientes a 600 familias desplazadas internas por la violencia en Bogotá-Suba. Los beneficiarios de Medellín, solamente para las actividades relacionadas con la creación de empresas, son 80 familias (alrededor de 320 personas) que están incluidas dentro de las 600 inicialmente elegidas.

De las 600 familias beneficiarias, se trabajará con el 80% de familias desplazadas y el restante 20% con familias vulnerable (receptoras).

2.2.1.2.5 Descripción de Donantes

Cooperación Italiana

La Cooperación Italiana al desarrollo tiene como finalidad garantizar el respeto de la dignidad humana y asegurar el crecimiento económico de todos los pueblos. En Colombia, esta Cooperación inició en el 1971 y hasta la mitad de los años noventa se caracterizó por el número y el valor relevante de sus intervenciones. En la actualidad la Cooperación Italiana en Colombia está orientada a financiar proyectos de desarrollo en un marco de participación que asegure la sostenibilidad política, económica y social.

Organización Internacional para las Migraciones – OIM

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM), desde el año 1956 ha venido implementando en Colombia programas que se ajustan a las necesidades de la población migrante colombiana. Actualmente, lleva a cabo también programas que se ocupan de la asistencia para la población víctima del desplazamiento forzado interno, de la trata de personas o del fortalecimiento de las iniciativas de paz.

En este marco, la OIM en Colombia busca responder a los desafíos que plantea la gestión de la migración, fomentando una mayor comprensión de las cuestiones migratorias, alentando el desarrollo social y económico a través de la migración y velando por el respeto de la dignidad humana y el bienestar de los migrantes.

2.3 Identificación, Definición y Priorización de Problemas de Comunicación

Con base en la información de contexto sobre la organización CISP y la comunidad en situación de desplazamiento, socia del proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia, realizaré la identificación, definición y priorización de problemas.

2.3.1 Identificación y definición de problemas

Esta etapa consiste en un evento de identificación y definición de los problemas de comunicación más significativos de CISP con respecto a sus públicos internos y externos.

Esto se relaciona con las dificultades que se encuentran en la gestión de la información y en la comunicación estratégica; por lo tanto, se ha diseñado una herramienta cualitativa que consiste en una entrevista estructurada que facilita la definición de los problemas mediante un cuestionario de preguntas a los directivos que tienen la responsabilidad de orientar los procesos, programas, proyectos y planes de CISP.

Modelo entrevista

Ficha Técnica

Tipo de Herramienta: entrevista estructurada

Público Objetivo: líderes de opinión CISP – Colombia

Características de herramienta: pregunta abierta y cerrada con opción de múltiple respuesta

Apoyo técnico: cuestionario individual y grabadora

1. Cree usted que CISP Colombia tiene problemas de comunicación para divulgar sus procesos con:
 - a. Las comunidades socias
 - b. Los equipos de trabajo
 - c. Los donantes
 - d. La opinión pública
 - e. Los aliados institucionales

2. ¿Qué medios de información y comunicación utilizados por CISP cree usted que son más eficientes para divulgar sus programas, proyectos y acciones?

- 3.Cuál es el medio más efectivo y contundente que tiene CISP para divulgar sus programas, proyectos y acciones con:
 - a. Las comunidades socias
 - b. Los equipos de trabajo
 - c. Los donantes
 - d. La opinión pública
 - e. Los aliados institucionales

- 4.Cuál cree usted que sea la estrategia de comunicación y retroalimentación más adecuada con:
 - a. Las comunidades socias
 - b. Los equipos de trabajo
 - c. Los donantes
 - d. La opinión pública
 - e. Los aliados institucionales

5. ¿Cree usted que los proyectos que desarrolla la organización deben tener un componente de capacitación y utilización de medios alternativos en las comunidades socias? ¿Por qué?

Ficha técnica de la entrevista realizada por la autora

En consecuencia, arrojó resultados que muestran la situación comunicacional actual de la organización frente a las comunidades socias, los equipos de trabajo y los aliados institucionales, dando los insumos para detectar los problemas de comunicación con sus diferentes públicos que pueden ser resumidos de la siguiente forma:

Problemas con las comunidades socias

- La comunidad no entiende la misión de la organización
- La comunidad no asimila el mensaje de la organización
- No hay retroalimentación
- Poca claridad de la información, la veracidad en lo que se está diciendo
- El personal que está en terreno no sabe explicar la función de CISP a las comunidades
- No se saben usar las herramientas de comunicación disponibles
- No hay una estrategia oficial para trabajar con la comunidad

Problemas con los equipos de trabajo

- El personal no sigue las instrucciones que dan las directivas, al parecer porque las instrucciones no son claras
- Ausencia de agencia programática
- Falta interlocución entre los equipos de trabajo de los diferentes proyectos
- No se cuenta con un programa de inducción organizado para los proyectos
- Faltan herramientas de divulgación interna

Problemas con los aliados institucionales

- Hay problemas de posicionamiento
- Relación inestable con aliados estratégicos
- Hay problemas administrativos y logísticos.

Con base en estos resultados aplicamos la etapa de priorización que nos permite determinar el problema central de investigación mediante el reconocimiento del problema más prioritario.

2.3.2 Priorización de Problemas³¹

La priorización de problemas significa definir los elementos más relevantes del conjunto, es decir, aquellos que son capaces de generar consecuencias de afectación en otros a partir de su propia dinámica. Para ello, se determinó a partir de una metodología matricial aquellos que son causa así como los que son consecuencia.

2.3.2.1 Matriz de Vester³²

Partiendo de los resultados arrojados en la identificación de problemas, la matriz de Vester permite confrontar cada problema en cada uno de los diferentes públicos (comunidades socias, equipos de trabajo y aliados institucionales) para así evaluar el nivel de causalidad o la relación de efecto que conlleva cada uno. Para ponderar el impacto de cada uno se recurre a los siguientes niveles de evaluación:

0 = Nulo; 1 = Bajo; 2 = Medio; y 3 = Alto.

En consecuencia se aplica la matriz de Vester a cada público y se contrastaran los problemas identificados que permitan definir las prioridades a intervenir desde comunicación organizacional.

Priorización de Grupos Objeto

Comunidades Socias

P1 La comunidad no entiende la misión de la organización

P2 La comunidad no asimila el mensaje de la organización

³¹ Bances Gómez, Alexander. Cátedra Diagnóstico de Comunicación, sesión tres. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Pontificia Universidad Javeriana. 2008.

³² Ibid

P3 No hay retroalimentación entre la comunidad, el CISP y los aliados institucionales

P4 Poca claridad de la información, la veracidad en lo que se está diciendo

P5 El personal que está en terreno no sabe explicar la función de CISP a las comunidades

P6 No se saben usar las herramientas de comunicación disponibles

P7 No hay una estrategia oficial para trabajar con la comunidad

X	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Total x
P1	X	0	2	0	0	0	0	2
P2	3	X	3	0	0	0	0	6
P3	2	1	X	0	0	0	0	3
P4	3	3	3	X	2	3	1	15
P5	2	2	2	2	X	0	1	9
P6	2	2	2	2	2	X	0	11
P7	2	1	3	1	3	3	X	13
Total Y	14	9	16	5	7	6	2	X

El mayor valor + el menor valor / 2 = punto medio

$$X = 15 + 2 = 17 / 2 = 8.5$$

$$Y = 16 + 2 = 18 / 2 = 9$$

Después de ponderar los resultados individuales de los problemas por cada público mediante una fórmula matemática que consiste en sumar el mayor valor de cada eje más el menor valor de cada eje dividido entre dos, tengo como resultado el punto medio de X y el punto medio de Y para dar paso al siguiente punto de este capítulo, **el plano cartesiano**, que me facilitará la ubicación de cada problema en diferentes cuadrantes (poder, conflicto, inercia o indiferencia)

Equipos de Trabajo

P1 El personal no sigue las instrucciones que dan las directivas, al parecer porque las instrucciones no son claras

P2 Ausencia de agenda programática

P3 Falta interlocución entre los equipos de trabajo de los diferentes proyectos

P4 No se cuenta con un programa de inducción organizado para los proyectos

P5 Faltan herramientas seguimiento, evaluación y divulgación interna.

X	P1	P2	P3	P4	P5	X
P1	X	0	0	0	3	3
P2	0	X	0	0	0	0
P3	0	0	X	0	0	0
P4	0	0	0	X	0	0
P5	3	3	3	3	X	12
Y	3	3	3	3	3	X

$$X = 12 + 3 = 15 / 2 = 7.5$$

$$Y = 3 + 3 = 6 / 2 = 3$$

Aliados Institucionales

P1 Hay problemas de posicionamiento

P2 Relación inestable con aliados estratégicos

P3 Hay problemas administrativos y logísticos

X	P1	P2	P3	X
P1	X	3	0	3
P2	1	X	3	4
P3	0	3	X	4
Y	1	6	3	X

$$X = 4 + 3 = 7 / 2 = 3.5$$

$$Y = 6 + 1 = 7 / 2 = 3.5$$

Con los resultados obtenidos se da lugar a la elaboración de los planos cartesianos para ubicar los problemas y determinar su grado de prioridad.

2.3.2.2 Plano Cartesiano³³

Después de consolidar el resultado en la matriz de causalidad o relación de efecto, el plano cartesiano permite plasmar los problemas identificados en un mapa de ubicación a partir de cuatro cuadrantes con las siguientes características:

³³ Bances, Alex. Cátedra Diagnóstico de Comunicación, sesión tres. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Pontificia Universidad Javeriana.

- **Cuadrante de Poder:** se ubicarán los problemas que presentan una alta causalidad y que por lo tanto son dinámicos dentro de la estructura organizacional, puesto así, éstos se caracterizan por su movilidad y potencia, y el influjo sobre ellos podrán resolver problemas que surjan en otros cuadrantes. También es conocido como cuadrante dinamizador.
- **Cuadrante de Conflicto:** se ubicarán los problemas que presentan una relación directa con las causas y que dependen de los que se ubican en el cuadrante de poder. También es conocido como cuadrante dependiente.
- **Cuadrante de Inercia:** se ubicarán aquellos problemas que no tienen ninguna importancia significativa y que no muestran influencia sobre los cambios organizacionales. También es conocido como cuadrante Inmóvil.
- **Cuadrante de Indiferencia:** se ubicarán aquellos problemas que no ejercen ninguna influencia de causalidad y que se consideran de baja movilidad para la generación de alternativas de solución en la organización. También es conocido como cuadrante neutro.

Con estos resultados procedemos a contrastar los problemas priorizados por casa público, para identificar el problema central y más potente de estos tres factores. Para ello usaré el mapa de procesos.

Plano Cartesiano 1 – Comunidades Socias

Para ubicar los problema dentro del plano cartesiano tomamos los resultados totales arrojados en la matriz de Vester por cada problema en cada eje. Entiéndase que el primer número corresponde al eje X y el segundo al eje Y.

P1: 2, 14

P2: 6, 9

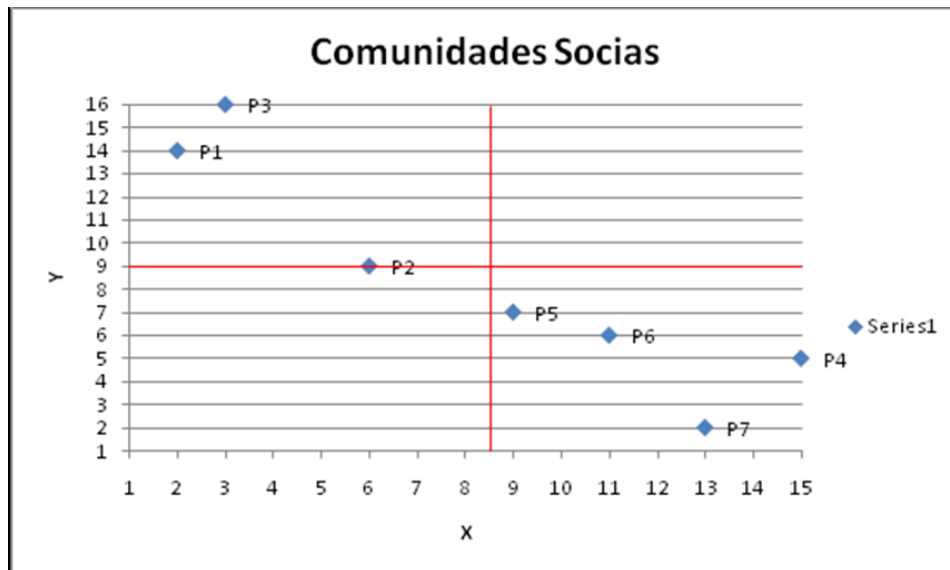
P3: 3, 16

P4: 15, 5

P5: 9, 7

P6: 11, 6

P7: 13, 2



Problema priorizado: P3. No hay retroalimentación ente la comunidad, el CISP y los aliados institucionales. Esto quiere decir que será un primer problema a tener en cuenta en el proceso de investigación, el cual se contrastará con los otros problemas señalados por cada público.

Plano Cartesiano 2: Equipos de Trabajo

P1: 3, 3

P2: 0, 3

P3: 0, 3

P4: 0, 3

P5: 12, 3



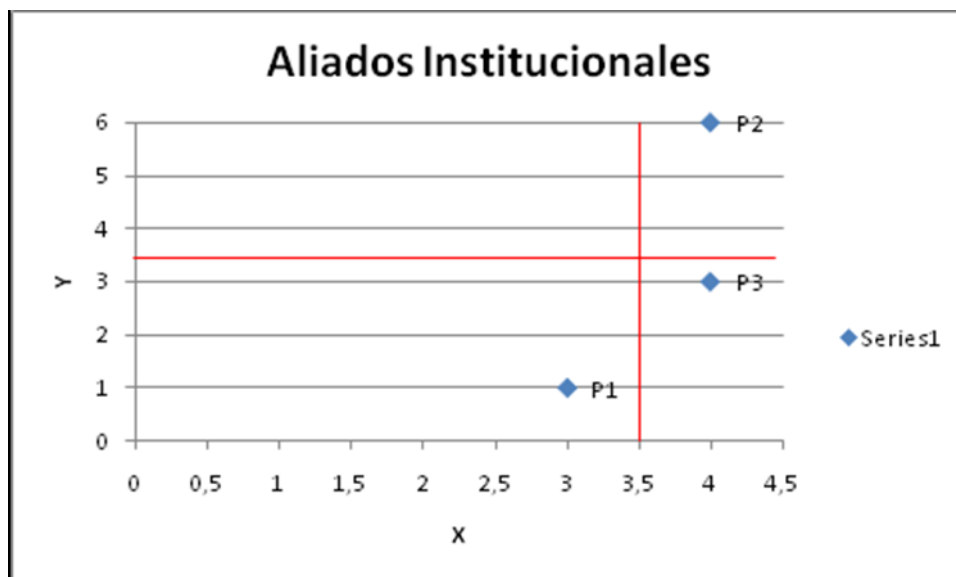
Problema priorizado: P5. Faltan herramientas seguimiento, evaluación y divulgación interna.

Plano Cartesiano 3: Aliados Institucionales

P1: 3, 1

P2: 4, 6

P3: 4, 3



Problema priorizado: P2. Relación inestable con aliados estratégicos

Con estos resultados procedemos a graficar el mapa de procesos que nos permite identificar

las variables cualitativas a analizar.

2.3.3 Mapa de Proceso³⁴

El mapa de procesos permite observar, a través de un esquema conceptual, los factores más relevantes encontrados en la contextualización, en él se observa el tipo de relación y conexión entre uno y otro componente, para comprender los posibles problemas y sus respectivas variables que serán el eje de la investigación.

Dicho así, “consiste en visualizar el grado de incidencia del problema central de investigación en cada una de las áreas de estudio de la Organización y obtener las variables más sensibles o significativas de intervención”.

La herramienta se diseña teniendo en cuenta: públicos, características, tipologías y niveles de incidencia del problema priorizado.

Públicos	Características	Quiénes son	Incidencia del problema de comunicación en la organización
Comunidades Socias	Estas comunidades se ven beneficiadas con proyectos de desarrollo sostenible, donde participan activamente en los procesos como socias del CISP.	Familias con madres cabeza de familia e hijos menores de edad. Comunidades en situación de vulnerabilidad (Desplazados, desarraigados, minorías étnicas)	PP: No hay retroalimentación entre la comunidad, la organización y los aliados institucionales. La comunidad no percibe acertadamente la misión de la organización, en consecuencia los resultados de los proyectos no son los esperados y los procesos se retrasan.
Aliados Institucionales	<u>Donantes:</u> Organizaciones que financian o cofinancian proyectos. <u>Aliados:</u> Con estos actores se construyen los procesos de los proyecto.	Los donantes son generalmente organizaciones de carácter internacional como la Cooperación Europea, la Cooperación Italiana, OIM, entre otras. Dentro de los aliados se encuentran las contrapartes, organizaciones	PP: Relación inestable con aliados estratégicos. La relación inestable con los aliados estratégicos, específicamente con las contrapartes, impide la agilidad en el desarrollo del proyecto, al mismo tiempo que genera un mal ambiente organizacional entre ambas partes.

³⁴ Bances Gómez, Alexander. Cátedra Diagnóstico de Comunicación, sesión dos. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Pontificia Universidad Javeriana.

Públicos	Características	Quiénes son	Incidencia del problema de comunicación en la organización
		generalmente nacionales indispensables para que un proyecto sea aprobado y ejecutado.	
Equipos de Trabajo	Actores internos de la organización.	Personas que por su perfil profesional y/o experiencia se involucran directamente en los proyecto haciendo más eficientes los procesos desde la parte administrativa hasta la actividad en terreno.	PP: Faltan herramientas de divulgación interna. La falta de las herramientas de divulgación dificulta la interlocución entre los miembros de la organización, y al mismo tiempo desarticula las acciones de cada proyecto, cuando podrían afianzarse para el desarrollo común de los mimos.

Tabla 3. Mapa de procesos. Incidencia del problema de comunicación principal por cada público en la organización.

2.3.4 Formulación de Hipótesis

Partiendo de la priorización del problema de cada público, se propone una alternativa de solución que en el proceso de investigación será justificada. Así mismo, en la medida que avance la investigación la hipótesis puede cambiar, complementarse o fortalecerse. Una vez contrastados los problemas priorizados formularé una hipótesis subyacente.

Problemas priorizados e hipótesis subyacente

- **Comunidades Socias**

Problema: No hay retroalimentación entre la comunidad y la organización.

Hipótesis: La comunicación cara a cara permite percibir directamente la posición de la comunidad, sus inquietudes y expectativas frente a la organización y al proyecto de la que es beneficiaria. Puesto así, crear espacios de retroalimentación como talleres o reuniones serán herramientas indispensables para tener acceso a información de primera mano que permita el acercamiento con este público y así tomar decisiones frente a la estrategia de comunicación.

Aliados Institucionales

Problemas: Relación inestable con aliados estratégicos.

Hipótesis: Para fortalecer las alianzas con los aliados estratégicos es indispensable programar eventuales reuniones o comités donde se presenten los avances y resultados de los proyectos. Así mismo, hay que hacerlos parte de los procesos, que tengan voz y voto en la toma de decisiones.

- **Equipos de Trabajo**

Problema: Faltan herramientas de seguimiento, evaluación y divulgación interna.

Hipótesis: Para fortalecer los procesos de la organización, CISP debe diseñar herramientas que permitan el seguimiento de actividades de los equipos de trabajo, para posteriormente evaluarlas y divulgar ante el público interno los resultados. Esta propuesta permite la comunicación entre los equipos de trabajo de los proyectos y así mismo refuerza la agilidad de los procesos al ejercer mecanismos de control y evaluación.

2.3.5 Contraste entre problemas de priorización

Para determinar el problema más dinámico y potente de comunicación que afecta, en el análisis, a la organización, aplicamos la Matriz de Vester que permite contrastar y medir el nivel de causalidad de cada problema. Con base en los resultados de la matriz, ubicamos los problemas en el plano cartesiano.

2.3.5.1 Matriz de Vester Consolidada

En este punto, la matriz de vester será herramienta indispensable para definir cuál de los problemas priorizados por cada pública tiene mayor incidencia dentro de la organización. Puesto así, tomo cada problema identificado en el punto anterior.

P1 Comunidades Sociales: No hay retroalimentación entre la comunidad y la organización.

P2 Aliados Institucionales: Relación inestable con aliados estratégicos.

P3 Equipo de Trabajo: Faltan herramientas de divulgación interna.

X	P1	P2	P3	X
P1	X	3	0	3
P2	0	X	0	0
P3	3	1	X	4
Y	3	4	0	X

$$X = 4 + 3 = 7/2 = 3.5$$

$$Y = 4 + 3 = 7/2 = 3.5$$

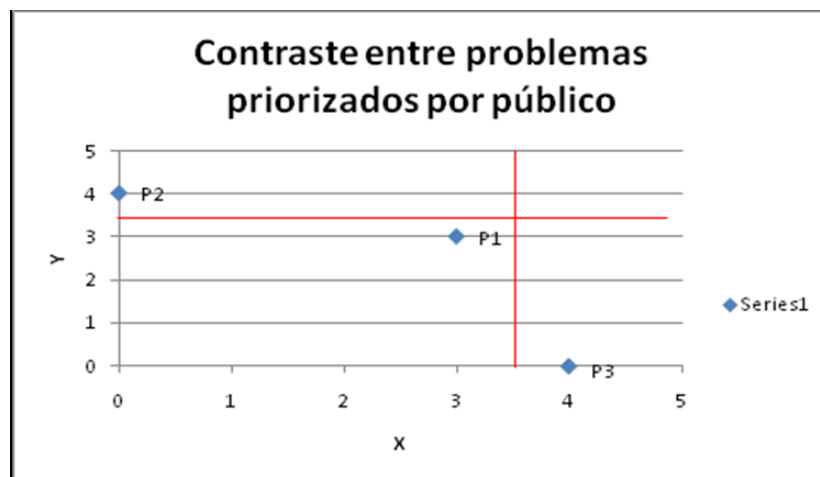
2.3.5.2 Plano Cartesiano

Después de consolidar el resultado en la matriz de causalidad o relación de efecto, el plano cartesiano me permite plasmar los problemas identificados en un mapa de ubicación. Para ubicar los problema dentro del plano cartesiano tomamos los resultados totales arrojados en la matriz de vester por cada problema en cada eje. Entiéndase que el primer número corresponde al eje X y el segundo al eje Y.

