

# La comunicación pública como estrategia orientadora en los procesos de participación ciudadana de los jóvenes

**Jonatan Alejandro Cuadros Rodríguez**

Universidad de Antioquia.  
cuadrosjonatan@gmail.com

**Sebastián Arias García**

Universidad de Antioquia.  
ariasbastian@hotmail.com

**Alejandro Valencia Arias**

Instituto Tecnológico Metropolitano  
jhoanyvalencia@itm.edu.co

**Cómo citar este artículo**

Cuadros Rodríguez, Jonatan A.; Arias García Sebastián; Valencia Arias Alejandro. (2015) La comunicación pública como estrategia orientadora en los procesos de participación ciudadana de los jóvenes. Revista Encuentros, Universidad Autónoma del Caribe, 13 (1), pp. 111-122  
DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/re.v13i1.353>

## RESUMEN

*El presente artículo de investigación tiene como objetivo analizar el papel de los procesos de comunicación pública y participación ciudadana en la gestión que hacen las organizaciones gubernamentales, a fin de facilitar una comunicación más eficaz con los grupos de interés, que para el presente caso se enfoca en las comunidades jóvenes. La metodología planteada se basa en la indagación de fuentes secundarias de información alrededor del objetivo planteado a través de la búsqueda en bases de datos académicas y gubernamentales, las cuales se examinan con el objetivo de extraer las estrategias exitosas de comunicación y participación ciudadana de los jóvenes. Se concluye que dichos espacios generan la participación de los grupos de interés desde la toma activa de decisiones y el aprovechamiento de espacios públicos. Además, se deben buscar estrategias más allá del uso de medios masivos de comunicación; orientándose a propiciar el diálogo, la escucha y la satisfacción de necesidades de interés social en los grupos de intervención.*

**Palabras clave:** comunicación pública, participación ciudadana, comunicación estratégica, participación juvenil.

## Public communication as a guiding strategy in citizen participation processes of youth

### ABSTRACT

*The aim of this paper is to analyze the role of the processes of public communication and citizen participation in the management made by government organizations, to facilitate more effective communication with young people. The proposed methodology is based on the investigation of secondary sources of information around the topic interested by searching academic and government databases, which are examined in order to extract the successful communication strategies and participation of young people. We conclude that these spaces provide the participation of stakeholders from the active decision making and use of public spaces. Furthermore, it most search strategies beyond of the use of mass media oriented to promote dialogue, listening and the satisfaction of needs of social interest in the intervention groups.*

**Key words:** public communication, citizen participation, strategic communication, youth participation.

## Introducción

Dentro de los procesos de participación ciudadana, la comunicación pública se considera fundamental, ya que desde una visión estratégica, esta logra movilizar a los grupos de interés hacia la apropiación y aprovechamiento de los espacios públicos y de escenarios dispuestos para la toma de decisiones. En ese sentido, lo que se presenta a continuación busca dar cuenta de la relación existente entre comunicación pública y participación ciudadana, como procesos causales y complementarios que entran a jugar en la esfera pública para poner en común los sentidos de las instituciones gubernamentales y grupos de interés.

En primera instancia se presenta una conceptualización de comunicación pública y participación ciudadana, planteándose su relación y la manera como desde la práctica estos conceptos logran conjugar para propiciar el encuentro de la ciudadanía, presentando además, los beneficios que tiene para una sociedad democrática respaldar la participación de sus ciudadanos, en función de que haya una disposición de espacios y locaciones para dicho ejercicio y a su vez se invite e incentive desde los entes estatales su aprovechamiento.

También, se presenta la comunicación estratégica como una respuesta coherente y de importancia para asegurar la eficacia de la comunicación y de los procesos dispuestos para propiciar la participación ciudadana. Allí, se presentan procesos

pertinentes que sirven de orientación hacia una comunicación eficaz, planeada y que responda de manera coherente a las necesidades de los grupos de interés. Finalmente, se presenta el tema de la participación ciudadana de los jóvenes principalmente desde el contexto de la ciudad de Medellín, y la manera como ha sido sistematizada dicha participación, la cual presenta un bajo impacto en los procesos políticos y sociales. Aunque más allá de las cifras lo que se deja entrever son problemas relacionados con las diferencias existentes en la forma de actuar y pensar de los jóvenes y los adultos. También se evidencian deficiencias en los sistemas de comunicación empleados por las organizaciones públicas para propiciar la participación de los jóvenes e incentivar el aprovechamiento de espacios públicos.

Atendiendo lo anterior, este artículo se centra en tres ejes temáticos permiten entender la importancia de los procesos de comunicación pública y participación ciudadana en la gestión que hacen las organizaciones gubernamentales enfocadas en las comunidades juveniles, estos ejes son: comunicación pública y participación ciudadana, comunicación estratégica para la participación ciudadana y participación ciudadana de los jóvenes.