P1: 3, 3

P2: 0, 4

P3: 4, 0



Problema priorizado: P1. No hay retroalimentación entre la comunidad y la organización.

Conclusión preliminar reforzando la hipótesis

Como lo evidencia el contraste entre problemas de priorización, el público que se ve más afectado es la Comunidad Social. A partir del resultado arrojado por esta herramienta concluyo que el problema central a priorizar e investigar es que **No hay retroalimentación entre la comunidad y la organización**. Siendo así, la comunicación cara a cara permitiría percibir directamente la posición de la comunidad, sus inquietudes y expectativas frente a la organización y al proyecto de la que es beneficiaria. Por lo tanto, crear espacios de retroalimentación como talleres o reuniones serán herramientas indispensables para tener acceso a información de primera mano que permita el acercamiento con este público y así tomar decisiones frente a la estrategia de comunicación.

2.3.5.3 Mapa de incidencia organizacional del problema priorizado

Con el problema priorizado y teniendo en cuenta la metodología planteada se medirá el nivel de incidencia del problema central de investigación en la estructura organizacional interna y externa, a fin de identificar las variables cualitativas que serán fuente de análisis e interpretación.

Se parte de una pregunta modelo: ¿Cómo afecta el problema principal a cada público interno y externo de CISP?

PP: No hay retroalimentación entre la comunidad, la organización y los aliados institucionales			
Públicos	Cargo	Rol o función	Incidencia de Problema Central de investigación. ¿Cómo afecta que no haya retroalimentación entre la comunidad y la organización a cada público?
Interno	Responsable para Latinoamérica y el Caribe – Representante Colombia	<ul style="list-style-type: none"> • Garantiza el cumplimiento de la filosofía, políticas, objetivos y misión del CISP en Colombia. • Gestiona la interacción con otras organizaciones (Donantes, Contrapartes, Organizaciones Locales) para la ejecución y adjudicación de proyectos. • Hace seguimiento y evaluación, junto con los coordinadores, de los proyectos en ejecución. • Propone estrategias de solución frente a las dificultades organizacionales o de gestión de un proyecto. • Planifica, organiza, dirige y supervisa las acciones con el fin de homogenizar la intervención en Colombia. • Coordina le formulación del Plan Operativo Anual para las actividades de CISP. • Identifica proyectos regionales, nacionales e internacionales para aplicar a su ejecución. • Es el canal de información, evaluación y articulación entre CISP en el mundo y CISP Colombia. • Supervisa que el personal cumpla con las características requeridas para los cargos asignados. Atiende las solicitudes de los donantes. 	No tiene acceso a información veraz sobre la percepción que tienen las comunidades socias sobre la organización y los procesos que llevan a cabo los proyectos, por lo tanto, se le dificultará tomar decisiones acertadas frente a éste público para futuros proyectos y así mismo tendrá inconvenientes al proponer estrategias eficientes que respondan a las necesidades de ambas partes (CISP – Comunidad Socia – Aliados institucionales)
	Coordinadores de Proyecto	<ul style="list-style-type: none"> • Coordina y apoya la labor de su equipo para la ejecución de un proyecto. • Gestiona y articula con entidades locales y regionales las actividades correspondientes a las 	No tiene acceso a la información necesaria para articular las actividades de los componentes del proyecto con la comunidad socia y así cumplir a cabalidad con los resultados del mismo. De igual forma puede encontrar

PP: No hay retroalimentación entre la comunidad, la organización y los aliados institucionales			
Públicos	Cargo	Rol o función	Incidencia de Problema Central de investigación. ¿Cómo afecta que no haya retroalimentación entre la comunidad y la organización a cada público?
		<p>líneas de intervención.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisa y hace seguimiento de las actividades programadas dentro del Plan Operativo Anual (POA) formulado para su proyecto. • Supervisa la ejecución presupuestal. • Rinde informes de gestión ante el Representante Colombia de CISP y, por ende, a la entidad donante. 	<p>inconvenientes con la evaluación de acciones con este público, pues si no hay una retroalimentación eficaz no podrán ejecutar un plan de acción integral de acuerdo al perfil y necesidades de la comunidad. Adicionalmente, en algunos casos, los proyectos no están formulados acorde con las necesidades de la comunidad, puesto así, se ven limitados a las exigencias de los aliados institucionales.</p>
	Expertos	<ul style="list-style-type: none"> • Hace el acompañamiento a la comunidad social durante el proceso de ejecución del proyecto, de acuerdo a los requerimientos de las actividades a ejecutar. • Presenta informes de gestión a la coordinación del proyecto. • Propone, evalúa y desarrolla estrategias de intervención, a partir de las necesidades identificadas en el proceso con la comunidad. • Gestiona la articulación con las organizaciones locales pertinentes para el beneficio del proyecto. 	<p>Teniendo en cuenta que los proyectos ya viene formulados, los expertos no tienen la facilidad de modificar los rubros, e incluso las actividades, propuestos por los aliados institucionales. En algunos casos, no tienen acceso a la información necesaria para cumplir con las actividades programadas y así mismo se le dificultará formular próximas actividades.</p>
	Control Interno	<ul style="list-style-type: none"> • Examina continuamente el nivel de operaciones técnicas y administrativas de los proyectos para asegurar la entrega de insumos, calendarios de trabajo y productos esperados. • Brinda mecanismos a través de los cuales la información relevante llega a las personas oportunas en el momento oportuno para ayudarlas a tomar decisiones acertadas. • Se encarga de la planificación, seguimiento y evaluación del proyecto, es decir, revisa, actualiza y evalúa los resultados. • Sugiere estrategias con base en las tendencias y los cambios que se presentan en el desarrollo 	<p>Los donantes no tienen claro ciertos procesos administrativos, ya durante la ejecución del proyecto muchas veces surgen retrasos. No se tiene registro sobre el impacto del proyecto en la comunidad puesto que algunos procesos durante la planificación son lentos, y durante la ejecución el tiempo no es suficiente para hacer control periódico sobre las operaciones técnicas y administrativas y así asegurar los cronogramas de trabajo y los productos esperados conforme a las metas establecidas.</p>

PP: No hay retroalimentación entre la comunidad, la organización y los aliados institucionales			
Públicos	Cargo	Rol o función	Incidencia de Problema Central de investigación. ¿Cómo afecta que no haya retroalimentación entre la comunidad y la organización a cada público?
		<p>del proyecto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilita el mejoramiento continuo de los procedimientos técnicos y administrativos. 	
	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Órgano regulador, supervisor y evaluador de los flujos de comunicación dentro de CISP. • Es el encargado de formular y diseñar estrategias y herramientas dentro de CISP para articular las actividades de los proyectos en ejecución y agilizar los flujos y canales de información y comunicación en Colombia. • Asesora los planes de comunicación de los proyectos en ejecución según la formulación de cada uno. • Participa en el diagnóstico organizacional, de tal forma que identifica las necesidades, falencias y fortalezas, tanto internas como externas, de la organización y los proyectos para contribuir con la formulación de estrategias en terreno, con la comunidad, los aliados institucionales y con los equipos de trabajo. • Actualiza periódicamente la información general de CISP. • Conoce y divulga las estrategias de visibilidad. • Facilita que los integrantes de la organización cumplan con la responsabilidad de comunicar. • Facilita que los procesos de comunicación sean apropiados y alineados con la misión, políticas, filosofía y objetivos estratégicos de la organización. • Junto con los comunicadores de proyecto, fortalece la cultura organizacional. • Es facilitador y mediador en casos de crisis con públicos externos. 	<p>Los proyectos generalmente no prevén la necesidad de comunicadores en terreno. El comunicador permitiría agilizar los flujos y canales de información de tal forma que se institucionalicen estrategias de comunicación a nivel nacional y que respondan, de forma eficaz y eficiente, al perfil de la comunidad en cuanto a divulgación de información, retroalimentación, ejecución y desarrollo de proyectos.</p>

PP: No hay retroalimentación entre la comunidad, la organización y los aliados institucionales			
Públicos	Cargo	Rol o función	Incidencia de Problema Central de investigación. ¿Cómo afecta que no haya retroalimentación entre la comunidad y la organización a cada público?
	Administración	<ul style="list-style-type: none"> Distribuye y controla los costos operativos de CISP. Está al frente del mantenimiento de las instalaciones donde opera la organización. Tiene una relación directa con los bancos para la realización de transacciones y administración de cuentas. Implementa políticas y procedimientos administrativos. 	Puede ocasionar gastos adicionales en el caso que las estrategias y las actividades planteadas con la comunidad en el plan de acciones no alcancen resultados esperados y tengan que ser replanteadas.
Externo	Comunidades Socias	<ul style="list-style-type: none"> Después de una identificación, participa activamente dentro de un proyecto ejecutado por CISP. Adicionalmente sugiere aspectos de mejoramiento para sus condiciones de vida. El término socio viene de la idea de que las personas beneficiarias del proyecto tienen un rol de participación, de tal forma que son pieza fundamental en la toma de decisiones dentro del proceso y desarrollo del mismo. 	La comunidad no puede exponer sus inquietudes y necesidades con anterioridad, y durante el proyecto, frente a CISP, los aliados institucionales y frente al proyecto, esto retrasa los procesos e inclusive podría declararse un proyecto como no viable cuando los resultados no corresponden a los establecidos en la formulación y planeación del mismo.
	Aliados Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Donantes: organizaciones que por su carácter de ayuda humanitaria, aportan recursos financieros para el mejoramiento de las necesidades de una comunidad específica. Además, por sus características, no les es posible ejecutar directamente un proyecto con esos recursos, pues no tienen infraestructura ni recurso humano disponible en los espacios geográficos donde se han detectado las necesidades. Contrapartes: organizaciones, por lo general nacionales, que apoyan la ejecución de un proyecto por su conocimiento y trayectoria con la comunidad socia en terreno. 	Los donantes no reciben información completa y necesaria para evaluar sus líneas de forma e intervención para financiación de proyecto sociales. La relación con CISP podría verse afectada por malos entendidos respecto al trabajo con la comunidad. Si no hay una estrategia de retroalimentación coordinada existiría una fuga en los flujos de información.

Tabla 4. Mapa de procesos. Incidencia del problema principal de comunicación en cada público.

2.3.5.4 Narrativas y variables detectadas

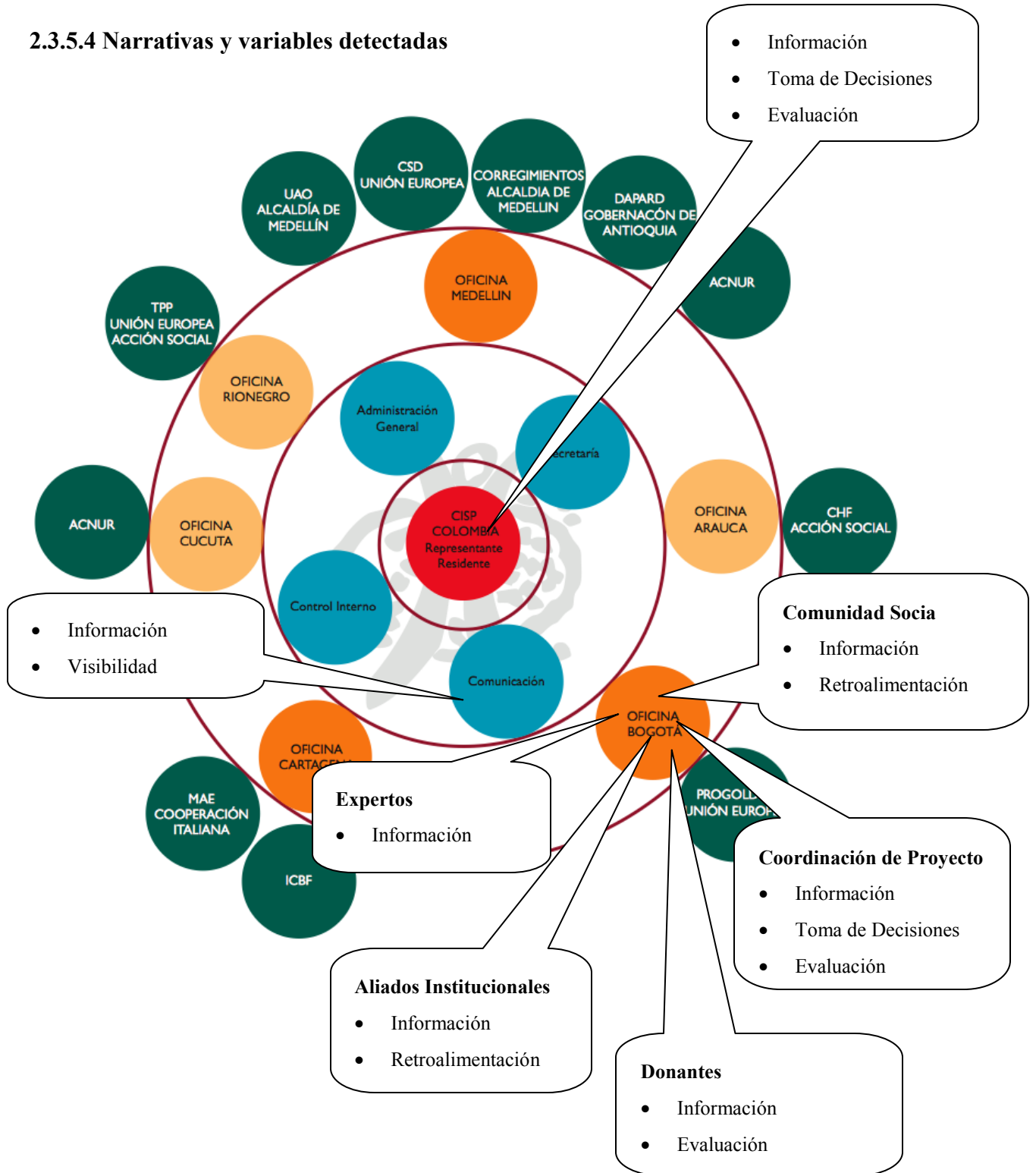


Tabla 5. Variables identificadas en el mapa de incidencia.

A partir del mapa de incidencia, puede detectar cuales son las variables a intervenir e investigar a lo largo del trabajo. Desde este punto de vista, la información se torna como variable principal a intervenir por su alto porcentaje de incidencia dentro de la organización. No obstante, las principales variables identificadas son:

- Información
- Toma de decisiones
- Evaluación
- Retroalimentación
- Visibilidad

De ellas, he determinado aquellas variables que más influyen en el proceso de investigación, en torno a los procesos de comunicación. Estas variables son:

2.4 Identificación y Definición de Variables de Comunicación³⁵

Las variables son conceptos que delimitan y guían el desarrollo de la investigación, a partir de ellas se diseña, sistematiza y analiza la información recolectada en el proceso de investigación.

2.4.1 Variable 1: Información

Son los procesos, actividades y medios que se utilizan para divulgar los proyectos de la organización.

2.4.2 Variable 2: Toma de decisiones

Es el proceso mediante el cual la cabeza del proyecto o la organización define el rumbo del plan de acciones según las líneas de intervención y sus componentes.

2.4.3 Variable 3: Evaluación

Es el proceso que permite a la organización y sus beneficiarios valorar y medir el impacto de los proyectos.

2.4.4 Variable 4: Retroalimentación

Son los espacios, medios y herramientas que utilizan la organización y los beneficiarios

³⁵ Bances Gómez, Alexander. Cátedra Diagnóstico de Comunicación, sesión dos. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Pontificia Universidad Javeriana. 2008

para mejorar los niveles de respuesta, información y comunicación.

Con la identificación y definición de las variables, se da paso al diseño de herramientas para recoger información desde la misma organización y la comunidad socia.

2.5 Diseño de Herramientas de Recolección de Información

Las herramientas que se describen a continuación son la base de acercamiento la percepción de la organización y de la comunidad socia sobre los métodos y procesos en los que participan. A continuación expondré aquellas que utilizaré para registrar la información pertinente y de análisis en el proceso de investigación.

2.5.1 Encuesta

Es una técnica de investigación cuantitativa que me permitirá la recolección de datos para medir la percepción que los públicos, ya descritos, tienen sobre la organización e identificar las características objetivas y subjetivas del público interno y de la comunidad socia. El instrumento de la encuesta es un cuestionario de preguntas, preferiblemente cerradas, que permiten recoger datos específicos y que dan paso a la definición y contextualización de variables de observación e investigación, es así como las preguntas de mi cuestionario se convierten en indicadores para el desarrollo del trabajo.

La comunidad socia a encuestar forma parte del Proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia – PRODES. Las encuestas se harán directamente en terreno, localidad de Suba en Bogotá (barrios: Santa Rita de Suba, Santa Cecilia, Lisboa, San Pedro de Tibabuyes, Berlín, Toscana, Tibabuyes Universal, San Carlos de Suba, Sabana de Tibabuyes, La Gaitana y Bilbao), y en la Unidad de Atención y Orientación a Población Desplazada – UAO. En cuanto a los funcionarios de CISP, se encuestará el personal de proyecto Asistencia Integral para Niños, jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia – PRODES y el del Proyecto Fortalecimiento de los sistemas locales de Gobierno y el estado de derecho de las comunidades indígenas de las cuencas de los Ríos San Miguel, Putumayo y Amazonas de la Frontera Sur Amazónica

Colombiana, afectadas por el conflicto armado interno – PROGOLDEM, que tiene su sede de coordinación en Bogotá.

2.5.2 Entrevistas

Esta técnica me permitirá, a partir de un cuestionario de preguntas abiertas, investigar de forma exhaustiva la percepción que tiene la comunidad sobre la organización. Una de las fortalezas que encuentro es la posibilidad de interactuar cara a cara con los beneficiarios del proyecto. Las preguntas girarán en torno a temas específicos y se irán construyendo en el proceso de desarrollo de la investigación. De la comunidad socia se entrevistarán casos específicos a los que PRODES les está haciendo seguimiento para la sistematización de la experiencia. De los funcionarios, se entrevistará al responsable de Monitoreo y Evaluación y al Experto en Generación de Ingresos de PRODES.

2.5.3 Diario de campo

Me acercará al entorno inmediato de los públicos y me permitirá contextualizarlos en sus acciones cotidianas dentro de la dinámica y actividades programadas por la organización. La herramienta que tiene lugar dentro de esta técnica es la observación; puesto así, me concentraré en escribir, en momentos específicos, mis impresiones y observaciones sobre la comunidad (acciones, rutinas, contexto de tiempo y espacio). Las actividades programadas para aplicar esta herramienta son las Jornadas de Caracterización en la UAO de Suba y en el Colegio Lisboa la Toscana Sede B, ubicado en el barrio Lisboa de la misma localidad. También se tendrá en cuenta en los recorridos hechos en la zona de intervención como el comedor comunitario de Santa Rita.

Con la descripción de herramientas a utilizar dentro de la investigación, se entra a formular una **Matriz de Banco de Preguntas** que con su aplicación permitirá profundizar sobre las variables identificadas. Esta herramienta contiene los tips de cada variable, indispensables para darle dirección a las entrevistas y encuestas y para delimitar los momentos de observación en los diarios de campo.

2.5.4 Matriz de Banco de Preguntas

Variables de Comunicación	Tips	Herramientas					
		Entrevista		Encuesta		Diario de Campo	
		Comunidad Socia	CISP (Cabezas de la Organización)	Comunidad Socia	CISP (Equipos de Trabajo)	Comunidad Socia	CISP
V1: Información	procesos, actividades, medios	<p>1. En sus palabras, describa la misión o función que tiene CISP con la comunidad</p> <p>2. ¿Cree que los proyectos que realizan las Organizaciones como CISP realmente contribuyen al mejoramiento de las condiciones de vida de una comunidad?</p>	<p>1. Dentro de su experiencia, cite un caso de éxito donde la comunidad socia haya respondido de forma acertada y eficiente a la información recibida. Comente las herramientas y estrategias empleadas en el caso.</p>	<p>1. Cuando de trata de recibir información de las actividades o reuniones programadas por el proyecto, usted prefiere que se le informe vía:</p> <p>a. E-Mail b. Telefónica c. Voz a voz d. Impresa (volante, folleto, carta) e. Por algún líder de la comunidad</p> <p>2. Califique de 1 a 5 la calidad y claridad de la información que recibe del proyecto. Tenga en cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.</p> <p>a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5</p>	<p>1. En su opinión, ¿qué medios o herramientas son los más efectivos para divulgar información a la comunidad? Señale 1</p> <p>a. Boletines b. E – Mail c. Reuniones d. Teléfono e. Ninguno de los anteriores</p> <p>2. De 1 a 5, califique la efectividad y resultados de las reuniones que se organizan con la comunidad. Tenga en cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.</p>	Observación	
V2: Toma de decisiones	plan de acciones, líneas de intervención	<p>1. ¿Cree que las líneas de acción en las que CISP interviene son las que responden a las</p>	<p>1. ¿Cuál es la estrategia para formular un plan de acciones dentro de un proyecto con un equipo de trabajo?</p>	<p>1. ¿Considera que el proyecto tiene en cuenta sus opiniones y aportes para tomar decisiones frente a los planes de</p>	<p>1. Desde su experiencia y considerando que la comunidad vulnerable de hoy no es la misma que la de hace unos años,</p>	Observación	

Variables de Comunicación	Tips	Herramientas					
		Entrevista		Encuesta		Diario de Campo	
		Comunidad Socia	CISP (Cabezas de la Organización)	Comunidad Socia	CISP (Equipos de Trabajo)	Comunidad Socia	CISP
		necesidades de la comunidad? ¿Por qué?	<p>¿Existe actualmente una metodología unificada?</p> <p>2. Para crear un plan de acciones, ¿qué procesos de investigación existen respeto al perfil y necesidades de la comunidad?</p> <p>3. Cuénteme su experiencia, las ventajas y aprendizajes con los planes de acciones ejecutados.</p>	<p>acción?</p> <p>a. Sí b. No</p> <p>2. ¿Considera que las líneas en las que el proyecto interviene responden a las necesidades de la comunidad?</p> <p>a. Sí b. No</p> <p>3. De las siguientes líneas de intervención, señale las que considere necesitan mayor atención y aporte:</p> <p>a. Educación b. Salud c. Generación de ingresos d. Vivienda</p>	<p>¿considera que las líneas de intervención que ejecuta el proyecto realmente responden a las necesidades, no sólo básicas, sino también de desarrollo?</p> <p>a. Sí b. No</p> <p>2. De 1 a 5, califique el nivel de participación que tiene, como parte de un proyecto, en la toma de decisiones. Tenga en cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.</p> <p>a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5</p>		
V3: Evaluación	falencias y fortalezas del proyecto	1. Dentro del proyecto en el que participa ¿cuáles considera que son sus fortalezas y falencias?	<p>1. ¿Actualmente cómo son evaluados y sistematizados los proyectos de la organización?</p> <p>2. ¿Qué fortalezas y debilidades encuentra en este método?</p>	1. Califique de 1 a 5 la labor del CISP dentro del proyecto en el que usted participa. Tenga en cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.	1. Desde su experiencia en CISP, usted cree que los métodos de evaluación son:		Observación

Variables de Comunicación	Tips	Herramientas					
		Entrevista		Encuesta		Diario de Campo	
		Comunidad Socia	CISP (Cabezas de la Organización)	Comunidad Socia	CISP (Equipos de Trabajo)	Comunidad Socia	CISP
			<p>3. ¿Qué estrategia de socialización implementan dentro de la organización, y con los equipos de trabajo de los proyectos, para que los errores que se cometen sean un mecanismo de aprendizaje?</p>	<p>d. 4 e. 5</p> <p>2. De 1 a 5, califique la credibilidad que tiene sobre los organismos, nacionales o internacionales, cuya misión es contribuir con el desarrollo y mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades que lo necesitan</p> <p>a. 1 b. 2 c. 3 d. 4 e. 5</p> <p>3. De las siguientes fortalezas, señale dos (2) que identifiquen a CISP:</p> <p>a. Tienen una presencia a largo plazo en el terreno y gozan de confianza. b. Poseen conocimientos políticos y culturales del lugar, y están al tanto de las condiciones económicas, políticas, sociales y culturales de la localidad.</p>	<p>2. Para evaluar la percepción que tiene la comunidad sobre la organización o un proyecto, usted considera que la mejor herramienta es:</p> <p>a. Reuniones b. Encuestas c. Comité de líderes d. Ninguna de las anteriores</p>		

Variables de Comunicación	Tips	Herramientas					
		Entrevista		Encuesta		Diario de Campo	
		Comunidad Socia	CISP (Cabezas de la Organización)	Comunidad Socia	CISP (Equipos de Trabajo)	Comunidad Socia	CISP
				<p>c. Está comprometida con los pobres y los grupos marginados.</p> <p>d. Cuenta con mayores recursos, mayor profesionalización, mejores programas.</p> <p>e. Tiene reputación mundial, sabe trabajar en red, movilizar recursos y suministrar experiencia. Saben influir en la opinión pública y en quienes formulan políticas. Su personal central suele ser remunerado.</p> <p>4. De las siguientes debilidades señale dos (2) que usted considere CISP debería mejorar:</p> <p>a. No sabe captar las necesidades de las comunidades beneficiarias</p> <p>b. Insuficiencia de recursos, inestabilidad de los proyectos y difícil sostenibilidad de las organizaciones.</p> <p>c. Carencia en la comunicación social.</p>			

Variables de Comunicación	Tips	Herramientas					
		Entrevista		Encuesta		Diario de Campo	
		Comunidad Socia	CISP (Cabezas de la Organización)	Comunidad Socia	CISP (Equipos de Trabajo)	Comunidad Socia	CISP
				d. Escasez de recursos humanos y el desgaste personal.			
V4: Retroalimentación	Espacios, medios, herramientas, niveles de respuesta	<p>1. ¿Qué momento dentro del proyecto considera usted que es apto para comunicar sus inquietudes y recibir respuesta?</p> <p>2. ¿Considera que cuando expone sus inquietudes el proyecto responde oportunamente a ellas?</p>	<p>1. ¿Actualmente que estrategias de retroalimentación se están implementando para hacer más eficientes los procesos y relaciones con la comunidad?</p> <p>2. Partiendo de la premisa que el éxito de un proyecto es la buena comunicación y relación con la comunidad socia, ¿qué fortalezas y debilidades encuentra en los mecanismos que actualmente emplean y que aportes, desde su experiencia con este público, puede hacerle a la labor de la organización?</p>	<p>1. ¿Considera que el proyecto crea espacios donde la comunidad puede expresar sus inquietudes, experiencias o aportes?</p> <p>2. De las siguientes opciones señale la que usted considera que es la mejor forma de comunicarse con el proyecto:</p> <p>a. Reuniones</p> <p>b. A través de un líder de la comunidad</p>	<p>1. Usted considera que la comunicación con la comunidad aporta crecimiento al proyecto</p> <p>a. Siempre</p> <p>b. Algunas veces</p> <p>c. Nunca</p> <p>2. Cuando la comunidad tiene inconvenientes o no tiene clara la información, normalmente:</p> <p>a. Acude directamente al proyecto</p> <p>b. Manifiesta sus inquietudes a la comunidad que posteriormente se los hará saber al proyecto</p> <p>c. Nunca lo dicen. El proyecto conoce esta situación en la ejecución de actividades.</p> <p>3. ¿Qué herramientas tiene a su disposición para interactuar con la comunidad?</p> <p>a. Reuniones</p> <p>b. Impresos</p> <p>c. Medios electrónicos</p>		Observación

Variables de Comunicación	Tips	Herramientas					
		Entrevista		Encuesta		Diario de Campo	
		Comunidad Socia	CISP (Cabezas de la Organización)	Comunidad Socia	CISP (Equipos de Trabajo)	Comunidad Socia	CISP
					4. De estas herramientas, ¿cuál considera más efectiva? a. Reuniones b. Impresos c. Medios electrónicos		

Tabla 6. Fuente: Matriz de Banco de Preguntas elaborada por la autora.

2.5.5 Tabulación de Información

Después de construir la matriz de banco de preguntas, y el modelo de las encuestas, a partir de las variables identificadas, tiene lugar la aplicación de las mismas a la comunidad social y a los funcionarios de CISP.

2.5.5.1 Encuestas

2.5.5.1.1 Comunidad Social

Modelo Encuesta

Ficha Técnica

Tipo de Herramienta: encuesta

Público Objetivo: Comunidad Social del proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia

Características de herramienta: preguntas abiertas con opción de múltiple respuesta

Apoyo técnico: cuestionario individual

1. Cuando se trata de recibir información de las actividades o reuniones programadas por el proyecto, usted prefiere que se le informe vía:
 - a. E-Mail
 - b. Telefónica
 - c. Voz a voz
 - d. Impresa (volante, folleto, carta)
 - e. Por algún líder de la comunidad

2. Califique de 1 a 5 la calidad y claridad de la información que recibe del proyecto. Tenga en cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
 - e. 5

3. ¿Considera que el proyecto tiene en cuenta sus opiniones y aportes para tomar decisiones frente a los planes de acción?
 - a. Sí
 - b. No

4. ¿Considera que las líneas en las que el proyecto interviene responden a las necesidades de la

- comunidad?
- a. Sí
 - b. No
5. De las siguientes líneas de intervención, señale las que considere necesitan mayor atención y aporte. Señale 1
- a. Educación
 - b. Salud
 - c. Generación de ingresos
 - d. Vivienda
6. Califique de 1 a 5 la labor del CISP dentro del proyecto en el que usted participa. Tenga en cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.
- a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
 - e. 5
7. De 1 a 5, califique la credibilidad que tiene sobre los organismos, nacionales o internacionales, cuya misión es contribuir con el desarrollo y mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades que lo necesitan. Tenga en cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.
- a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
 - e. 5
8. De las siguientes fortalezas, señale dos (2) que identifiquen a CISP:
- a. Tienen una presencia a largo plazo en el terreno y gozan de confianza.
 - b. Poseen conocimientos políticos y culturales del lugar, y están al tanto de las condiciones económicas, políticas, sociales y culturales de la localidad.
 - c. Está comprometida con los pobres y los grupos marginados.
 - d. Cuenta con mayores recursos, mayor profesionalización, mejores programas.
 - e. Tiene reputación mundial, sabe trabajar en red, movilizar recursos y suministrar experiencia. Saben influir en la opinión pública y en quienes formulan políticas. Su personal central suele ser remunerado.
9. De las siguientes debilidades señale dos (2) que usted considere CISP debería mejorar:
- a. No sabe captar las necesidades de las comunidades beneficiarias
 - b. Insuficiencia de recursos, inestabilidad de los proyectos y difícil sostenibilidad de las organizaciones.
 - c. Carencia en la comunicación social.
 - d. Escasez de recursos humanos y el desgaste personal.
10. ¿Considera que el proyecto crea espacios donde la comunidad puede expresar sus inquietudes, experiencias o aportes?
- a. Sí
 - b. No

Ficha Técnica de la encuesta elaborada por la autora

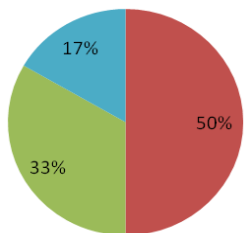
Resultados Encuesta

Siendo así, en la comunidad socia se encuestaron doce personas y los resultados se discriminan así:

V1. Información

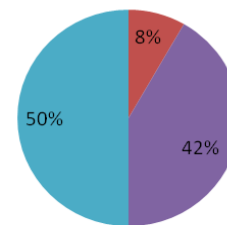
P1. Cuando se trata de recibir información de las actividades o reuniones programadas por el proyecto, usted prefiere que se le informe vía:

■ E-Mail ■ Telefónica ■ Voz a Voz ■ Impresos ■ Por algún líder de la comunidad



P2. Califique de 1 a 5 la calidad y claridad de la información que recibe del proyecto. Tenga en cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

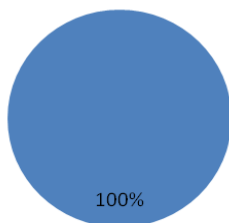
■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



V2. Toma de decisiones

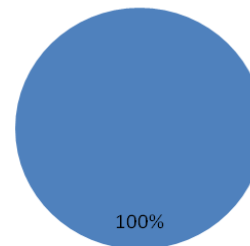
P3. ¿Considera que el proyecto tiene en cuenta sus opiniones y aportes para tomar decisiones frente a los planes de acción?

■ Sí ■ No



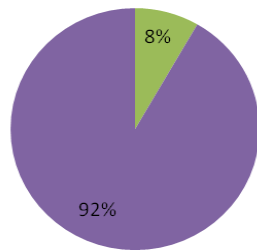
P4. ¿Considera que las líneas en las que el proyecto interviene responden a las necesidades de la comunidad?

■ Sí ■ No



P5. De las siguientes líneas de intervención, señale las que considere necesitan mayor atención y aporte. Señale 1

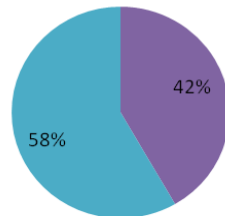
■ Educación ■ Salud ■ Generación de Ingresos ■ Vivienda



V3. Evaluación

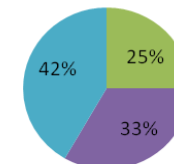
P6. Califique de 1 a 5 la labor del CISP dentro del proyecto en el que usted participa. Tenga en cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



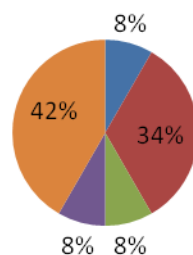
P7. De 1 a 5, califique la credibilidad que tiene sobre los organismos, nacionales o internacionales, cuya misión es contribuir con el desarrollo y mejoramiento de las condiciones de vida de las comunidades que lo necesitan.

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5



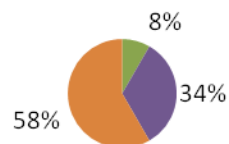
P8. De las siguientes fortalezas, señale dos (2) que identifiquen a CISP

- Tiene presencia a largo plazo en terreno
- Poseen conocimientos económicos, políticos, sociales y culturales de la localidad
- Estan comprometidos con los pobres
- Cuenta con recursos, profesionales y mejores programas
- Tiene reputación mundial
- Ns/Nr



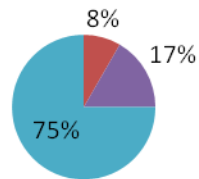
P8. 2 De las siguientes fortalezas, señale dos (2) que identifiquen a CISP

- Tiene presencia a largo plazo en terreno
- Poseen conocimientos económicos, políticos, sociales y culturales de la localidad
- Estan comprometidos con los pobres
- Cuenta con recursos, profesionales y mejores programas
- Tiene reputación mundial



P9. De las siguientes debilidades señale dos (2) que usted considere CISP debería mejorar:

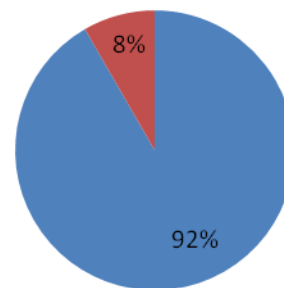
- No sabe captar las necesidades de la comunidad
- Insuficiencia de recursos
- Carece de comunicación social
- Escasez de recursos humanos
- Ns/Nr



V4. Retroalimentación

P10. ¿Considera que el proyecto crea espacios donde la comunidad puede expresar sus inquietudes, experiencias o aportes?

- Sí
- No



2.5.5.1.2 Funcionarios CISP

Modelo Encuesta

Ficha Técnica

Tipo de Herramienta: encuesta

Público Objetivo: Funcionarios CISP – Proyectos PROGOLDEM y PRODES

Características de herramienta: preguntas abiertas con opción de múltiple respuesta

Apoyo técnico: cuestionario individual

1. En su opinión, ¿qué medios o herramientas son los más efectivos para divulgar información a la comunidad? Señale 1
 - a. Boletines
 - b. E – Mail
 - c. Reuniones
 - d. Teléfono
 - e. Ninguno de los anteriores

2. De 1 a 5, califique la efectividad y resultados de las reuniones que se organizan con la comunidad. Tenga en cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
 - e. 5

3. Desde su experiencia y considerando que la comunidad vulnerable de hoy no es la misma que la de hace unos años, ¿considera que las líneas de intervención que ejecuta el proyecto realmente responden a las necesidades, no sólo básicas, sino también de desarrollo?
 - a. Sí
 - b. No

4. De 1 a 5, califique el nivel de participación que tiene, como parte de un proyecto, en la toma de decisiones. Tenga en cuenta que 1 es la calificación más baja y 5 la más alta.
 - a. 1
 - b. 2
 - c. 3
 - d. 4
 - e. 5

5. Desde su experiencia en CISP, usted cree que los métodos de evaluación son:
 - a. Muy Buenos
 - b. Malos
 - c. Regulares
 - d. Aceptables
 - e. Deficientes

6. Para evaluar la percepción que tiene la comunidad sobre la organización o un proyecto, usted considera que la mejor herramienta es:
 - a. Reuniones
 - b. Encuestas
 - c. Comité de líderes
 - d. Ninguna de las anteriores

7. Usted considera que la comunicación con la comunidad aporta crecimiento al proyecto
 - a. Siempre
 - b. Algunas veces
 - c. Nunca

8. Cuando la comunidad tiene inconvenientes o no tiene clara la información, normalmente:
 - a. Acude directamente al proyecto
 - b. Manifiesta sus inquietudes a la comunidad que posteriormente se los hará saber al proyecto
 - c. Nunca lo dicen

9. ¿Qué herramientas tiene a su disposición para interactuar con la comunidad?
 - a. Reuniones
 - b. Impresos
 - c. Medios electrónicos

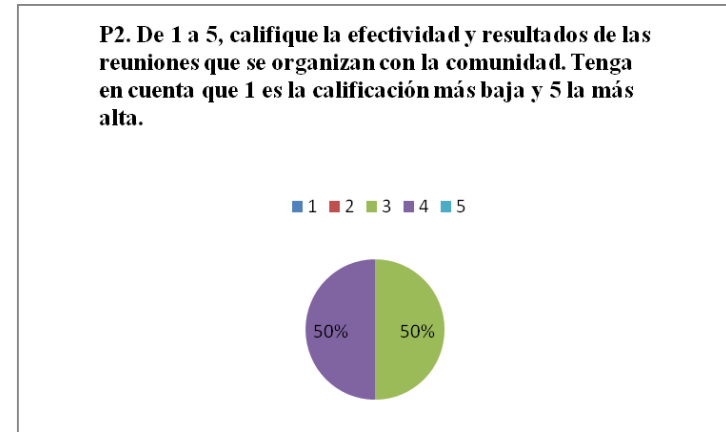
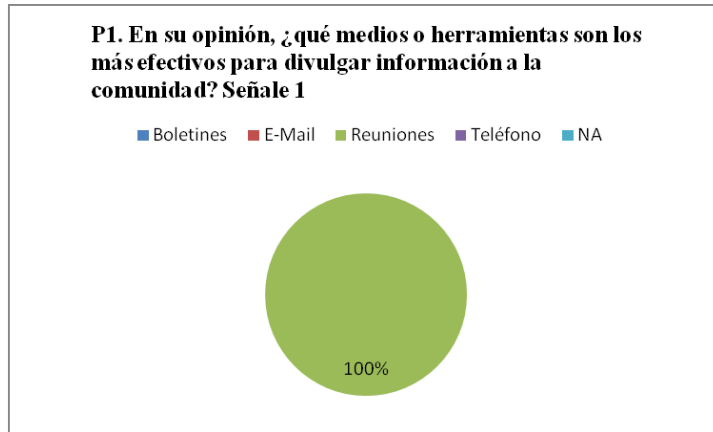
10. De estas herramientas, ¿cuál considera más efectiva?
 - a. Reuniones
 - b. Impresos
 - c. Medios electrónicos

Ficha técnica de encuesta realizada por la autora

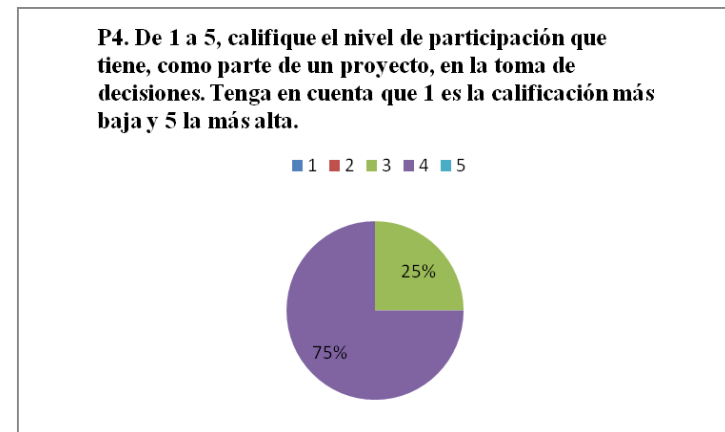
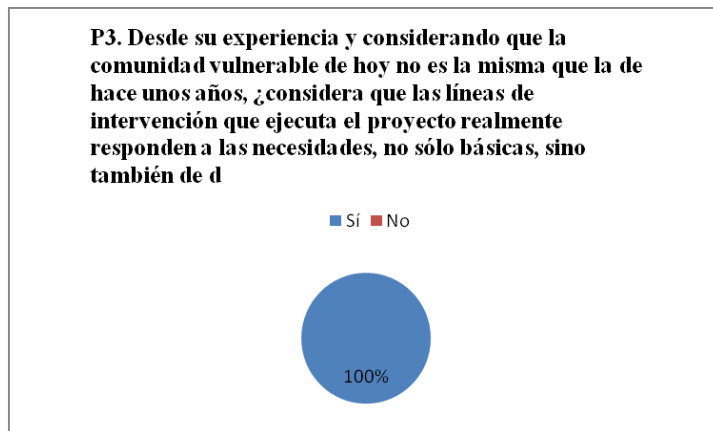
Resultados Encuesta

Después de construir la matriz de banco de preguntas, y el modelo de la encuesta, a partir de las variables identificadas, tiene lugar la aplicación de las mismas a funcionarios de CISP. Siendo así, en CISP se encuestaron cuatro personas y los resultados se discriminan así:

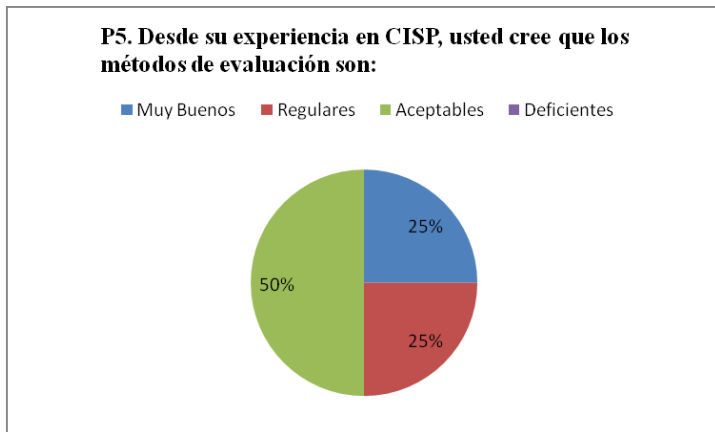
V1. Información



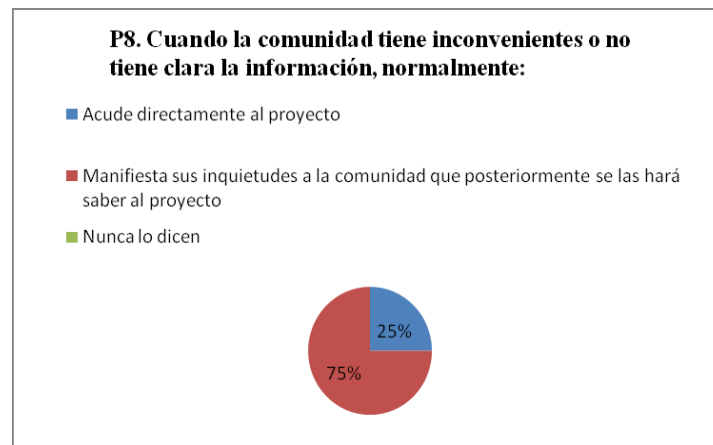
V2. Toma de Decisiones



V3. Evaluación

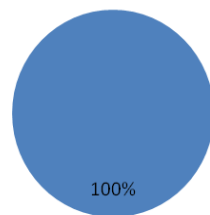


V4. Retroalimentación



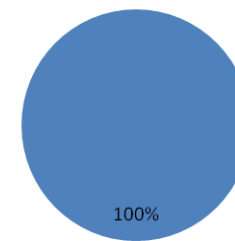
P9. ¿Qué herramientas tiene a su disposición para interactuar con la comunidad?