De este modo, se espera generar un panorama de lo que es la participación ciudadana, la comunicación pública y la importancia de articular dichos procesos desde las organizaciones gubernamenta-

les. Además de ello, se esperan aportar elementos para que se reconozca la importancia de la gestión de procesos de comunicación y participación en función de los jóvenes, orientada hacia la gestión de espacios y locaciones donde estos puedan ejercer sus derechos, fortaleciendo así sus competencias y habilidades.

## Comunicación pública y participación ciudadana

En las sociedades democráticas, la comunicación pública ha adquirido mayor importancia debido a la complejidad de los procesos sociales, siendo necesario gestionar la participación ciudadana desde estrategias que estimulen a las comunidades hacia la participación en los procesos de desarrollo local. En este sentido incentivar la participación ciudadana desde diferentes estrategias es una prioridad de los estados democráticos. Lo anterior está sustentado en documentos de carácter internacional, como el desarrollado por la UNESCO en el 2003, luego de la Convención para la Salvaguarda del Patrimonio Cultural Inmaterial, donde se plantea en el artículo 15 del mismo documento, que “cada Estado por su parte tratará de lograr una participación lo más amplia posible de las comunidades, los grupos, y, si procede, los individuos que crean, mantienen y transmiten ese patrimonio y de asociarlos activamente a la gestión del mismo” (UNESCO, 2003, citado en San Eugenio, 2007, p. 171).

Atendiendo a lo anterior, la comunicación pública, según los planteamientos de Botero (2006), es una oportunidad para la construcción democrática de la sociedad y a su vez, para la gestión de la participación ciudadana en los proyectos de desarrollo de las diferentes comunidades, ya que esta permite conjugar los sentidos de la sociedad, gestionarlos en su diario vivir y ponerlos en común, en su dimensión social, con el fin de movilizar la sociedad hacia el logro de propósitos colectivos.

Los planteamientos que se presentan con respecto a la comunicación pública, deben de entrada tener en cuenta que este tipo de comunicación cumple un papel social, en el sentido en el que sus acciones están destinadas a generar transformaciones en la sociedad. En ese sentido es importante complementar dichas acciones desde una perspectiva de la comunicación para el cambio social, pues como lo indica Gumucio (2011), aunque hablar de comunicación para el cambio social, responde a un paradigma reciente de la comunicación, lo cierto es que esta ha estado siempre presente, en la experiencia de la comunicación alternativa y participativa.

Se observa, entonces cómo desde la comunicación pública y para el cambio social, la mediación social y la construcción de escenarios de participación que propicien la movilización social, es posible pensar una cultura ciudadana participativa en los procesos de desarrollo

de las comunidades. Por otro lado, la comunicación pública puede también posibilitar la inclusión social, es decir, “la capacidad que tiene la sociedad para construir una ciudadanía activa, eliminar las barreras discriminatorias en el mercado y diseminar una cultura de la solidaridad” (Calderón 1995, citado en Fleury 2007, p. 99).

En el ámbito colombiano, se ha contado con trabajos orientados a fortalecer los procesos de comunicación pública que se dan en las organizaciones gubernamentales. Uno de esos casos fue la elaboración del Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI), que tuvo como objetivo fortalecer la comunicación organizacional a fin de garantizar los procesos de producción, circulación y socialización de la información de las entidades del estado hacia sus diferentes grupos de interés, posibilitando además una rendición de cuentas a la comunidad mucho más efectiva (Jaramillo, 2004). En este modelo la comunicación pública es comprendida como una red de transacciones informacionales, expresivas y solidarias que ocurren en la esfera pública, a partir de la intervención de las Instituciones Públicas y la sociedad, la cual es fortalecida por el empleo de canales y medios de comunicación masiva, que permiten el desarrollo de temas de interés o preocupación pública en general, e inciten a la participación y el involucramiento ciudadano (Jaramillo, 2004).

En este modelo de comunicación pública se habla además de la comunicación macrointencionada, entendida como la interpretación que se hace de los elementos básicos del fenómeno de la comunicación (emisor, receptor y el proceso que ello implica), a fin de lograr la definición de unas estrategias asertivas que permitan la movilización social, a partir de la mediación que se da entre las instituciones públicas y las comunidades. Esta mediación en la práctica se hace visible en el envío de un determinado mensaje al conjunto de la sociedad, el cual es interpretado por los intermediarios, quienes son finalmente los que le atribuyen un sentido y hacen del mensaje algo comprensible y aprehensible para los destinatarios finales. Por lo anterior, no es posible hablar de mensajes que se introyectan de manera mecánica, porque según esta teoría de la comunicación macrointencionada, a partir de la mediación y el ejercicio de la comunicación, cada intermediario recibe el mensaje y hace una interpretación propia del mismo, a la vez que lo gestiona y lo articula a los procesos de movilización social de su comunidad o del entorno al cual pertenece (Jaramillo, 2004).