■ Reuniones ■ Impresos ■ Medios Electrónicos



P10. De estas herramientas, ¿cuál considera más efectiva en cuanto a retroalimentación se refiere?

■ Reuniones ■ Impresos ■ Medios Electrónicos



2.5.5.2 Entrevistas

Modelo Entrevista – Comunidad Socia

Ficha Técnica

Tipo de Herramienta: Entrevista estructurada

Público Objetivo: Comunidad Socia – Proyectos Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia - PRODES

Características de herramienta: preguntas abiertas

Apoyo técnico: cuestionario individual y grabadora digital

1. En sus palabras, describa la misión o función que tiene CISP con la comunidad.
2. ¿Cree que los proyectos que realizan las Organizaciones como CISP realmente contribuyen al mejoramiento de las condiciones de vida de una comunidad?
3. ¿Cree que las líneas de acción en las que CISP interviene son las que responden a las necesidades de la comunidad? ¿Por qué?
4. Dentro del proyecto en el que participa ¿cuáles considera que son sus fortalezas y falencias?
5. ¿Qué momento dentro del proyecto considera usted que es apto para comunicar sus inquietudes y recibir respuesta?
6. ¿Considera que cuando expone sus inquietudes el proyecto responde oportunamente a ellas?

Ficha técnica de entrevista realizada por la autora

Modelo Entrevista – Funcionarios CISP

Ficha Técnica

Tipo de Herramienta: Entrevista estructurada

Público Objetivo: Comunidad Socia – Proyectos Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia - PRODES

Características de herramienta: preguntas abiertas

Apoyo técnico: cuestionario individual y grabadora digital

1. Dentro de su experiencia, cite un caso de éxito donde la comunidad socia haya respondido de forma acertada y eficiente a la información recibida. Comente las herramientas y estrategias empleadas en el caso.
2. ¿Cuál es la estrategia para formular un plan de acciones dentro de un proyecto con un equipo de trabajo? ¿Existe actualmente una metodología unificada?
3. Para crear un plan de acciones, ¿qué procesos de investigación existen respeto al perfil y necesidades de la comunidad?
4. Cuénteme su experiencia, las ventajas y aprendizajes con los planes de acciones ejecutados.
5. ¿Actualmente cómo son evaluados y sistematizados los proyectos de la organización?
6. ¿Qué fortalezas y debilidades encuentra en este método?
7. ¿Qué estrategia de socialización implementan dentro de la organización, y con los equipos de trabajo de los proyectos, para que los errores que se cometen sean un mecanismo de aprendizaje?
8. ¿Actualmente que estrategias de retroalimentación se están implementando para hacer más eficientes los procesos y relaciones con la comunidad?
9. Partiendo de la premisa que el éxito de un proyecto es la buena comunicación y relación con la comunidad socia, ¿qué fortalezas y debilidades encuentra en los mecanismos que actualmente emplean y que aportes, desde su experiencia con este público, puede hacerle a la labor de la organización?

Ficha técnica de entrevista elaborada por la autora

2.6 Sistematización, Análisis y Resultados

Esta etapa permitirá identificar la relevancia de la información capturada con las herramientas anteriormente mencionadas. Así, se dará paso al análisis para posteriormente definir los resultados preliminares de la investigación.

2.6.1 Matriz de Triangulación – CISP – Comunidad Socia

Con esta herramienta se dará paso al cruce de datos e información identificados con las entrevistas³⁶ y encuestas. La Matriz de Triangulación permite contrastar los resultados de las herramientas aplicadas en correlación con las variables de análisis definidas, con el propósito de tabular e interpretar la información resultante y establecer las conclusiones preliminares que permitan orientar la propuesta de comunicación que puede implementarse en la institución humanitaria para beneficio de la población de sus proyectos.

³⁶ La transcripción de las entrevistas a la comunidad socia y a CISP se encuentra en el respectivo anexo.

Variables	Información	Toma de Decisiones	Evaluación	Retroalimentación	Utilidad de la Herramienta
Herramienta					
Entrevista	<p>- A través del trabajo de concientización y las reuniones continuas y relación continua con los beneficiarios la organización ha logrado que la comunidad comprenda la información.</p> <p>- La comunidad de PRODES piensa que la función de CISP es apoyar a la gente que lo necesite en Educación, salud y generación de ingresos.</p>	<p>- Actualmente en el CISP no existe una metodología unificada para desarrollar un plan de acción cada uno de los proyectos desarrolla las acciones de una manera independiente de acuerdo al proyecto, a las actividades y de acuerdo a las necesidades.</p> <p>- No existe una investigación profunda sobre las necesidades de la comunidad ya que esta actividad, se supone, la realiza la entidad financiadora dado que los proyectos que ejecuta el CISP no son proyectos elaborados por la misma organización sino que son elaborados por otras entidades quienes ya identificaron las necesidades.</p> <p>- Las ventajas de un plan de acciones es que desarrollar uno contribuye a que las actividades se desarrollen</p>	<p>- No existe una real evaluación de los proyectos y tampoco existe una sistematización de los mismos. Lo más aproximado a una sistematización es un archivo donde encuentras información puntual de las actividades que se realizaron con fotografías o folletos, pero éstos tampoco tienen una estructura detallada de la información que existen en las carpetas.</p> <p>- La comunidad considera que un valor agregado de la organización que genera credibilidad entre ellos es la condición de organismo internacional, y que por lo tanto cumplirá con lo que se compromete.</p> <p>- La comunidad socia entrevistada dice que una de las fortalezas del proyecto son las ofertas educativas que ofrece.</p>	<p>- No existen actividades de socialización dentro de los equipos de trabajo de los proyectos que desarrolla el CISP. No hay una retroalimentación efectiva de los logros y mucho menos de los errores que se cometen, por lo tanto no existe ese mecanismo como aprendizaje. Ese mecanismo sólo lo tiene los ejecutores de proyecto mas no se pasa ese conocimiento a los demás proyecto</p> <p>- La estrategia de retroalimentación se resume en un trabajo conjunto con la comunidad donde esta participa activamente de las actividades que se realiza.</p> <p>- En el CISP específicamente no existe un proceso de comunicación bien establecido y planificado,</p>	<p>Esta herramienta permitió acercamiento de forma directa a la comunidad y a los funcionarios de la organización, de tal forma que se capturaron sus percepciones sobre la labor de la organización, sus métodos de evaluación, sus herramientas y estrategias de información, retroalimentación, toma de decisiones y la forma como éstas involucran a ambos públicos. Así mismo, permitió recoger casos de éxito en otros proyectos ejecutados, identificando así las estrategias implementadas con población vulnerable o en situación de desplazamiento.</p>

Variab	Información	Toma de Decisiones	Evaluación	Retroalimentación	Utilidad de la Herramienta
Herramienta					
		<p>de una manera ordenada y con un propósito, que permite señalar las necesidades de los cambios futuros que haya que realizar dentro del proyecto. Proporciona una base para controlar cada una de las actividades que se desarrollan. Obliga a tener una visión de todo el proceso de ejecución del proyecto y básicamente dirige la atención hacia los objetivos que se quieren lograr.</p> <p>- Las desventajas de un plan de acción es que en algunas ocasiones el hecho de tener uno puede demorar el desarrollo de las mismas actividades, o se puede realizar un plan de acción tan detallado y tan excesivo que puede tener una rigidez tan grande que no permite tampoco el desarrollo de las actividades que se plantean y adicionalmente a eso, el</p>		<p>sin embargo existe una muy buena relación con la comunidad social ya que siempre conocen las actividades que se realizan y el costo de las mismas e incluso en ocasiones participan en el desarrollo de dichas actividades.</p> <p>- No existe un plan de comunicaciones que permita dar una mayor visibilidad a los proyectos y a la labor que realmente realiza el CISP, no existe una retroalimentación y relación con la comunidad que permita un mayor compromiso de la misma.</p> <p>- La comunidad comprende la información recibida por los funcionarios de PRODES.</p> <p>- La comunidad social dice que lo mejor para comunicarse con el proyecto son las reuniones, pero si tiene una emergencia llamaría.</p>	

Variabes	Información	Toma de Decisiones	Evaluación	Retroalimentación	Utilidad de la Herramienta
Herramienta					
		<p>plan de acción puede llegar a ser limitado en cuanto a que por la incertidumbre de algunas actividades que se desarrollan dentro de los proyectos no se puede prever algunos hechos futuros que pueden suceder.</p> <p>- Los socios de PRODES Consideran que las líneas de intervención responden a sus necesidades y contribuyen al mejoramiento de sus condiciones de vida.</p>			

Variab les					
Herramienta	Información	Toma de Decisiones	Evaluación	Retroalimentación	Utilidad de la Herramienta
Encuesta	<p>El 100% de los funcionarios de CISP opinan que la mejor herramienta para divulgar información a la comunidad son las reuniones.</p> <p>- El 100% considera efectivas las reuniones con la comunidad, esto de acuerdo a lo resultados obtenidos en ellas.</p> <p>- El 50% de la comunidad socia encuestada, prefiere que se le informe por teléfono sobre actividades o reuniones programadas por el proyecto. El 33%, por no contar con teléfono fijo o celular, prefiere que se les informe con una visita a la casa. El 17% prefiere que algún líder de la comunidad les informe sobre eventuales actividades.</p> <p>- El 92% de la población encuestada piensa que el nivel de claridad y</p>	<p>- El 100% de los funcionarios de CISP considera que las líneas de intervención que ejecuta el proyecto responden a las necesidades, no sólo básico, sino también de desarrollo de la comunidad.</p> <p>- El 75% de los funcionarios encuestados consideran que tienen un alto nivel en la toma de decisiones respecto a la función que desempeñan dentro de la organización, mientras que un 25% considera que su nivel de decisión es más bajo.</p> <p>- El 100% de los encuestados siente que el proyecto ha tenido en cuenta sus opiniones y aportes en la toma de decisiones del proyecto. Esto en cuento a las reuniones realizadas hasta el momento.</p> <p>- El 100% de la</p>	<p>- El 50% de los encuestados considera que métodos de evaluación de los proyectos son aceptables, un 25% considera que son regulares y sólo el 25% restante considera que son muy buenos.</p> <p>- El 50% de los encuestados considera que la mejor herramienta para evaluar la percepción de la comunidad sobre la organización es la encuesta. Un 25% considera que la mejor herramienta y el 25% restante considera que ninguna de las opciones propuestas por la encuesta responden a la necesidad de evaluar la percepción de la comunidad.</p> <p>- El 100% de la comunidad piensa que la labor que hace el CISP con la comunidad es</p>	<p>- El 100% de los encuestados considera que la óptima comunicación con la comunidad definitivamente aporta crecimiento al proyecto.</p> <p>- El 75% de los encuestados, desde su experiencia, respondieron que la comunidad prefiere manifestar sus inquietudes dentro de ella misma para posteriormente hacerlas saber al proyecto, el 25% respondió que cuando se presenta esta situación, acuden directamente al proyecto.</p> <p>- El 100% de los entrevistados tienen a su disposición reuniones para interactuar, herramienta que al mismo tiempo consideran la más efectiva.</p> <p>- El 92% de la población considera que el proyecto en el que participa crea</p>	<p>Esta herramienta permitió detectar las fortalezas y debilidades de la organización en cuanto a divulgación de información, comunicación, retroalimentación, evaluación y toma de decisiones desde la perspectiva de los funcionarios de la organización y la comunidad socia.</p>

Variab les	Información	Toma de Decisiones	Evaluación	Retroalimentación	Utilidad de la Herramienta
Herramienta					
	<p>calidad de la información es alto. Sólo el 2% no está conforme con la información recibida.</p>	<p>comunidad opina que las líneas de acción que el proyecto interviene responden integralmente a sus necesidades.</p> <p>- El 92% de la población opina que la línea más importante que se debe intervenir es la de vivienda, sólo un 8% respondió que esa línea debería ser generación de ingresos.</p>	<p>buena, esto frente a las líneas de acción que interviene y las relaciones que está forjando con los beneficiarios.</p> <p>- El 75% de la población aún confía en los organismos que llegan a la comunidad para apoyarlos en cuanto a desarrollo y mejoras de sus condiciones de vida. Sólo un 25% confía pero en un nivel más bajo.</p> <p>- El 42% de la población aún no reconoce las fortalezas de la organización. El 34% considera que la principal fortaleza es que CISP tiene conocimientos sobre la realidad económica, política, social y cultural de la comunidad y la localidad. Un 8% considera que su fortaleza es que tiene reputación mundial. Un 8% considera que su fortaleza es el compromiso que tiene con los pobres y el último 8 % considera que</p>	<p>espacios donde la comunidad puede expresar sus inquietudes, aportes y experiencias. El 8% respondió no tener espacios para esta actividad.</p>	

Variables	Información	Toma de Decisiones	Evaluación	Retroalimentación	Utilidad de la Herramienta
Herramienta					
			<p>la fortaleza es que cuenta con mejores programas para apoyar a la comunidad y que tiene un buen equipo de profesionales.</p> <p>- El 75% no puede definir las debilidades de la organización. El 17% considera que el proyecto no cuenta con suficientes funcionarios para atender a la comunidad. Un 8% considera que no cuenta con suficientes recursos para atender todas las necesidades que tiene la población.</p>		

Variables	Información	Toma de Decisiones	Evaluación	Retroalimentación	Utilidad de la Herramienta
Herramienta					
Diario de Campo	<ul style="list-style-type: none"> - La comunidad no asimila con facilidad el mensaje dado por los funcionarios de la organización. - En ocasiones, así la población no haya entendido la información, entrega toda la información solicitada por el proyecto y, en algunos casos, tergiversa la información frente a la comunidad y otros posibles beneficiarios del proyecto. - Las reuniones son la herramienta más usada para llegar a la comunidad, pues es más sencillo aclara la información emitida con el apoyo de ayudas visuales e impresas. - El proyecto detecta las necesidades de información, así mismo identifica el perfil de la comunidad para responder acertadamente 	<ul style="list-style-type: none"> - La comunidad se siente parte del los procesos cuando los funcionarios se preocupan y toman en cuentas sus opiniones y aportes en las acciones que se pretenden ejecutar. - Si bien cada proyecto tiene un coordinador, éste se vale de los expertos de los componentes y líneas de acción para la toma de decisiones. - Las decisiones tomas dentro del proyecto son socializadas con el equipo en general, lo que permite, en cualquier momento, que cualquier funcionario responda acertadamente a las inquietudes de la comunidad socia. - Una de las principales fortalezas del proyecto PRODES es que la población participa como socia, es decir, las decisiones sobre generación de ingresos, salud o educación son 	<ul style="list-style-type: none"> - Al finalizar los proyectos, CISP no tiene métodos de evaluación, por lo tanto los equipos de trabajo aprenden de forma empírica. Algunos funcionarios traen sus experiencias de otros proyectos y las comparten en el nuevo. - Conforme se realizan actividades estas son evaluadas y puestas a consideración en caso de no dar los resultados esperados. -La comunidad no tiene herramientas ni información suficiente para evaluar a la organización y al proyecto. No tiene clara su función no que fortalezas o debilidades tiene. - La organización reconoce sus debilidades y fortalezas y, en la medida de lo posible, trata de responder a las 	<ul style="list-style-type: none"> -Escuchar a la comunidad es la mejor herramienta para afianzar las buenas relaciones y así encaminar las actividades al éxito del proyecto. Cuando la comunidad es escuchada (historias de vida, necesidades, opiniones, quejas) se sienten comprometidas con el proyecto y sus funcionarios. - Los niveles de respuesta de la población son muy limitados cuando se habla, por ejemplo, sobre las expectativas que tienen del proyecto. Algunas veces sólo responden lo que la organización quiere oír. -La caracterización de la población del proyecto PRODES ha sido, hasta el momento, el mejor espacio de retroalimentación con la comunidad. Las personas comentaron sus experiencias con otros 	<p>El diario de campo permitió observar la dinámica en que la comunidad y las funcionarios de la organización de desenvuelven. Con esta herramienta se reconoce el perfil de la comunidad, sus condiciones sociales, culturales y económicas.</p>

Variab les	Información	Toma de Decisiones	Evaluación	Retroalimentación	Utilidad de la Herramienta
Herramienta					
	<p>con herramientas que la comunidad pueda usar y comprender.</p> <p>- El teléfono es una herramienta de contacto, pero nunca de información y menos de comunicación. La población sólo entiende que algo se les será entregado y asisten a las reuniones cuando se usa esta herramienta.</p> <p>-El medio impreso es más usado por la población para conservar los contactos y datos de la organización. La comunidad se queda la información emitida verbalmente.</p>	<p>consultadas y tomadas con la comunidad. En generación de ingresos los planes de negocio de construyen en conjunto y lo más importantes es que la persona termine en una actividad que genere ingresos y que ante todo le guste. Los socios tienen la posibilidad de elegir sobre que les gustaría trabajar.</p> <p>- La población tiene necesidades de educación, salud y generación de ingresos. Pero en la localidad de suba, donde ejecuta PRODES, estas personas viven en arriendo y altos niveles de hacinamiento. Por lo tanto, la línea de vivienda debería entrar en consideración de los proyectos ejecutados por la organización.</p> <p>- Dentro del proyecto, todas las actividades deben ser informadas a la coordinación y así mismo</p>	<p>necesidades tanto internas como externas. Algunas respuestas son efectivas, como otras deben ser replanteadas.</p>	<p>proyectos, sus necesidades y algunas de sus expectativas.</p>	

Variables	Información	Toma de Decisiones	Evaluación	Retroalimentación	Utilidad de la Herramienta
Herramienta					
		se tomarán las decisiones.			
Conclusiones	<ul style="list-style-type: none"> - La mejor herramienta, y más efectiva, para divulgar información son las reuniones. - Para convocar a la comunidad, la herramienta por excelencia, y que da mejores resultado, es el celular. Pues la comunidad desplazada tiende a cambiar de vivienda con frecuencia y los que viven en inquilinatos rara vez tienen acceso a la línea telefónica fija donde viven. - En PRODES, la comunidad asiste a las reuniones y actividades programadas mediante el aviso telefónico. - Así la comunidad considere que está bien informada respecto a las actividades, programas y componentes de 	<ul style="list-style-type: none"> - En cuanto a las líneas de acción que cada proyecto desarrolla, la organización considera que son los acertados para responder a las necesidades de la comunidad. - La comunidad si bien considera que los componentes del proyecto PRODES responden a sus necesidades, consideran que preferirían recibir apoyo en la consecución de vivienda propia, lo que significa que no sientes que la intervención del proyecto sea integral. - PRODES tiene en cuenta las opiniones y aportes de la comunidad socia para la ejecución del proyecto. - Los coordinares tienen en cuenta las opiniones y aportes de los funcionarios, pero si 	<ul style="list-style-type: none"> - CISP no cuenta una metodología de evaluación que le permita aprender de los errores cometidos en los proyectos y aprovechar las fortalezas del equipo de trabajo. - La comunidad no identifica las fortalezas o debilidades de la organización y el proyecto. - Cada proyecto se encarga de evaluar su gestión sobre la marcha para así sostener o cambiar alguna estrategia. - La comunidad de desplazados aún confía en la gestión que hacen organizaciones como CISP. - La organización reconoce la necesidad de contar con mejores métodos de evaluación y que al mismo tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> -Una buena relación con la comunidad, a partir de actividades de retroalimentación, es una estrategia encaminada al éxito de un proyecto. - Le mejor herramienta para llegar a la comunidad son las reuniones, ahí se puede interactuar directamente con la población. - Es necesario fortalecer la interlocución y diálogo social entre el proyecto y los beneficiarios 	

Variables	Información	Toma de Decisiones	Evaluación	Retroalimentación	Utilidad de la Herramienta
Herramienta					
	<p>PRODES, los resultados arrojados por las entrevistas son constancia de que falta reforzar temas indispensables dentro de la población como la misión de del proyecto, los objetivos de los componentes de salud, educación y generación de ingresos.</p> <p>- PRODES reconoce la importancia de la buena comunicación para agilizar los procesos. Por lo mismo, dentro de sus prioridades siempre está la formulación de estrategias de comunicación con la comunidad.</p>	<p>algún funcionario no se involucra en el proceso, esto hace más lentos los procesos y genera un ambiente de inestabilidad dentro del equipo.</p>	<p>éstos sean mecanismos de aprendizaje.</p>		

Tabla 8. Fuente: Matriz de Triangulación elaborada por la autora.

Con las conclusiones de la matriz de triangulación, tienen lugar los resultados preliminares que serán el punto de partida para la formulación de la propuesta que responderá a las necesidades comunicacionales de CISP identificadas con la anterior herramienta.

2.6.2 Resultados preliminares

Partiendo de las conclusiones arrojadas por la matriz de triangulación, se destacan los siguientes resultados:

1. El éxito de un proyecto es la buena relación que se forja en el desarrollo del mismo con la Comunidad Social. Puesto así, es indispensable fortalecer las estrategias y metodologías empleadas actualmente en cuanto a retroalimentación se refiere, esto teniendo en cuenta condiciones sociales, económicas, políticas, culturales y niveles escolares de la población para establecer canales de comunicación que permitan la interlocución y retroalimentación.
2. La organización necesita proponer estrategias que respondan acertadamente a la necesidad de información que tiene la comunidad sobre los procesos del proyecto en el que participa, especialmente en el marco de los derechos humanos, así como las funciones y compromisos de CISP con la misma. Por lo tanto, este resultado propone la elaboración de un protocolo de comunicación para restablecimiento de los derechos sociales fundamentales, ligado a las funciones de la organización y el proyecto con la comunidad.
3. Para convertir la experiencia de los proyectos en mecanismos de aprendizaje, CISP necesita institucionalizar los espacios de socialización y los métodos de evaluación de las experiencias al interior de la organización donde los funcionarios (coordinadores, funcionarios administrativos, expertos, etc.) participen activamente. Con este resultado, el objetivo girará en torno a la propuesta de proponer espacios para compartir el conocimiento acumulado (Gestión del Conocimiento).

Capítulo III. PRODES: Un Caso Emblemático para Desarrollar la Propuesta de Comunicación

Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia – PRODES, se convirtió en el proyecto objeto para la investigación presente. En el recorrido que hicieron las herramientas de recolección e interpretación de información, para llegar a un diagnóstico acertado, se destacó la posición y pensamiento de la comunidad en situación de desplazamiento de hoy y como CISP, organización ejecutora del proyecto, enfrenta los procesos sociales establecidos por PRODES desde sus raíces organizacionales. En consecuencia, encontramos que en la medida que se fortalezcan herramientas de información, retroalimentación, evaluación y toma de decisiones los públicos inmediatos involucrados en el proyecto (funcionarios de la organización y comunidad social) podrán construir articuladamente el camino al desarrollo y cohesión social mediante el empoderamiento de sus derechos fundamentales (salud, educación y trabajo), componentes del proyecto.

3.1 Lineamientos de la estrategia

3.1.1 Objetivo General

Dotar a la población en situación de desplazamiento de herramientas y competencias comunicacionales para fortalecer sus derechos fundamentales como ciudadanos colombianos, en el marco del Proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia.

3.1.2 Justificación

Desde la perspectiva comunicacional, la investigación identificó cuatro variables que debían ser intervenidas (información, toma de decisiones, evaluación y retroalimentación) en CISP y su proyecto PRODES. Siendo así, esta propuesta pretende ser una estrategia transversal insertada en los componentes del proyecto (salud, educación y generación de ingresos) donde se intervengan las variables identificadas para agilizar los procesos mediante un modelo de protocolo de comunicación que fortalezca los derechos humanos fundamentales, objetivo del proyecto. Puesto así, esta

estrategia destaca cinco elementos que justifican la intervención para ser una medida de construcción progresiva frente al proyecto.

3.1.2.1 Herramientas de Comunicación

La inserción de medios alternativos en la ejecución de PRODES puede convertirse en la estrategia que lleve a la comunidad social a ejercer su derecho a comunicar, fortaleciendo la apropiación de sus garantías sociales e individuales como colombianos que, se supondría, participan en toda una dinámica social. En sí, una herramienta de comunicación alternativa se antepone como vehículo de información y formación ciudadana, donde PRODES actúa como vigilante del proceso y emisor de información, mientras que la comunidad social actúa como interlocutora, gesta ideas, concientiza y visibiliza su condición, expectativas, derechos, beneficios y experiencias para construir y transformar procesos comunitarios con la información suministrada.

3.1.2.2 Competencias y Capacidades Comunicacionales

Dotar a la comunidad social de competencias y capacidades comunicacionales es dotarla de conocimientos, adquieren mecanismos eficientes de expresión e interlocución, tanto con PRODES como en el seno de la misma comunidad. Siendo así, las capacidades comunicacionales serán una herramienta de retroalimentación que facilitará la labor y desarrollo del proyecto; pues siendo esta una forma de expresión, las inconsistencias del proyecto podrán ser corregidas a tiempo aprovechando, con la misma herramienta, las fortalezas de PRODES. En cuanto al objetivo de la estrategia, estas competencias y capacidades comunicacionales abrirán los espacios de retroalimentación de la comunidad, pensados para la reconstrucción del tejido y cohesión social, basados en el fortalecimiento y concientización de sus derechos sociales fundamentales.

3.1.2.3 Derechos Sociales Fundamentales

Con el fortalecimiento de los derechos fundamentales en el pensamiento colectivo de la comunidad desde PRODES, los componentes del proyecto (salud, educación y generación de ingresos) tendrán un valor agregado mientras que se logre que las

familias, cada una como institución social, se reconozcan como ciudadanos con derechos y deberes dentro de una dinámica y estructura social. Así, esta estrategia transversal estaría contribuyendo con los resultados del proyecto según sus componentes, expuestos en el capítulo II. En la medida que PRODES logre articular los componentes con el restablecimiento de los derechos sociales fundamentales, se estaría gestando el desarrollo sostenible de la comunidad, el reto es entonces que en los espacios de información y retroalimentación la comunidad logre comprender que el desplazamiento es una situación, no una condición, y que esta se considera superada cuando se logran restablecer sus derechos.

3.1.2.4 Ciudadanía y Participación

Lo que las personas en situación de desplazamiento necesitan son espacios de participación, donde puedan exponer sus opiniones, necesidades, expectativas y en consecuencias, y lo más importante, sus alternativas de solución y sostenibilidad. Este es un espacio dedicado a la población, donde participan como agentes activos indispensables en la toma de decisiones. En la medida que participen en este tipo de procesos, se apropiaran de su condición tomando responsabilidad de las soluciones definitivas a su situación de vulnerabilidad.

3.2 Modelo estratégico: Protocolo de Comunicación para el Restablecimiento de Derechos Sociales Fundamentales de la Población en Situación de Desplazamiento

Este modelo estratégico apoya el objetivo general de proyecto mediante la propuesta de actividades de comunicación desde los componentes del proyecto hacia la comunidad. Su importancia gira en torno al restablecimiento de los derechos sociales fundamentales como estrategia transversal que permita la reapropiación ciudadana de las familias en situación de desplazamiento en la localidad de Suba en Bogotá, zona de intervención de PRODES.

3.2.1 Mapa Conceptual de la Estrategia

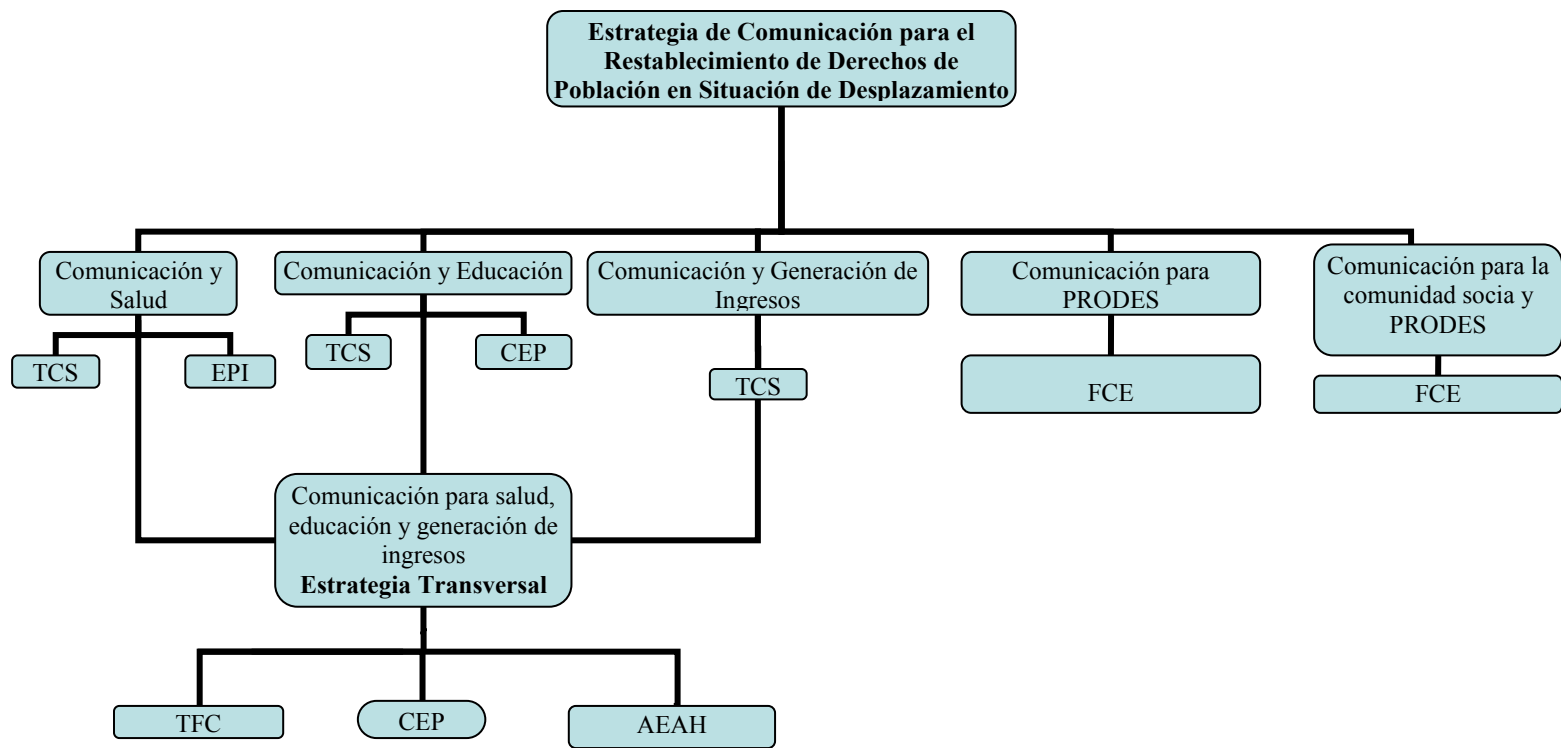


Tabla de para la comprensión de información

- 4 TCS: Talleres de Concientización y Sensibilización
- 5 EPI: Elaboración de Piezas Informativas
- 6 EP: Espacios de Participación
- 7 FCI: Formalización de Comité Interno
- 8 FCE: Formalización de Comité Externo
- 9 TFC: Talleres de Formación Comunicacional
- 10 AEAH: Acompañamiento en la Primera Fase de Ejecución de Actividades Comunicacionales con Herramienta

3.2.2 Matriz de Valor Agregado entre el Proyecto PRODES y la Estrategia de Comunicación

Componentes	Resultados	Valor agregado de cada componente desde el fortalecimiento de los derechos sociales fundamentales de la comunidad en situación de desplazamiento
<p>Salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Las familias beneficiarias gozan del sistema de salud garantizado por el estado y están informadas sobre sus derechos y como acceder a ellos. - Los niños/niñas de las familias beneficiarias han accedido a las vacunaciones para la prevención de las enfermedades previstas por las autoridades sanitarias. - Las mujeres embarazadas o en lactancia, los menores de 7 años, los ancianos y las personas diversamente hábiles han mejorado su situación nutricional. - Los padres y los jóvenes, las jóvenes y las adolescentes en edad fértil y las madres, han adquirido orientación y capacitación sobre salud sexual, prevención de embarazo, planificación familiar y enfermedades sexuales transmisibles. - Las mujeres en edad fértil, identificadas como beneficiarias del proyecto, se practican la citología cérvico-uterina. - Las mujeres que requieren asistencia especializada con base en el examen cervico-uterino son asistidas por las autoridades sanitarias. - Las mujeres embarazadas reciben asistencia pre parto y están preparadas para acceder al parto en una institución de salud. - Las familias, personas y comunidades que han recibido asistencia psicosocial han mejorado su equilibrio emocional, afectivo y social. 	<p>La salud es un derecho al que todo colombiano debe tener acceso. En la medida que las familias se vinculen al Sistema General de Seguridad Social (SGSS) podrán exigir por buenos servicios y tener acceso a beneficios en situaciones que merecen mayor atención por parte del estado (niñez, embarazo, lactancia, tercera edad o discapacidad).</p> <p>Por otro lado, formar parte del Sistema es reconstruir la identidad de la familia, es pasar la barrera del desplazamiento al lado de ciudadano corriente colombiano que retoma un lugar en la sociedad civil en igualdad de derechos.</p>

Componentes	Resultados	Valor agregado de cada componente desde el fortalecimiento de los derechos sociales fundamentales de la comunidad en situación de desplazamiento
Educación	<ul style="list-style-type: none"> - Al final del proyecto el 85% de niños/niñas (entre los 5 y los 12 años) y jóvenes (12-18 años) identificados como beneficiarios han logrado el acceso y la permanencia a la educación formal del estado. - Al final del proyecto, los jóvenes pertenecientes a la población objetivo que presentaban problemas de rendimiento escolar y por lo tanto atraso con los programas oficiales, han disminuido el 70%. - Al final del proyecto los niños/niñas (entre los 7/8 años y los 12-14 años) que estaban atrasados con el nivel escolar que le correspondería por su edad, han disminuido el 85%. - Al final del proyecto el 80% de los jóvenes de mayor edad y de los adultos que necesitaban desarrollar competencias básicas en lectura, escritura y matemática para facilitar el acceso al mundo del trabajo han frecuentado breves cursos específicos. - Al final del proyecto, los jóvenes entre 15 y 26 años que han sido insertados en los cursos de actualización, información, capacitación o formación profesional, han obtenido la calificación profesional que le corresponde o están en la marcha para obtenerla. - Los jóvenes de la población objetivo han fortalecido, con el apoyo del proyecto, las organizaciones juveniles de su localidad, practican actividades culturales, recreativas o deportivas y han sido estimulados a activar procesos de pacificación y/o de concientización de los derechos humanos. 	<p>Todo colombiano está en el derecho de formarse académicamente para acceder a mejores ofertas de empleo y, en consecuencia, mejorar sus condiciones y calidad de vida para sí mismo y toda su familia.</p>
Generación de Ingresos	El proyecto ha contribuido a que en los hogares beneficiarios exista por lo menos una persona que está	Cada colombiano tiene derecho a un empleo digno bien remunerado, que al mismo tiempo le garantice condiciones

Componentes	Resultados	Valor agregado de cada componente desde el fortalecimiento de los derechos sociales fundamentales de la comunidad en situación de desplazamiento
	generando ingresos por haber sido insertada en el mercado laboral o por desarrollar una iniciativa productiva propia.	de vida favorables para sí mismo y para toda su familia.

3.2.3 Comunicación y Salud

Objetivo

- Concientizar y sensibilizar a la comunidad con relación a los derechos que tiene con relación a la salud mediante el Sistema General de Seguridad Social (SGSS)

Resultados

- La población socia del proyecto se concientizará y sensibilizará sobre los derechos y beneficios de insertarse al Sistema General de Seguridad Social (SGSS)
- La población socia del proyecto considerará la posibilidad de insertarse en el Sistema General de Seguridad Social (SGSS)

Acciones

- **Talleres de concientización y sensibilización:** con el apoyo de las entidades locales de Suba, principalmente con la Unidad de Atención y Orientación a Población Desplazada – UAO, y la Secretaría de Salud, se coordinarán talleres de concientización y sensibilización de tal forma que las personas reconozcan sus derechos como ciudadanos colombianos en el sector salud. Estos talleres serán espacios de discusión frente al tema, esto con el fin de que PRODES conozca la percepción de la comunidad y así responder oportunamente argumentando las razones por las cuales sería conveniente insertarse en el sistema. Estos talleres son prácticos en el sentido que la población tiene la posibilidad de interactuar con las entidades involucradas en la vinculación al SGSS y al mismo tiempo se retroalimenta con el proyecto. Estos talleres no conciben a la totalidad de la comunidad; para su fin, el equipo de PRODES identifica a los líderes de la comunidad que se formarán en el tema para que luego tengan la capacidad de divulgar la información.
- **Elaboración de pieza informativa con la ruta de acceso en salud:** para que la comunidad tenga acceso a la información sobre las rutas que debe seguir en el tema de salud, es oportuno que el proyecto genere una pieza comunicativa práctica de acuerdo al perfil de la comunidad, con un lenguaje sencillo y de fácil comprensión.

3.2.4 Comunicación y Educación

Objetivo

- Concientizar, sensibilizar e informar a la comunidad social sobre los derechos a la educación que tiene como colombianos.

Resultados

- La población social reconocerá los aspectos relacionados con el derecho a la educación.

Actividades

- **Talleres de concientización y sensibilización:** con el apoyo de las entidades locales de Suba y la Secretaría de educación, se ofrecerán a la población talleres de información sobre el tema de educación con el fin que la población reconozca sus derechos y formas de acceso a la educación básica y no formal. Estos talleres no conciben a la totalidad de la comunidad; para su fin, el equipo de PRODES identifica a los líderes de la comunidad que se formarán en el tema para que luego tengan la capacidad de divulgar la información.
- **Creación de espacios de participación:** van dirigidos al resultado de educación del proyecto *“Los jóvenes de la población objetivo han fortalecido, con el apoyo del proyecto, las organizaciones juveniles de su localidad, practican actividades culturales, recreativas o deportivas y han sido estimulados a activar procesos de pacificación y/o de concientización de los derechos humanos”*. El objetivo de esta actividad es involucrar a las jóvenes en la toma de decisiones y plan de acciones sobre las actividades en las que desean participar.

3.2.5 Comunicación y Generación de Ingresos

Objetivo

- Empoderar a la comunidad sobre su derecho a un trabajo digno.

Resultados

- La comunidad socia se empoderará del tema y tomará responsabilidad sobre el derecho al trabajo digno.
- La comunidad se informará, sensibilizará y concientizará sobre el derecho al trabajo digno y sobre su deber y responsabilidad con el mismo.

Actividades

- **Talleres de concientización y sensibilización:** con la coordinación del experto en generación de ingresos de PRODES, se ofrecerán a la población talleres de información, concientización y sensibilización sobre emprendimiento y empresarismo con el objetivo que los mismos socios creen su unidad productiva, adicionalmente será una forma de empoderar a la comunidad y comprometerla con el componente, recalando que como socios del proyecto están en la posición de tomar decisiones y aportar sus ideas en los planes de acción de dicho componente. Estos talleres conciben a la totalidad de la comunidad que participa en la parte de creación de empresa del componente de generación de ingresos.

3.2.6 Comunicación para Salud, Educación y Generación de Ingresos

En vista de la problemática social expuesta en la investigación respecto a las familias en situación de desplazamiento y tomando como base las variables detectadas, esta parte de la propuesta que entro a exponer a continuación pretende que la comunidad socia se empodere de sus derechos, no como mecanismo de protesta, sino como reconstrucción de su tejido social, visibilizando, proponiendo y construyendo, lo que en sí pretende pasar la barrera de desplazamiento y que esta población se inserte, de forma consciente y participativa, en la dinámica social ciudadana.

Objetivo

- Apoyar la construcción de una herramienta articulada con la comunidad socia que le permita visibilizar su progreso durante el proyecto respecto a los tres componentes expuestos por PRODES.

Resultados

- Construcción de una herramienta eficiente, resultado del trabajo e intervención comunitaria
- Visibilidad de las actividades del proyecto expuestas por la comunidad
- Fortalecimiento y reapropiación de los derechos fundamentales por parte de la comunidad
- Espacios de participación donde la comunidad exponga sus necesidades y sus alternativas de solución

Actividades

- **Talleres de formación comunicacional:** con el apoyo del experto en educación de PRODES, formular y ejecutar talleres de comunicación donde la comunidad conozca los medios alternativos existentes y que respondan a sus necesidades de información, visibilidad, formación y participación ciudadana. Estos talleres no conciben a la totalidad de la comunidad; para su fin, el equipo de PRODES identifica a los líderes de la comunidad que se formarán en el tema para que luego tengan la capacidad de divulgar la información.
- **Creación de espacios de participación:** estos serán espacios de interlocución entre las mismas familias socias que participan en el proyecto. Con esta actividad se pretende empoderar a las familias respecto a los componentes del proyecto, de tal forma que puedan evaluar sus procesos y posteriormente visibilizarlos.
- **Talleres para la construcción de la herramienta:** partiendo de los resultados de comunicación para los componentes de salud, educación y generación de ingresos, en cuanto al fortalecimiento de los derechos fundamentales se refiere, se coordinarán talleres que tengan como objetivo la construcción de la herramienta de comunicación e información para la comunidad. En este caso el equipo sólo facilitará el proceso, pues la intención de la creación de este medio es que nazca de la misma intervención comunitaria. Estos talleres no conciben a la totalidad de la comunidad; para su fin, el equipo de PRODES identifica a los líderes de la comunidad que se formarán en el tema para que luego tengan la capacidad de

involucrar a la comunidad que participa y construye en el proceso.

3.2.7 Comunicación para PRODES

- **Objetivos**

Convertir la experiencia del proyecto en un mecanismo de aprendizaje

Resultados

- Interlocución entre los funcionarios PRODES respecto a los procesos con cada componente
- Formulación de estrategias propuestas por el equipo ante eventuales dificultades durante el proyecto

Actividades

- **Formalización de comité interno (funcionarios):** este comité deberá programar reuniones periódicas con el objetivo de socializar las actividades, experiencias, dificultades y aportes de los miembros del proyecto. Así mismo será un mecanismo de evaluación que de igual forma permitirá una planificación coherente con el proceso que lleva el proyecto.

3.2.8 Comunicación para la Comunidad Socia y PRODES

Objetivo

- Crear espacios de retroalimentación entre la comunidad socia y PRODES

Resultados

- Interlocución entre la comunidad socia y PRODES
- Respuesta oportuna a las inquietudes de la comunidad
- Fortalecimiento de las relaciones entre la comunidad socia y PRODES

Actividades

- **Formalización de comité externo (comunidad socia – PRODES):** este comité deberá programar reuniones periódicas entre la comunidad socia y PRODES. La

intención del comité es crear un espacio de interlocución donde la atención tenga dirección exclusiva a atender las inquietudes, aportes y experiencias de la comunidad socia.

3.3 Marco Lógico de la Propuesta Estratégica

Jerarquía de Objetivos	“Estrategia de comunicación para el restablecimiento de derechos de población en situación de desplazamiento”				
	Metas	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Críticos	Responsables
<p>Propósito</p> <p>Objetivo General 1. Dotar a la población en situación de desplazamiento de herramientas y competencias comunicacionales para fortalecer sus derechos fundamentales como ciudadanos colombianos, en el marco del Proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia</p>	<p>1. A septiembre de 2009 se habrán implementado estrategias y acciones para dotar a la población de herramientas y competencias comunicacionales.</p> <p>1.1. A septiembre de 2009 las familias socias del proyecto tendrán pleno conocimiento sobre sus derechos fundamentales y la forma de acceder a ellos.</p>	<p>1. Las barreras de comunicación e información que le impiden a la comunidad el acceso a sus derechos fundamentales han disminuido en un 80%.</p>	<p>1. Informes de resultados sobre las actividades ejecutadas.</p> <p>2. Registro de asistencia a las actividades programadas.</p>	<p>1. La comunidad tiene la capacidad e información para acceder a sus derechos fundamentales.</p> <p>2. La comunidad en consciente de los derechos que tiene como ciudadanos colombianos.</p> <p>3. La comunidad reconoce su responsabilidad como ciudadanos tras pasar la barrera de desplazamiento.</p>	Equipo PRODES
<p>Resultados</p> <p>1. Comunicación y Salud Concientizar y sensibilizar a la comunidad con relación a los derechos que tiene con relación a la salud mediante el Sistema General de Seguridad Social (SGSS)</p>	<p>1.1 A agosto de 2009 la población socia del proyecto será consciente de los servicios que ofrece el SGSS y como acceder a ellos.</p>	<p>1.2 El 80% de la población considerará la posibilidad de insertarse en el SGSS.</p>	<p>1.3 Informes de resultados sobre la vinculación de la comunidad en el SGSS.</p> <p>1.3.1 Encuestas aplicadas a la comunidad donde se evalúa la percepción que</p>	<p>1.4 La comunidad es consciente de sus derechos y responsabilidades como ciudadanos frente al tema de salud.</p>	Experto en Salud: Margarita Grajales

Jerarquía de Objetivos	“Estrategia de comunicación para el restablecimiento de derechos de población en situación de desplazamiento”				
	Metas	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Críticos	Responsables
<p>2. Comunicación y Educación Concientizar, sensibilizar e informar a la comunidad socia sobre los derechos a la educación que tiene como colombianos.</p>	<p>2.1 A agosto de 2009 la comunidad socia del proyecto será consciente de su derecho y el de su familia a la educación y la forma de acceder a él.</p>	<p>2.2 El 90% de la población vinculada al proyecto tiene información sobre su derecho a la educación básica y no formal y la forma de acceder a él.</p> <p>2.2.1 El 80% de los jóvenes y niños en edad escolar vinculados al proyecto se ha insertado en el sistema educativo (educación básica y no formal).</p>	<p>tiene la comunidad sobre su vinculación al SGSS.</p> <p>2.3 Informes de resultados sobre la vinculación de niños y jóvenes en el sistema educativo.</p> <p>2.3.1 Informes de gestión sobre las actividades de educación.</p>	<p>2.4 La comunidad es consciente de sus derechos y responsabilidades como ciudadanos frente al tema de educación.</p>	<p>Experto en Educación: Juan Pablo Castro</p>
<p>3. Comunicación para Generación de Ingresos Empoderar a la comunidad sobre su derecho a un trabajo digno.</p>	<p>3.1 A agosto de 2009 la comunidad socia del proyecto será consciente de su derecho a un trabajo digno y de la responsabilidad que este derecho conlleva.</p>	<p>3.2 El 90% de la población vinculada al proyecto está informada y empoderada de su derecho a un trabajo digno.</p>	<p>3.3 Informes de gestión sobre las actividades de Generación de Ingresos.</p>	<p>3.4 La comunidad es consciente de sus derechos y responsabilidades como ciudadanos frente al tema de Generación de Ingresos.</p>	<p>Experto en Generación de Ingresos</p>

Jerarquía de Objetivos	“Estrategia de comunicación para el restablecimiento de derechos de población en situación de desplazamiento”				
	Metas	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Críticos	Responsables
<p>4. Comunicación para Salud, Educación y Generación de Ingresos Apoyar la construcción de una herramienta articulada con la comunidad social que le permita visibilizar su progreso durante el proyecto respecto a los tres componentes expuestos por PRODES.</p>	<p>4.1 La comunidad social del proyecto podrá visibilizar el progreso en cuento al fortalecimiento de sus derechos fundamentales.</p> <p>4.1.2 A Octubre de 2009 se habrá construido y consolidado, junto con la comunidad, una herramienta de comunicación que le permita visibilizar el fortalecimiento de sus derechos fundamentales.</p>	<p>4.2 El 80% de la comunidad social del proyecto considera la herramienta de comunicación construida como mecanismo al que tiene acceso para visibilizar sus derechos fundamentales y el progreso conseguido con el proyecto.</p>	<p>4.3 Memoria de los talleres de comunicación</p> <p>4.3.1 Herramienta de comunicación construida y en funcionamiento.</p>	<p>4.4 La comunidad social está en la capacidad de construir procesos de fortalecimiento y visibilidad de sus derechos fundamentales a partir de la herramienta de comunicación construida.</p>	<p>Responsable de Comunicación</p>
<p>5. Comunicación para PRODES Convertir la experiencia del proyecto en un mecanismo de aprendizaje</p>	<p>5.1 A septiembre de 2009 el equipo de PRODES habrá convertido la experiencia del proyecto en un mecanismo de aprendizaje, de tal forma que las fortalezas de aprovechen y las debilidades o errores se</p>	<p>5.2 El 100% del equipo de PRODES chace de su experiencia un mecanismo de aprendizaje para fortalecer, desde su función dentro del proyecto, los procesos ejecutados.</p> <p>5.2.1 El 100% del</p>	<p>5.3 Memorias de los espacios de discusión, retroalimentación y socialización del equipo.</p> <p>5.3.1 Encuestas de percepción para medir la efectividad de los espacios de retroalimentación,</p>	<p>5.4 El equipo entiende, participa y reconoce los espacios de socialización, discusión y retroalimentación como mecanismo de aprendizaje para fortalecer los procesos y objetivos del proyecto.</p>	<p>Experto en Monitoreo y Evaluación: Olga Lucía Galeano</p>

Jerarquía de Objetivos	“Estrategia de comunicación para el restablecimiento de derechos de población en situación de desplazamiento”				
	Metas	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Críticos	Responsables
<p>corrijan.</p> <p>6. Comunicación para la comunidad socia y PRODES Crear espacios de retroalimentación entre la comunidad socia y PRODES</p>	<p>6.1 A mayo de 2009 se habrán formalizado los espacios de retroalimentación entre PRODES y la comunidad socia.</p> <p>6.1.1 A mayo de 2009 se habrá fortalecido la relación y comunicación entre el proyecto y la comunidad socia con el espacio de retroalimentación construido.</p>	<p>equipo de PRODES socializa su experiencia en los espacios de retroalimentación construidos para los funcionarios del proyecto.</p> <p>6.2 El 80% de la población expresa sus inquietudes, opiniones y aportes en los espacios de retroalimentación.</p> <p>6.2.1 El 80% de la población se siente parte del proceso del proyecto al participar en los espacios de retroalimentación.</p> <p>6.2.2 El 100% del equipo de PRODES reconoce los beneficios que traen los espacios de retroalimentación para tomar decisiones que respondan</p>	<p>socialización y discusión.</p> <p>6.3 Memorias de las reuniones y actividades programadas para este fin.</p> <p>6.3.1 Archivo fotográfico de los espacios de retroalimentación.</p> <p>6.3.2 Encuestas de percepción aplicadas a la comunidad y al equipo de PRODES para medir la efectividad de los espacios de retroalimentación.</p> <p>6.3.3 Registro de asistencia de la comunidad socia y</p>	<p>6.4 La comunidad participa activamente de las toma de decisiones en cuanto a la ejecución de actividades de cada componente.</p> <p>6.4.1 La comunidad se ha empoderado de las actividades del proyecto</p> <p>6.4.2 El equipo de PRODES tiene toda la disposición para atender las opiniones, expectativas y aportes de la comunidad socia al proyecto.</p>	<p>Responsable de comunicación</p>

Jerarquía de Objetivos	“Estrategia de comunicación para el restablecimiento de derechos de población en situación de desplazamiento”				
	Metas	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Críticos	Responsables
		acertadamente a las necesidades de la comunidad.	de PRODES a las reuniones y actividades programadas.		
1. Acciones Salud 1.1 Talleres de concientización y sensibilización 1.2 Elaboración de pieza informativa con la ruta de acceso en salud	1.1.1 A agosto de 2009 la población socia del proyecto ha participado en talleres de concientización y sensibilización sobre su derecho a la salud. 1.1.1.2 A agosto de 2009 la comunidad socia se ha concientizado y sensibilizado sobre los servicios y beneficios que tiene su inserción el SGSS. 1.2.1 A Febrero de 2009 se habrá construido una para la comunidad herramienta informativa con la ruta de acceso a los servicios de salud en la localidad de Suba.	1.1.2 El 85% de los socios del proyecto ha adquirido herramientas y conocimientos sobre el tema de salud que les permita tomar una posición crítica y consciente frente a su vinculación al SGSS. 1.2.2 El 80% de la población socia del proyecto utiliza la herramienta informativa para acceder a los servicios de salud en la localidad de Suba.	1.1.3 Memorias de talleres. 1.1.3.1 Registro de asistencia. 1.1.3.2 Número de horas de capacitación. 1.1.3.3 Notas del responsable sobre las actividades. 1.2.3 Herramienta informativa construida. 1.2.3.1 Registro de entrega de herramienta informativa a comunidad socia.	1.1.4 La comunidad socia del proyecto es consciente de los derechos y beneficios de su vinculación al SGSS. 1.1.4.1 La población considerará la posibilidad de insertarse en el SGSS. 1.2.4 La comunidad socia tiene clara la ruta para acceder al los servicios del SGSS.	Experto en salud: Margarita Grajales
2. Acciones Educación	2.1.1 A agosto de 2009	2.1.2 El 85% de la	2.1.3 Memorias de	2.1.4 La comunidad socia se	

Jerarquía de Objetivos	“Estrategia de comunicación para el restablecimiento de derechos de población en situación de desplazamiento”				
	Metas	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Críticos	Responsables
<p>2.1 Talleres de concientización y sensibilización</p> <p>2.2 Creación de espacios de participación</p>	<p>la población socia del proyecto ha participado en talleres de concientización y sensibilización sobre su derecho a la educación.</p> <p>2.2.1 A agosto de 2009 los jóvenes de la comunidad socia que participan en el proyecto han fortalecido sus actividades y organizaciones locales con los espacios de participación donde tienen voz y voto en la toma de decisiones para formular sus planes de acción.</p>	<p>población socia del proyecto ha adquirido conocimientos sobre su derecho a la educación y la ruta para acceder a él.</p> <p>2.2.2 El 70% de los jóvenes de la comunidad socia se han vinculado a los espacios de participación para fortalecer sus actividades y organizaciones.</p>	<p>talleres.</p> <p>2.1.3.1 Registro de asistencia.</p> <p>2.1.3.2 Número de horas de capacitación.</p> <p>2.1.3.3 Notas del responsable sobre las actividades.</p> <p>2.2.3 Memorias de reuniones.</p> <p>2.2.3.1 Registro de asistencia de los jóvenes a los espacios de participación.</p>	<p>ha concientizado de su derecho a la educación y tiene las herramientas y conocimiento para acceder a él.</p> <p>2.2.4 Los jóvenes pertenecientes a la comunidad socia del proyecto se han empoderado de sus espacios de participación y han fortalecido sus organizaciones.</p>	<p>Experto en educación: Juan Pablo Castro</p>
<p>3. Acciones Generación de Ingresos</p> <p>3.1 Talleres de concientización y sensibilización</p>	<p>3.1.1 A agosto de 2009 la población socia ha participado en talleres donde se ha concientizado de su</p>	<p>3.1.2 El 90% de la población socia ha adquirido herramientas y conocimientos que</p>	<p>talleres.</p> <p>3.1.3.1 Registro de asistencia.</p>	<p>3.1.4 La comunidad se ha empoderado de su derecho a un trabajo digno.</p>	<p>Experto en generación de ingresos: Luis Alexander Carrillo</p>

Jerarquía de Objetivos	“Estrategia de comunicación para el restablecimiento de derechos de población en situación de desplazamiento”				
	Metas	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Críticos	Responsables
	derecho al trabajo digno, así como de la responsabilidad que esto conlleva.	les permite empoderarse de su derecho al trabajo digno.	<p>3.1.3.2 Número de horas de capacitación.</p> <p>3.1.3.3 Notas del responsable sobre las actividades.</p>		
<p>4. Acciones estrategia de comunicación transversal</p> <p>4.1 Talleres de formación comunicacional</p>	<p>4.1.1 A mayo de 2009 la comunidad socia habrá participado en talleres de formación comunicacional para reconocer los medios alternativos existentes y que respondan a sus necesidades de información, visibilidad, formación y participación ciudadana.</p>	<p>4.1.2 El 70% de la población socia reconoce los medios alternativos que existen y cual responde a sus necesidades de información, visibilidad, formación y participación ciudadana.</p>	<p>4.1.3 Memorias de talleres.</p> <p>4.1.3.1 Registro de asistencia.</p> <p>4.1.3.2 Número de horas de capacitación.</p> <p>4.1.3.3 Notas del responsable sobre las actividades.</p>	<p>4.1.4 La comunidad se reconoce como parte de un sistema social en el que participa tomando como herramienta base los medios alternativos.</p>	<p>Experto en Educación: Juan Pablo Castro.</p>
<p>4.2 Creación de espacios de participación</p>	<p>4.2.1 A mayo de 2009 se habrán creado espacios de de interlocución entre las mismas familias socias que participan en el proyecto para empoderarlas respecto a los componentes de PRODES, de tal forma</p>	<p>4.2.2 El 60% de las familias que participan en el proyecto y se han empoderado de sus derechos fundamentales mediante la ejecución de PRODES, asisten a</p>	<p>4.2.3 Memorias de reuniones.</p> <p>4.2.3.1 Registro de asistencia.</p> <p>4.2.3.3 Notas del responsable sobre las actividades.</p>	<p>4.2.4 La población reconoce y entiende los espacios de participación para evaluar sus procesos y progreso, que posteriormente serán visibilizados.</p>	<p>Responsables de Comunicación</p>

Jerarquía de Objetivos	“Estrategia de comunicación para el restablecimiento de derechos de población en situación de desplazamiento”				
	Metas	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Críticos	Responsables
<p>4.3 Talleres para la construcción de la herramienta</p>	<p>que pueden evaluar sus procesos y posteriormente visibilizarlos.</p> <p>4.3.1 A agosto de 2009 se habrán coordinado talleres que tengan como objetivo la construcción de la herramienta de comunicación e información para la comunidad.</p>	<p>los espacios de participación para evaluar sus procesos y progreso, así en coordinación conjunta deciden su estrategia para visibilizarlos.</p> <p>4.3.2 El 60% de las familias que participan en el proyecto y se han empoderado de sus derechos fundamentales mediante la ejecución de PRODES, asisten a los talleres de construcción de la herramienta de comunicación e información.</p>	<p>4.3.3 Herramienta de comunicación e información construida.</p> <p>4.3.3.1 Memorias de talleres.</p> <p>4.3.3.2 Registro de asistencia.</p> <p>4.3.3.3 Notas del responsable sobre las actividades.</p>	<p>4.3.4 La comunidad se ha apoderado de la herramienta de comunicación para visibilizar sus derechos fundamentales.</p> <p>4.3.4.1 La comunidad es gestora de su propio cambio social mediante la apropiación de la herramienta construida.</p>	<p>Responsable de Comunicación</p>
<p>5. Acciones para PRODES</p> <p>5.1 Formalización de comité interno (funcionarios)</p>	<p>5.1.1 A diciembre de 2008 se habrá formalizado el comité de funcionarios de PRODES.</p>	<p>5.1.2 El 100% del equipo de PRODES se ha apropiado y participa en el comité interno del proyecto.</p>	<p>5.1.3 Comité interno de PRODES construido.</p> <p>5.1.3.1 Memorias de las reuniones del comité.</p>	<p>5.1.4 El equipo socializa las actividades, experiencias, dificultades y aportes que tenga al proyecto.</p> <p>5.1.4.1 El comité es un mecanismo de evaluación que</p>	<p>Equipo PRODES</p>

Jerarquía de Objetivos	“Estrategia de comunicación para el restablecimiento de derechos de población en situación de desplazamiento”				
	Metas	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Críticos	Responsables
			5.1.3.2 Registro de asistencia.	permite una planificación coherente con el proceso que lleva el proyecto y la toma de decisiones para los planes de acciones.	
6. Acciones Comunidad Socia – PORDES 6.1 Formalización de comité externo (comunidad socia – PRODES)	6.1.1 A Enero de 2009 se habrá construido y formalizado un comité externo en el que participan la comunidad socia y PRODES.	6.1.2 El 80% de los líderes o voceros de la comunidad socia participan en el comité externo. 6.1.2.1 El 100% del equipo de PRODES participa en el comité externo.	6.1.3 Comité externo PRODES – comunidad socia construido. 6.1.3.1 Memorias de las reuniones del comité. 6.1.3.2 Registro de asistencia.	6.1.4 Existe un espacio de interlocución en el proyecto donde la atención tiene dirección exclusiva a atender las inquietudes, aportes y experiencias de la comunidad socia.	Equipo PRODES – Líderes de la comunidad

3.4 Tabla de Costos para 18 meses de ejecución del proyecto

La siguiente tabla es el presupuesto tentativo de gastos previstos en la ejecución de acciones y actividades del proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia – PRODES, donde se insertaría, en cada componente, la propuesta de comunicación planteada.

Objetivo Estratégico	Dotar a la población en situación de desplazamiento de herramientas y competencias comunicacionales para fortalecer sus derechos fundamentales como ciudadanos colombianos, en el marco del Proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia				
	Acción	Recursos	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
Resultados					
1. Comunicación y Salud Concientizar y sensibilizar a la comunidad con relación a los derechos que tiene con relación a la salud mediante el Sistema General de Seguridad Social (SGSS)	1. Talleres de concientización y sensibilización (4)	1.1 Experto en salud	1.2 1 Experto en salud	\$800.000	\$3.200.000
		1.1.1 Tallerista de apoyo	1.2.1 1 Tallerista de apoyo	\$350.000	\$1.000.000
		1.1.2 Espacio (salón)	1.2.2 1 Salón	\$0	\$0
		1.1.3 Refrigerios	1.2.3 30 refrigerios	\$4.000	\$480.000
		1.1.4 Material de trabajo	1.2.4 Material (marcadores, pliegos de papel bond. Etc.)	\$150.000	\$600.000
		2. Elaboración de pieza informativa con la ruta de acceso en salud (1)	2.1 Profesional en diseño	2.2 1 profesional en diseño	\$300.000
		2.1.1 Profesional de la comunicación	2.2.1 1 profesional de la comunicación	\$300.000	\$300.000
		2.1.2 Impresión de pieza informativa	2.2.2 200 piezas informativas impresas	\$250.000	\$250.000

Objetivo Estratégico	Dotar a la población en situación de desplazamiento de herramientas y competencias comunicacionales para fortalecer sus derechos fundamentales como ciudadanos colombianos, en el marco del Proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia				
	Acción	Recursos	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
2. Comunicación y Educación Concientizar, sensibilizar e informar a la comunidad socia sobre los derechos a la educación que tiene como colombianos.	1. Talleres de concientización y sensibilización (2)	1.1 Experto en educación 1.1.1 Tallerista de apoyo 1.1.2 Espacio (salón) 1.1.3 Refrigerios 1.1.4 Material de trabajo	1.2 1 Experto en educación 1.2.1 1 Tallerista de apoyo 1.2.2 1 Salón 1.2.3 30 refrigerios 1.2.4 Material (marcadores, pliegos de papel bond. Etc.)	\$800.000 \$350.000 \$0 \$4.000 \$150.000	\$1.600.00 \$700.000 \$0 \$240.000 \$300.000
	2. Creación de espacios de participación (1)	2.1 Espacio (salón) 2.1.1 Material de trabajo	2.2 1 Salón 2.2.1 Material (marcadores, pliegos de papel bond. Etc.)	\$0 \$150.000	\$0 \$150.000
3. Comunicación para Generación de Ingresos Empoderar a la comunidad sobre su derecho a un trabajo digno.	1. Talleres de concientización y sensibilización (10)	1.1 Experto en generación de ingresos 1.1.1 Tallerista de apoyo 1.1.2 Espacio (salón) 1.1.3 Refrigerios 1.1.4 Material de trabajo	1.2 1 Experto en generación de ingresos 1.2.1 1 Tallerista de apoyo 1.2.2 1 Salón 1.2.3 30 refrigerios 1.2.4 Material (marcadores, pliegos de papel bond. Etc.)	\$800.000 \$350.000 \$0 \$4.000 \$150.000	\$8.000.000 \$3.500.000 \$0 \$1.200.000 \$1.500.000

Objetivo Estratégico	Dotar a la población en situación de desplazamiento de herramientas y competencias comunicacionales para fortalecer sus derechos fundamentales como ciudadanos colombianos, en el marco del Proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia					
	Acción	Recursos	Detalle	Valor Unitario	Valor Total	
4. Comunicación para Salud, Educación y Generación de Ingresos Apoyar la construcción de una herramienta articulada con la comunidad social que le permita visibilizar su progreso durante el proyecto respecto a los tres componentes expuestos por PRODES.	1. Talleres de formación comunicacional (5)	1.1 Profesional de la comunicación	1.2 1 profesional de la comunicación	\$1.200.000	\$6.000.000	
		1.1.1 Tallerista de apoyo	1.2.1 1 Tallerista de apoyo	\$350.000	\$1.350.000	
		1.1.2 Espacio (salón)	1.2.2 1 Salón	\$0	\$0	
		1.1.3 Refrigerios	1.2.3 30 refrigerios	\$4.000	\$1.200.000	
		1.1.4 Material de trabajo	1.2.4 Material (marcadores, pliegos de papel bond. Etc.)	\$150.000	\$750.000	
		2. Creación de espacios de participación (1)	2.1 Profesional de la comunicación	2.2 1 profesional de la comunicación	\$1.200.000	\$1.200.000
			2.1.1 Material de trabajo	2.2.1 Material (marcadores, pliegos de papel bond. Etc.)	\$150.000	\$150.000
	2.1.2 Espacio (salón)		2.2.2 1 Salón	\$0	\$0	
	3. Talleres para la construcción de la herramienta (5)	3.1 Profesional de la comunicación	3.2 1 profesional de la comunicación	\$1.200.000	\$6.000.000	
		3.1.1 Material de trabajo	3.2.1 Material (marcadores, pliegos de papel bond. Etc.)	\$150.000	\$750.000	
		3.1.2 Espacio (salón)	3.2.2 1 Salón	\$0	\$0	
		3.1.3 Refrigerios	3.2.3 30 refrigerios	\$4.000	\$600.000	

Objetivo Estratégico	Dotar a la población en situación de desplazamiento de herramientas y competencias comunicacionales para fortalecer sus derechos fundamentales como ciudadanos colombianos, en el marco del Proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia				
	Acción	Recursos	Detalle	Valor Unitario	Valor Total
5. Comunicación para PRODES Convertir la experiencia del proyecto en un mecanismo de aprendizaje	1. Formalización de comité interno (funcionarios) (30 comités c/u de 2h)	1.1 Espacio 1.1.1 Comunicador facilitador	1.2 Espacio (salón) 1.2.1 1 comunicador facilitador	\$0 \$100.000	\$0 \$3.000.000
		1.1.2 Video beam 1.1.3 Material	1.2.2 1 video beam 1.2.3 Material (marcadores, pliegos de papel bond. Etc.)	\$0 \$50.000	\$0 \$1.500.000
6. Comunicación para la comunidad socia y PRODES Crear espacios de retroalimentación entre la comunidad socia y PRODES	1. Formalización de comité externo (comunidad socia – PRODES) (15 comités c/u de 3h)	1.1 Espacio	1.2 1 Espacio (salón) 1.2.1 1 comunicador facilitador	\$0 \$150.000	\$0 \$2.250.000
			1.2.2 1 video beam 1.2.3 Material (marcadores, pliegos de papel bond. Etc.)	\$0 \$80.000	\$0 \$1.200.000
TOTAL					\$47.670.000

Capítulo VI: Lecciones y aprendizajes

A continuación presento las conclusiones que se encontraron en el desarrollo de la investigación de la organización CISP y su proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia – PRODES.

Lecciones para CISP

El Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli – CISP, desarrolla procesos de intervención de ayuda humanitaria a poblaciones vulneradas con un enfoque asistencial que debe ser superado, en la medida de entender que su rol de interlocución con las comunidades socias debe llevar a generarle competencias para fortalecer su visibilidad, sus derechos sociales fundamentales y la generación de tejido social que favorezcan a través del establecimiento de redes de comunicación, mayores niveles de cohesión social y organización comunitaria.

- El diagnóstico organizacional fue la herramienta base para el desarrollo de la propuesta final de la investigación, permitiendo que CISP reconociera sus fortalezas y debilidades de manera tangible. En este recorrido concibieron la importancia de la comunicación para promover el cambio social, involucrando y empoderando a la comunidad, que consiste básicamente en fortalecer las capacidades individuales y colectivas para superar su condición vulnerable mediante la gestión de medios alternativos y diálogos emergentes con diferentes sectores de la sociedad.
- De igual forma, el aporte a la estructura interna organizacional de CISP se fundamenta en un llamado de atención para que la comunicación sea transversal a todos los proyectos de desarrollo social y en ellos se tenga en cuenta componentes estratégicos, como la retroalimentación, participación y evaluación de cada una de las acciones contempladas en las propuestas de intervención comunitaria.
- El proyecto PRODES es una oportunidad significativa que actualmente se desarrolla en Suba como un modelo de gestión comunicacional que contribuye con el

desarrollo social de las personas en situación de desplazamiento y cuyo atributo principal radica en usar la interlocución comunitaria y la retroalimentación entre CISP y las comunidades socias para restablecer los derechos vitales y sociales fundamentales como ciudadanos colombianos; en síntesis, no es más que convertir su experiencia en un mecanismo de aprendizaje.

Lecciones para la Comunidad Socia

- Esta propuesta es un mecanismo que pretende visibilizar las capacidades de las personas como colectivos sociales para establecer vínculos estratégicos y diálogos horizontales con la institucionalidad, el estado, las ONG's y la sociedad urbana mediante el fortalecimiento y empoderamiento de sus derechos fundamentales. El fondo de la propuesta le cede a la población una responsabilidad que sólo pretende mitigar el impacto de auto marginación, se entiende esta responsabilidad como el derecho y el deber a pasar la barrera del desarraigo y el desplazamiento, reconociendo a las personas como sujetos de derecho participes de un sistema social incluyente como ciudadanos.
- La comunicación prevista desde la propuesta está orientada como un proceso de negociación con las comunidades beneficiarias que facilite entender sus proyectos de vida y a través de un diálogo permanente que retroalimente la construcción de comunidad, permita en consecuencia alcanzar unas condiciones dignas de bienestar y desarrollo humano mediadas por la relación entre el colectivo social (comunidad de Suba) y el colectivo organizacional (CISP).
- La educación, la salud y el trabajo son derechos sociales fundamentales que deben ser concebidos desde una perspectiva del desarrollo humano y apalancados por estrategias de comunicación que desde CISP vinculen aliados estratégicos en la sociedad, pero que desde la comunidad permitan la creación de tejidos social y de redes para superar su condición de vulnerabilidad.

Lecciones para la Academia

- Una estrategia de comunicación para el restablecimiento de derechos de población en situación de desplazamiento es la forma de fortalecer el campo social desde una perspectiva comunicacional. Es una forma de insertar la labor del comunicador en como agente de cambio y transformación en procesos de reconstrucción del tejido y cohesión social.
- Este documento entiende la comunicación organizacional como elemento para el fortalecimiento de redes sociales que pueden formular y construir alternativas de organización, visibilidad y reivindicación de sus derechos fundamentales en un entorno de participación e interlocución comunitario, no como un mecanismo de protesta, sino como una medida de empoderamiento.
- La comunicación organizacional debe superar su enfoque instrumental en torno a la generación de piezas comunicativas y medios de comunicación en espacios empresariales o corporativos; las comunidades, las organizaciones sociales, los movimientos sociales, los grupos comunitarios son otras fuentes de trabajo y espacios de contribución en el que puede ejercer el comunicador como mediador de procesos sociales, gestor de programas alternativos de comunicación, dinamizador de diálogos socioculturales y como agente de transformación social.
- Esta experiencia sugiere que la comunicación es un dispositivo cultural que favorece la coordinación de acciones a partir de la negociación y el acuerdo con las comunidades; desde sus expectativas y sus perspectivas en torno a su bienestar, se deben establecer los diálogos y diseñar las herramientas de comunicación.

Lecciones Profesionales

- La situación de marginalidad que enfrenta la población rural colombiana, a propósito del conflicto, y sus consecuencias sociales, económicas, culturales y

políticas, que generan entre otras, fenómenos como el desarraigo y el desplazamiento deben ser objeto de investigación para la comunicación social, permitiendo que esta ciencia ponga en práctica teorías, conocimientos y herramientas comunicacionales que faciliten la construcción de diagnósticos de las redes de comunicación comunitarias y de la plataforma de gestión interinstitucional de las organizaciones involucradas en los procesos de apoyo humanitario.

- Considero que la comunicación es un puente creativo e innovador para hacer de estos procesos sociales los llamamientos al Estado para que correspondan con su responsabilidad social frente al desarrollo humano de las poblaciones afectadas por la violencia.
- El ejercicio profesional como comunicadora social organizacional tiene un espacio abonado en los proyectos que desarrollan organizaciones no gubernamentales, siendo una oportunidad para darle estatus y posicionamiento al rol del comunicador como agente de cambio de la comunicación como dispositivo de desarrollo.

Bibliografía

- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados – ACNUR. Artículo *Colombia, segundo país con mayor número de refugiados*. Ubicación: Internet http://www.acnur.org/index.php?id_pag=6513. Recuperado en julio 16 de 2008.
- Bances Gómez, Alexander. Cátedra Diagnóstico de Comunicación. Facultad de Comunicación y Lenguaje. Pontificia Universidad Javeriana. 2008.
- Bejarano, Jesús Antonio. Colombia: Inseguridad, violencia y desempeño económico en las áreas rurales. 2000.
- Biblioteca Luis Ángel Arango. Artículo Periodismo Alternativo. Ubicación: Internet <http://www.lablaa.org/blaavirtual/ayudadetareas/periodismo/per75.htm>. recuperado en marzo 3 de 2008.
- Centro de Educación Especializada en Educación de Adultos para América Latina. Ubicación: Internet . http://www.crefal.edu.mx/biblioteca_digital/CEDEAL/acervo_digital/coleccion_crefal/retablos%20de%20papel/RP03/tvi.htm . recuperado en junio 13 de 2008.
- Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli - CISP (Comité Internacional para el Desarrollo de los Pueblos) 25 Años al servicio de los derechos. Cohesión Social y Desarrollo. Mayo de 2008
- Galeano, Ernesto César. Modelos de Comunicación. Universidad de Antioquia Ubicación: Internet <http://huitoto.udea.edu.co/edufisica/motricidadycontextos/modelos.pdf>. recuperado en enero 15 de 2008.
- Grupo del Banco Mundial ¿Qué es comunicación para el desarrollo? Ubicación: Internet <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/BANCOMUNDIAL/EXTTEMAS/EXTDEVCOMMSPA/0,,contentMDK:20286152~menuPK:64147035~pagePK:64147062~piPK:64147018~theSitePK:423940,00.html>. Recuperado en febrero 20 de 2008.
- Gumucio Dagron, Alfonso. La televisión comunitaria. Ni pulpo, ni púlpito: palpito.

Ubicación: Internet

<http://www.geocities.com/agumucio/ArtTelevisionComunitaria.html>. recuperado en marzo 17 de 2008.

- ICFES. Investigación Cualitativa. Ubicación: Internet .
http://www.icfes.gov.co/cont/s_fom/pub/libros/ser_inv_soc/modulo4.pdf. recuperado en abril 18 de 2008.
- KIRKPATRICK, Donald L. Claves para una comunicación eficaz, Gestión 2000, Barcelona, 2001
- MAE/DGCS – Ministero Affari Esteri Italiano. Dipartimento Generale Cooperazione allo Sviluppo. OIM - Organización Internacional para las Migraciones. CISP - Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli. PROYECTO Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia Bogotá 2008.
- Mafelópulos, Paolo. Introducción a la comunicación participativa para el desarrollo sostenible. Santa Marta : Ministerio del Medio Ambiente : Unión Europea : : Fundación Pro-Sierra Nevada de Santa Marta, 2002.
- Pérez, Rafael Alberto. Comunicación Estratégica. Barcelona, España. ED. Ariel 2001.
- Red País Rural. Medios alternativos de Comunicación. Ubicación: Internet <http://www.paisrural.org/radio/capitulo09.shtml>. recuperado en marzo 14 de 2008.
- Sanz de la Tajada, Luis Ángel. Auditoria de la imagen de la Empresa. Métodos y técnicas de estudio de la imagen. Madrid, Síntesis, 1996.
- Un Lenguaje Hacia Otro Entendimiento. Investigación Etnográfica. Ubicación: Internet <http://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>. recuperado en abril 22 de 2008.

ANEXOS

Diario de Campo

Jornadas de caracterización

Lugar: Unidad de Atención y Orientación a Población Desplazada - UAO - Colegio Lisboa la Toscana Sede B – Comedor Comunitario Santa Rita.

Fecha: 16 y 19 de Agosto de 2008 – 1 de Septiembre de 2008

Público objeto de observación: Comunidad Socia de PRODES y funcionarios CISP

16 de Agosto de 2008 – Colegio Lisboa la Toscana Sede B

Actividades y Medios

El día 16 de agosto de 2008 tuvo lugar en el colegio Lisboa la Toscana sede B la primera jornada de caracterización de la población en situación de desplazamiento que sería socia del proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia – PRODES.

Una semana antes de la jornada, el equipo de PRODES inicio la convocatoria vía telefónica y celular. Durante la llamada explicaban a largos rasgos el objetivo del proyecto y sus componentes de intervención. En total se citaron 127 familias a través de este medio.

Una de las estrategias implementadas para que la población asistiera a la jornada fue realizarla el día sábado. PRODES tiene en cuenta que las familias trabajan durante la semana y les es más difícil asistir a este tipo de actividades entre lunes y viernes.

El sábado 16 de agosto se caracterizaron 94 familias de las 127 citadas. Durante el proceso, el equipo se encontró con que la mayoría de personas no tenían claro a que iban al colegio. Las personas se sientan durante la caracterización y narran toda su historia sin saber que recibirán a cambio, para al final pregunta qué dará PRODES.

Si bien el teléfono sirvió como medio para la convocatoria, menos del 50% de las personas

citadas asistió a la reunión. Las 94 familias se completaron porque fueron avisadas por algún amigo o vecino o porque simplemente pasaban cerca al colegio.

Durante la caracterización, la comunidad contó sus experiencias con otros proyectos, de lo que destacaron que se sentían parte del los procesos cuando los funcionarios se preocupan y toman en cuentas sus opiniones y aportes en las acciones que se pretendían ejecutar.

Antes de la jornada de caracterización, el equipo se reunió para socializar las acciones y actividades hasta el momento ejecutadas en casa componente, con cual cada funcionario estaba en la capacidad de responder acertadamente a las inquietudes de la comunidad.

Para llegar a esta primera jornada de caracterización, la coordinación del proyecto se dio a la tarea de escuchar a sus expertos en educación, salud y generación de ingresos, que fue la única forma como al final se convenció de que con la participación del equipo en la toma de decisiones, en cuanto a la ejecución de los planes de acción, se pueden agilizar los procesos.

Lunes 1 de Septiembre de 2008 – Comedor Comunitario Santa Rita

Planes de Acción y Líneas de Intervención

El lunes 1 de septiembre de 2008 tuvo lugar en el comedor de Santa Rita una tarde caracterización. Del barrio, con el mismo nombre, sólo se puede decir que es una zona deprimida donde en días de lluvia, como este lunes, es imposible caminar en medio de los escombros y el barro de las calles.

Durante el diálogo con la población se puede identificar que las familias consideran que una atención integral sería una que incluyera algún subsidio de vivienda, pues Suba no tiene espacios de invasión, con lo cual las familias tienen que pagar arriendo y esto sólo

aumenta las probabilidades de movilidad, nomadizando a la población.

Ante esta demanda de vivienda, PRODES no tuvo la oportunidad de participar en las toma de decisiones para las líneas de acción a intervenir, pues la formulación del proyecto estuvo a cargo de la Organización Internacional para las Migraciones – OIM, quien se supone hace una investigación profunda para responder a las necesidades de la comunidad.

19 de Agosto de 2008 – Unidad de Atención y Orientación a Población desplazada - UAO

Espacios, medios, herramientas, niveles de respuesta

El martes 19 de agosto de 2008 tuvo lugar una jornada de caracterización en la Unidad de Atención y Orientación a la Población Desplazada – UAO. En esta oportunidad la caracterización se convirtió en un espacio de interlocución entre la comunidad y PRODES, pues estando en la oficina de Familias en Acción de la UAO de Suba, las familias llegaron con necesidades puntuales al proyecto y así mismo pudieron decidir si era conveniente participar en él o no.

El folleto de presentación del proyecto fue la herramienta que se entregó a la comunidad para que compartieran con sus familias las líneas de intervención que PRODES quiere trabajar con la comunidad. Hasta el momento, el folleto sólo ha sido utilizado para contactar a los expertos del proyecto.

Notas de Observación

Durante el año que llevo desarrollando mi labor como comunicadora en CISP, y ahora en su proyecto PRODES, puedo destacar los siguientes puntos:

- Al finalizar los proyectos, CISP no tiene métodos de evaluación, por lo tanto los equipos de trabajo aprenden de forma empírica. Algunos funcionarios traen sus experiencias de otros proyectos y las comparten en el nuevo. Como es el caso de PRODES, donde los experto en generación de ingresos y monitoreo y evaluación ya

habían participado en un proyecto de la organización en Antioquia y aunque no contaron con un modelo para sistematizar la experiencia, la transmiten al equipo de PRODES de forma verbal.

- “Lo urgente no da tiempo para lo importante”, este es el dicho que se aplica a CISP en la parte de comunicación, pues la organización tiene entre sus prioridades la visibilidad de sus proyectos antes que la construcción social desde la labor comunicacional.
- Las comunidades socias de CISP no tienen clara la función de la organización, están más preocupadas por lo que recibirán que por lo que pueden construir.
- En la medida que se interlocute y retroalimente con la comunidad, se podrá actuar frente a los problemas de información y comunicación que tiene la comunidad, lo cual abre camino al éxito de un proyecto.

Tabulación entrevistas a líderes de CISP – Colombia

Luigi Grando – Representante para Colombia

1. Cree usted que CISP Colombia tiene problemas de comunicación para divulgar sus procesos con:

Comunidades Socias

Los problemas de comunicación con las comunidades socias se relacionan con la **incapacidad de entender lo que la gente entiende de lo que uno le dice**. Las personas **sólo escuchan lo que quieren escuchar, entienden lo que quieren entender**, hay una problemática en este sentido y habría que mejorar esa parte.

Equipos de Trabajo

Hay un problema de comunicación internamente, **yo digo cosas y me parece que soy claro pero después a la final me doy cuenta que la gente no entiende realmente** lo que se tiene que hacer, no se si sea problema mío de comunicación o de la gente.

Aliados institucionales / Contrapartes

Las contrapartes están incluidas en los aliados institucionales. Los aliados institucionales son un grupo más amplio de la contraparte. Hay problemas de comunicación cuando son contraparte, ahí **más que de comunicación creo que es un juego de posicionamiento**.

La Opinión Pública

Con la opinión pública no veo problema, porque no nos interesa. Sólo hasta ahora estamos empezando con este tema en un programa de recolección de fondos, es la primera vez que lo estamos haciendo. No veo el problema porque no hay experiencia y lo veo como otro nivel. Aquí habría que profundizar, me gustaría trabajarlo más.

2. ¿Qué medios de información y comunicación utilizados por CISP cree usted que son más eficientes para divulgar sus programas, proyectos y acciones?

A mi parecer funcionan mucho los folletos, los materiales, los libros, las publicaciones. La página web si se utiliza pero no es que sea tan efectiva, la gente si va y mira pero no lo veo como el medio más importante para divulgar la información.

Con las comunidades social el mejor medio es el contacto directo, conversar con ellos; por la problemática, la divulgación tiene que ser con cierta medida y atención porque la comunidad nos ve como un donante, alguien donde pedir plata, mientras que nosotros no somos eso, somos un aliado para construir proyecto y ejecutarlo. Por eso lo que más funciona es la charla.

Con el equipo de trabajo los que más funcionan son las reuniones y el e-mail.

Con los donantes funcionan las publicaciones, los folletos, la página web.

Con la opinión pública lo que más funciona es la oficina de prensa, la que tenemos en Italia.

Los boletines nunca han funcionado.

Con los aliados institucionales y los donantes lo que más funciona para la presentación institucional es la carpeta, por el nivel de presentación profesional.

3. Cuál es el medio más efectivo y contundente que tiene CISP para divulgar sus programas, proyectos y acciones con:

Las reuniones, el contacto directo; lo que falta es método, no tenemos gran método en el manejo de reuniones, en el manejo de eventos; ahí tenemos que reforzar mucho y es uno de los temas que tenemos en varios proyectos. Hay que retomarla para ver si logramos hacer talleres a nivel interno para mejorar el tema. En este momento hay tendencia a hacer

reuniones muy largas pero producen muy poco.

A nivel interno la gente participa mucho en las reuniones pero al final se deciden cosas en la reunión y después no hacen nada de lo que ha decidido y mando mensajes llamando la atención pero solo lo hacen por una semana y si no se está encima insistiendo no se sigue con lo acordado.

4. ¿Cree usted que los proyectos que desarrolla la organización deben tener un componente de capacitación y utilización de medios alternativos en las comunidades socias? ¿Por qué?

Sí, en cuanto al tema de metodología de manejo de grupo, reuniones. Es usar este concepto para que salgan los problemas, que se generen espacios de reflexión y que no se maneje la comunicación sólo desde el punto clásico, seguramente hay necesidad de este.

El problema de la oficina de comunicación es que tenemos que producir unos materiales para cada proyecto y esto no da mucho tiempo. Lo que podría hacer la oficina de comunicación es encargarse de organizar cursos o talleres y buscar gente que nos pueda capacitar en el tema.

Néstor Rodríguez – Comunicador Proyecto Turismo para la Paz

1. Cree usted que CISP Colombia tiene problemas de comunicación para divulgar sus procesos con:

Las comunidades socias

Con las comunidades socias en sí el problema no es la comunicación, es a interacción que se tiene con ellas. No es simplemente divulgar, también tiene que haber retroalimentación tanto de una parte como de la otra.

Los equipos de trabajo

Eso depende de cada proyecto, hasta donde tengo la percepción hay algunos problemas porque **no hay conocimiento de un proyecto con respecto al otro**, o si lo hay es muy poco. Entonces las actividades que se llevan a cabo en cada proyecto pueden truncarse y desarticular todos los proyectos que pueda tener el CISP porque van a ser las mismas actividades en las mismas comunidades, entonces si hubiera un poco más de comunicación y divulgación de los procesos que se están llevando a cabo generaría mucha más articulación, se dinamizarían cosas.

Los donantes

Creo que no hay problema porque igual a ellos se les presentan los informes relativos.

La opinión pública

No hay problema siempre y cuando desde comunicaciones CISP sepamos como exponer las cosas, como presentarlas. Dependiendo de cómo se muestren las cosas puede ser un problema o no.

Los aliados institucionales

Es mas o menos igual que con el equipo de trabajo. **Hace falta articulación pensando en que los aliados institucionales tiene unos roles básicos en los procesos y a raíz de la no comunicación o la no divulgación de las actividades que se están realizando pues se pierden muchas potencialidades que puedan tener esas instituciones aliadas.**

2. ¿Qué medios de información y comunicación utilizados por CISP cree usted que son más eficientes para divulgar sus programas, proyectos y acciones?

Que son más eficientes, debería ser el Internet en CISP Mundo; en CISP Colombia está la página inactiva, pero básicamente toda la parte de divulgación, eventos donde participa CISP, creo que es como la acción más efectiva que se está llevando hasta el momento.

3.Cuál es el medio más efectivo y contundente que tiene CISP para divulgar sus programas, proyectos y acciones con:

f. Las comunidades socias

Las publicaciones que se generan desde cada proyecto, porque una cosa es como se ve desde el proyecto local y otra cosa es como se ve desde CISP Colombia o Mundo.

g. Los equipos de trabajo

Es difícil saberlo porque no todos participamos en todos los proyectos. Pero desde el punto de vista de TPP un medio muy efectivo para poder interactuar con el equipo de trabajo son las reuniones periódicas que se hacen, donde cada uno muestra lo que está haciendo, divulga sus acciones, y como resultado esos espacios generan articulación.

h. Los donantes / La opinión pública

Básicamente los eventos con los que participa, igual que con la opinión pública, porque como se dice vulgarmente es la vitrina.

i. Los aliados institucionales

De pronto puede ser toda la parte de los informes que se les presenta.

4.Cuál cree usted que sea la estrategia de comunicación y retroalimentación más adecuada con:

Creo que mi opinión podría ser para todos los públicos, primero se debe identificar que es lo que se quiere hacer, cuál es el mensaje que se quiere dar. Cuando ya eso se tiene identificado entonces hay que definir cuál es el público al que le quieres llegar, la identificación del target. Después de saber a donde y a quien se le va a enviar el mensaje entonces viene el cómo se va a hacer, todo dependiendo también de las herramientas que se quieran utilizar en esa estrategia para llegarle a ese público. El desarrollo de cada una de esas estrategias depende mucho del público al que le quieras llegar, porque no se le puede llegar igual a las comunidades con las que se trabaja que a los donantes. Las estrategias son independientes de lo que se puede pensar a nivel general, tiene que ser muy de la mano con

lo que se está trabajando y a quien se le quiere llegar. Además este tipo de estrategia permite la retroalimentación, si se tiene una buena estrategia de comunicación eso mismo permite llegar a la retroalimentación.

5. ¿Cree usted que los proyectos que desarrolla la organización deben tener un componente de capacitación y utilización de medios alternativos en las comunidades socias? ¿Por qué?

Para mí no es solo un componente de capacitación y que les enseñe a ellos utilizar los medios que ellos puedan tener en las comunidades, sería enseñarles a aplicar estrategias de comunicación, que no sea sólo el manejo de medios. Los proyectos su deben tener un componente de medios alternativos pero no sólo de capacitación y utilización sino todo lo que tiene q ver con comunicación en general. Una cosa es saber usar los medios y otra darle el uso adecuado.

Sería muy pertinente, porque ellos son el enlace y hacen parte de ese componente, es por donde se va a mostrar el CISP.

No se puede ver como un componente aislado del departamento de comunicación, tiene que ir muy de la mano siempre y cuando sea un proyecto ejecutado por CISP y que amerita difusión de los procesos que se están dando.

Erika Benavides – Responsable de Comunicación CISP - Colombia

1. Cree usted que CISP Colombia tiene problemas de comunicación para divulgar sus procesos con:

Pienso que el CISP Colombia viene en un proceso de construir o de mantener una estrategia establecida precisamente en pro de mejorar la comunicación con las comunidades, con los donantes, con la opinión pública y con los aliados institucionales. En sí no veo las cosas como un problema, sencillamente hay unas deficiencias, unas fortalezas, y estamos en un

proceso de construir y de mejorar las condiciones actuales con todas esas instituciones y públicos.

Con cada uno de los actores en el proceso hay diferentes situaciones por las condiciones con que se trabaja con cada uno de ellos.

Las comunidades socias

En algunos casos cuando se habla en términos de comunicación, podemos ver como problema la poca claridad caridad de la información, la veracidad en lo que se está diciendo. Con este público podría existir un problema con el personal que están en terreno; es decir, si el personal que está en terreno no logra decir el mensaje tal y como es y tal y como el CISP Colombia quiere que sea, hay va a haber un problema de información real y si no hay una disposición de la comunidad a recibir esta información o hay un mal entendido por parte de la comunidad pues también hay un problema, se generaría un problema con la información. También los problemas serían con las herramientas que hay en terreno, con las herramientas de comunicación que en muchos casos se usan, pero concientemente no se dice esta es una herramienta de comunicación de un proyecto para con la comunidad en donde todas las personas que están en terreno del CISP lo conocen. Oficialmente no está la estrategia concisa que diga como se le va a llegar a un proyecto o a una comunidad, todo esto se da porque cada proyecto es diferente, no podemos tener las misma estrategia para todo el mundo, tiene que ser una estrategia flexible que es básicamente lo que estamos tratando de construir en terreno, es lo que se quiere hacer oficial. El fin de esto es que todo el proceso comunicativo fluya con estas comunidades y todo lo que se haga con ellos e haga para fortalecer.

Los equipos de trabajo

Dentro de los equipos de trabajo pude existir falta de comunicación de otros proyectos. Es decir, si hay un equipo de trabajo de un proyecto muchas veces no esta enterado de otros proyectos en ejecución. Muchas personas no tiene claros los objetivos de los proyectos en los que trabajan, pero se supone que si uno está apropiado del tema conoce la información,

eso no depende únicamente de CIPS, depende de cada persona. Creo que en este punto, y en cierta medida, fallamos en el sentido que **faltan herramientas de divulgación interna**; si existen herramientas como correo electrónico, se está construyendo la página de Internet, se está pensando en un boletín interno de CISP para precisamente tener acceso a la información, además se están haciendo actividades de integración de los proyectos a partir de la coordinación general de CISP.

Los donantes

Frente a los donantes no veo problema, la comunicación que hay es la que debe haber, es la que ellos exigen, la que necesitan para poder donar recursos, también para poder hacer un trabajo conjunto porque muchos proyectos son cofinanciados. Por tal motivo los donantes deben tener un conocimiento real de CISP, sino no harían una donación de recursos para el trabajo que venimos desarrollando.

El CISP frente a los donantes está en una buena posición, somos respetados.

La opinión pública

Es un tema que hemos venido revisando, al CISP como tal no le interesa ser un organismo de conocimiento público y ser famoso. Hay ciertos proyectos y actividades que si requieren una divulgación al público general, entonces en ese momento es donde se entra a ver que sistema de comunicación pueden existir para que se puede tener una real comunicación con los medios de comunicación o con la opinión pública en general. Pienso que hasta donde el CISP quiera llegar con este público puede llegar dando una muy buena información para lo que se quiere decir.

Los aliados institucionales

Hay problemas con algunas instituciones, sobre todo con las instituciones socias por lo que cada proyecto ha dicho, por la experiencia con cada proyecto que se ha sabido. En algunos casos este problema puede ser **comunicativo, en otros casos pueden ser problemas administrativos, logísticos.**

2. ¿Qué medios de información y comunicación utilizados por CISP cree usted que son más eficientes para divulgar sus programas, proyectos y acciones?

Actualmente usamos algunos medios impresos, estamos empezando a usar algunos medios audiovisuales. Los que se ha hecho hasta el momento y que ha funcionado es lo que ya está escrito, los libros por ejemplo, pero como herramienta comunicativa estas publicaciones no funcionan, son más para documentación; es decir si alguien quiere saber sobre desplazamiento ahí hay un libro sobre desplazamiento o sobre pesca en Magdalena. Estos son libros gruesos, no todo el mundo tiene acceso a ellos, sólo algunas instituciones o la gente que esté puntualmente interesada.

Hay otros medios que son contundentes como tal para divulgar que pueden ser afiches, boletines, folletos, carpetas. Por otro lado, algunos proyectos trabajan con una página web, como Turismo para la Paz; un medio de divulgación de este proyecto es la página de Internet y en este momento la página de Internet de CISP como tal es importante, pues es un medio de información y divulgación que logra ser ágil al que mucha gente tiene acceso, hay zonas en que no y donde nos toca llegar con otro tipo de medio; pero el Internet puede ser un medio muy efectivo para mostrar todo, para mostrar incluso los documentos que han impreso.

Creo que pueden haber muchos medios efectivos, en este momento se están usando algunos y otros están en proceso. Pero los más efectivos son los impresos y los audiovisuales, veo el Internet como que cumple las dos funciones de audiovisual e impreso, pues permite ver lo que se tiene en fotografía, video y texto.

3.Cuál es el medio más efectivo y contundente que tiene CISP para divulgar sus programas, proyectos y acciones con:

No sé si es porque mi fuerte es la fotografía y lo audiovisual, pero creo que a nivel general

en el mundo entero la gente le cree a uno con una imagen real. Es decir, yo puedo tener una imagen dibujada o una fotografía y la gente cree lo que dice la fotografía. Creo que es una herramienta fundamental para las comunidades, los equipos de trabajo.

Realmente funciona, una persona en un taller puede aprender con un video, como una herramienta de comunicación en las comunidades. Que nosotros como CISP estemos usando los folletos, reuniones, no garantiza que sean eficientes. Lo que queda es lo escrito, lo impreso o lo grabado, eso es lo que llega y es a partir de ahí que podemos comunicar lo que queremos comunicar. Creo que es más eficiente que una reunión o un taller, el taller es fundamental pero si ese taller se enriquece con un video de cinco minutos o con una buena presentación gráfica será más eficiente. En este momento trabajamos para que cada taller tenga sus piezas gráficas establecidas y claras.

Creo que estos medios funcionan para todos los públicos. El donante te cree cuando muestras una imagen donde aparecen sus logos y donde está el proceso que se viene desarrollando, ahí es donde deciden seguirnos apoyando.

4. Cuál cree usted que sea la estrategia de comunicación y retroalimentación más adecuada con:

Creo que ahí en donde está el talón de Aquiles, pues muchas veces uno piensa que la comunicación es sólo decir cosas, sólo informar, mostrar; y la comunicación es retroalimentación también. La retroalimentación es la condición de la comunicación.

La estrategia de comunicación más adecuada es construir conjuntamente. Obviamente la estrategia la construimos nosotros, pero tiene que ser una estrategia de comunicación participativa. Se supone que los procesos de desarrollo son procesos participativos, cuando hablamos de participación es que yo te involucro para construir algo, si yo llego a imponerte cosas no vamos a llegar a ningún lado. Si se quiere lograr algo tengo varias formas para hacerlo: imponiendo mis leyes o involucrando a la gente, haciendo que se

sientan parte del proceso y que sientan que aportan. Ahí hay un trabajo de comunicación conjunta en el que se pueden desarrollar cosas y en donde la gente realmente se apropiaría de la dinámica que se está desarrollando con algún proyecto.

Nosotros tenemos unos objetivos como CISP y los donantes tienen unos objetivos, por lo general los proyectos se construyen en unas líneas de acción, entonces hay recursos para alguna de estas líneas y así se desarrollan los proyectos, que empiezan a partir de la necesidad de una comunidad, pero eso no lo escribe este público. Pero las líneas de ejecución del proyecto no se pueden imponer en la comunidad, la estrategia es saber como llegar a la gente.

Con los equipos de trabajo pasa lo mismo que con las comunidades, si uno habla como persona individual hay problemas, si uno habla como equipo y hace sentir que la construcción es de todos ahí hay comunicación, apropiamiento y la gente va a tener el mensaje claro, va a hablar el mismo idioma a pesar de los problemas.

En conclusión es poner en común las cosas que se están haciendo.

5. ¿Cree usted que los proyectos que desarrolla la organización deben tener un componente de capacitación y utilización de medios alternativos en las comunidades socias? ¿Por qué?

Definitivamente si hace falta. Nosotros como CISP deberíamos incluir dentro de nuestros proyectos un taller de comunicación. El componente comunicación de debe tomar como un elemento importante dentro de cada proyecto, porque a través de ese componente podemos implementar las estrategias de comunicación de CISP y que después de esos talleres de comunicación se supone que todos lo equipos y las comunidades socias podemos hacer las cosas a partir de ciertos instrumentos, por ejemplo en una comunidad socia es importante la radio comunitaria. Entonces nosotros a través del departamento de comunicación podríamos generar un taller sobre este medio, que es un medio alternativo de comunicación, o un taller de fotografía.

La idea en sí es poder desarrollar, tanto con las comunidades socias como con los equipos de trabajo principalmente, talleres de este tipo, lo que fortalecería considerablemente todo el proceso de CISP desde el punto de vista comunicativo.

Tabulación entrevistas a Comunidad Socia CISP – Colombia

María Castro³⁷ – Socia del Proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia

1. En sus palabras, describa la misión o función que tiene CISP con la comunidad.

Rossana Becerra: María, en sus palabras descríbame usted, qué cree que hace PRODES con la Comunidad, para qué cree que estamos aquí?

María Castro: Lo mismo que le dije ahorita, apoyar a la gente que lo necesite.

2. ¿Cree que los proyectos que realizan las Organizaciones como CISP realmente contribuyen al mejoramiento de las condiciones de vida de una comunidad?

RB: ¿Cree que las organizaciones que estamos acá si los ayudan a ustedes a mejorar sus condiciones de vida?

MC: Sí señora

RB: ¿Cree que con el apoyo de nosotros puede salir adelante?

MC: Claro

3. ¿Cree que las líneas de acción en las que CISP interviene son las que responden a las necesidades de la comunidad? ¿Por qué?

RB: Líneas de acción son como los temas que nosotros intervenimos. Por decir algo salud, educación y generación de ingresos en este caso (PRODES). ¿Cree que esas líneas y esos tres componentes si responden a las necesidades que ustedes tienen? ¿Ustedes de verdad si necesitan eso?

MC: Sí señora

4. Dentro del proyecto en el que participa ¿cuáles considera que son sus fortalezas y falencias?

RB: Dentro del proyecto en el que participa, ¿hay algo que no le guste?

³⁷ El Nombre ha sido modificado para respetar la privacidad de la entrevistada

MC: No

RB: ¿Qué cosas considera que son buenas? Que usted diga “ah, este proyecto sí es” ¿Qué le gusta?

MC: Explíqueme que de eso si no sé

RB: Por ejemplo le gustan los programas que ofrecemos, cuando usted leyó el folleto vio los temas de salud, también vio que si a la niña le iba mal en el colegio había una respuesta a eso, también vio que actividades había en generación de ingresos. Esas son como las cosas buenas que usted podría ver en nosotros. Cundo yo le expliqué el proyecto, ¿qué fue lo que le gustó? ¿Qué la hizo tomar la decisión de inscribirse y pedimos un cupo?

MC: Para lo del colegio de la niña.

5. ¿Qué momento dentro del proyecto considera usted que es apto para comunicar sus inquietudes y recibir respuesta?

RB: Si tiene un problema, ¿Qué momento sería oportuno para decirlo? ¿Una reunión? ¿Ir hasta la organización? ¿Una llamada?

MC: Una llamadita

6. ¿Considera que cuando expone sus inquietudes el proyecto responde oportunamente a ellas?

RB: Cuando tiene preguntas, cuando ha hablado conmigo ¿entiende lo que yo le digo?

MC: Bien

Carmen Zabala³⁸ – Socia del Proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia

1. En sus palabras, describa la misión o función que tiene CISP con la comunidad.

De lo que entendí, es para educación, generación de ingresos y para salud. Y lo más importante es la salud. Para mí desde que tenga una salud está bien, uno sin salud no sirve

³⁸ El Nombre ha sido modificado para respetar la privacidad de la entrevistada

para nada.

2. ¿Cree que los proyectos que realizan las Organizaciones como CISP realmente contribuyen al mejoramiento de las condiciones de vida de una comunidad?

Yo creo que sí. Según las propuestas y lo que hagan. Hay muchas personas que vienen y dicen “hago esto” y no cumplen. Yo digo una entidad como la que dice usted que son de Italia pues tienen más responsabilidad.

3. ¿Cree que las líneas de acción en las que CISP interviene son las que responden a las necesidades de la comunidad? ¿Por qué?

Sí porque aquí todos, seamos o no desplazados, necesitamos salud, educación y generación de ingresos. Uno sin salud y educación peor porque no consigue un trabajo.

4. Dentro del proyecto en el que participa ¿cuáles considera que son sus fortalezas y falencias?

Todo lo que le dije, salud educación y generación de ingresos. Todo eso es bueno porque esto va a ser primordial de uno y al menos es como una ayuda para salir las personas adelante, digamos pues a independizarse. De lo que me han hablado del proyecto no le veo nada malo. A la persona que no le guste es porque no quiere salir adelante.

5. ¿Qué momento dentro del proyecto considera usted que es apto para comunicar sus inquietudes y recibir respuesta?

Si es urgente le toca a uno ubicarlos por teléfono y pedir una asesoría, o si es una cosa que es entre todos ya una reunión y ahí pautar los puntos de lo que se tiene que decir para uno quedar satisfecho, uno tiene derecho a ser oído, que la organización oiga lo que uno tiene que decir.

6. ¿Considera que cuando expone sus inquietudes el proyecto responde oportunamente a ellas?

Sí claro, si tengo una inquietud me explican bien las cosas para que las entienda. No es que

uno sea ignorante, porque nadie es ignorante, pero tengo la capacidad de entender.

Tabulación entrevistas a Funcionarios CISP – Colombia

Olga Lucía Galeano – Responsable Monitoreo y Evaluación – Proyecto Asistencia Integral para Niños, Jóvenes y Familias Desplazadas Internas en Colombia

1. Dentro de su experiencia, cite un caso de éxito donde la comunidad social haya respondido de forma acertada y eficiente a la información recibida. Comente las herramientas y estrategias empleadas en el caso.

La experiencia más cercana fue con el proyecto que se desarrolla en el marco del presupuesto participativo de la Alcaldía de Medellín y el CISP. Donde los beneficiarios estaban convencidos de que los recursos financieros que se les entregaba para poner en marcha sus iniciativas productivas eran recursos que les pertenecían a sus miembros y a las organizaciones que los recibían. A través del trabajo de concientización y las reuniones continuas y relación continua con los beneficiarios se logró que entendieran que los recursos eran de todos los habitantes de la Comuna y cada unidad productiva recibía esos recursos siempre y cuando el proyecto fuera viable y adicionalmente tenía una responsabilidad con la comunidad.

2. ¿Cuál es la estrategia para formular un plan de acciones dentro de un proyecto con un equipo de trabajo? ¿Existe actualmente una metodología unificada?

La estrategia para formular un plan de acción no es otra cosa que una lista detallada de todos los pasos que se deben seguir para poder llegar a una meta planteada que tiene ya definida el proyecto. En ésta se enlistan cada una de las actividades y los pasos a seguir y quienes son los responsables de hacerlo, entonces hacen el paso de desarrollar la actividad. Actualmente en el CISP no existe una metodología unificada para desarrollar un plan de acción cada uno de los proyectos desarrolla las acciones de una manera independiente de acuerdo al proyecto, a las actividades y de acuerdo a las necesidades.

3. Para crear un plan de acciones, ¿qué procesos de investigación existen respecto al perfil y necesidades de la comunidad?

El plan de acción se define de acuerdo a las actividades del proyecto y de acuerdo a las características de la comunidad. Realmente no existe una investigación profunda sobre las necesidades de la comunidad ya que esta actividad, se supone, la realizó la entidad financiadora dado que los proyectos que ejecuta el CISP no son proyectos elaborados por nosotros mismo sino que son elaborados por otras entidades quienes ya identificaron las necesidades. Simplemente se trata de ejecutar las actividades de acuerdo al perfil de la comunidad y a lo definido por el proyecto.

4. Cuénteme su experiencia, las ventajas y aprendizajes con los planes de acciones ejecutados.

Las ventajas es que desarrollar un plan de acción contribuye a que las actividades se desarrollen de una manera ordenada y con un propósito, que permite señalar las necesidades de los cambios futuros que haya que realizar dentro del proyecto. Proporciona una base para controlar cada una de las actividades que se desarrollan. Obliga a tener una visión de todo el proceso de ejecución del proyecto y básicamente dirige la atención hacia los objetivos que se quieren lograr.

Las desventajas es que en algunas ocasiones el hecho de tener es plan de acción puede demorar el desarrollo de las mismas actividades, o se puede realizar una plan de acción tan detallado y tan excesivo que puede tener una rigidez tan grande que no permite tampoco el desarrollo de las actividades que se plantean y adicionalmente a eso, el plan de acción puede llegar a ser limitado en cuanto a que por la incertidumbre de algunas actividades que se desarrollan dentro de los proyectos no se puede prever algunos hechos futuros que pueden suceder.

5. ¿Actualmente cómo son evaluados y sistematizados los proyectos de la organización?

No existe una real evaluación de los proyectos y tampoco existe una sistematización de los mismos. Hay unos resultados que son los que se exponen ante las entidades ejecutoras pero realmente no hay una evaluación a fondo y sistematización, lo más aproximado a una sistematización es un archivo donde encuentras información puntual de las actividades que

se realizaron con fotografías o folletos, pero éstos tampoco tienen una estructura detallada de la información que existen en las carpetas.

6. ¿Qué estrategia de socialización implementan dentro de la organización, y con los equipos de trabajo de los proyectos, para que los errores que se cometen sean un mecanismo de aprendizaje?

No existen actividades de socialización dentro de los equipos de trabajo de los proyectos que desarrolla el CISP. No hay una retroalimentación efectiva de los logros y mucho menos de los errores que se cometen, por lo tanto no existe ese mecanismo como aprendizaje. Ese mecanismo sólo lo tiene los ejecutores de proyecto mas no se pasa ese conocimiento a los demás proyecto

7. ¿Actualmente que estrategias de retroalimentación se están implementando para hacer más eficientes los procesos y relaciones con la comunidad?

Actualmente la estrategia de retroalimentación se resume en un trabajo conjunto con la comunidad donde esta participa activamente de las actividades que se realiza.

8. Partiendo de la premisa que el éxito de un proyecto es la buena comunicación y relación con la comunidad socia, ¿qué fortalezas y debilidades encuentra en los mecanismos que actualmente emplean y que aportes, desde su experiencia con este público, puede hacerle a la labor de la organización?

En el CISP específicamente no existe un proceso de comunicación bien establecido y planificado, sin embargo existe una muy buena relación con la comunidad socia ya que siempre conocen las actividades que se realizan y el costo de las mismas e incluso en ocasiones participan en el desarrollo de dichas actividades. Creo que la fortaleza es la transparencia en la ejecución de las actividades, el carisma del personal que trabaja en la organización y el reconocimiento, que por el trabajo realizado, tiene CISP en muchas de las zonas del país. En cuanto a las debilidades, pienso que no existe una plan de comunicaciones que permita dar una mayor visibilidad a los proyectos y a la labor que realiza realmente el CISP, no existe una retroalimentación y relación con la comunidad que

permita un mayor compromiso de la misma y por lo tanto pienso que se debe realizar una estrategia de comunicaciones que permita que cada uno de los proyectos no sólo utilicen folletos y fotos sino que se plantee una estrategia que involucre a la comunidad.