Siguiendo esta misma lógica, Brandão (2009, citado en Mainieri y Costa, 2012) identifica la comunicación pública con los conocimientos y las técnicas en el ámbito organizacional, que responden a una visión estratégica y planificada de la misma. Esta permite establecer relaciones con los diversos públicos de interés y de

impacto, con el objeto de consolidar una imagen y una identidad dentro de estos, propiciando la apropiación de espacios públicos de interés o de encuentro, para lo que los medios de comunicación son una herramienta clave en el logro de este ideal.

Es importante comprender además, la comunicación pública como un proceso bidireccional de comunicación con los ciudadanos, que hace necesario la existencia de una interacción fluida, con respecto a temas que tienen relevancia para la sociedad o que son de interés público. Para ello, y como lo explica Habermas (1984), es necesario que haya un diálogo entre los miembros de la sociedad, relacionado con temas de interés público, que conlleven a la participación de toda la sociedad en la consolidación de la democracia y el ejercicio pleno de la ciudadanía.

De tal forma que la comunicación pública propicia el encuentro y el diálogo comunitario en relación a asuntos públicos; todo esto, desde una amalgama de estrategias comunicativas, que finalmente lo que están promoviendo es el desarrollo de una sociedad políticamente activa desde el ejercicio pleno de la participación ciudadana. Pero ¿qué se entiende por participación ciudadana?, para autores como Escalona (2009), la participación ciudadana no se reduce solamente al sufragio en los procesos electorales, esta va mucho más allá e implica el involucramiento

y la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones, de concertación, de planeación, de encuentro comunitario, en temas relacionados con los derechos sociales, políticos, culturales y comunicacionales.

La participación ciudadana es entendida como la capacidad, disposición y apuesta para liderar y tomar parte en procesos sociales, organizativos y comunitarios, por lo que es necesario que el ciudadano se reconozca en un entorno al cual pertenece, con el cual se siente identificado y del cual es posible apropiarse. Sin embargo, es importante que las instituciones públicas generen y mantengan condiciones para que se dé la participación a partir de la apertura de espacios y el tratamiento en igualdad de condiciones para quienes pertenecen a dicho entorno social. A lo que apuntaría dichos procesos de participación, es a la generación de propuestas, de acuerdos entre los sujetos, los grupos y las instituciones, a fin de aportar al desarrollo integral de las comunidades, a la inclusión social y al ejercicio ciudadano (Jaramillo, 2011).

Como complemento al concepto de participación ciudadana y la manera en que esta se da en la sociedad, Rodríguez (2008) indica que hay tres dimensiones de la participación ciudadana que pueden ser desarrollados de manera gradual, aunque finalmente todo depende de los intereses de la organización, dichas dimensiones son:

- I. La participación ciudadana nominal, que tiene en cuenta a los ciudadanos, solo en los procesos de consulta o mecanismos de elección, lo cual, poco posibilita la integración y el diálogo social del que habla Habermas (1994), ya que este ejercicio de participación, solo es evidente en las urnas de votación.
- II. La participación ciudadana relacional, la cual hace referencia a la manera como las instituciones públicas establecen relaciones con asociaciones ciudadanas para desarrollar determinados proyectos, con miras al favorecimiento común, pero también a la optimización de recursos. Estos procesos están más definidos, por el desarrollo de estrategias o proyectos articulados entre las instituciones públicas y las organizaciones sociales, los colectivos o grupos, lo que propicia un mayor impacto a nivel social, y un mejor aprovechamiento de los recursos.
- III. La participación ciudadana real, entendido como aquel que, además de involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la definición de políticas públicas, propicia la movilización social o la gestión de proyectos y recursos para la planeación y el desarrollo local, como presupuesto participativo en ciudades como Porto Alegre y Medellín.

Ahondando en la definición de participación ciudadana, se puede indicar que esta responde acciones colectivas de

individuos encaminadas hacia el logro de determinados objetivos, que de entrada supone la existencia de unos intereses y motivaciones compartidas. Se habla entonces de una participación ciudadana que se manifiesta en las comunidades, como la posibilidad de mejorar la calidad de vida, la calidad en el acceso a los bienes y servicios, que les son común a la colectividad y que permiten el trazado de un modelo de sociedad que se construye desde una visión compartida de la realidad (Ordóñez, Peña de Arias, Robles & Remedios, 2010).

Lo visto hasta ahora, sustenta la posibilidad de hablar de la comunicación pública y la participación ciudadana como procesos complementarios y causales (Luksic, 2010). La comunicación pública, se vale de estrategias que empleen herramientas como los medios de difusión, la comunicación interpersonal y la rendición de cuentas, con el fin de influenciar a la opinión pública y orientar a la ciudadanía hacia la participación activa en procesos de toma de decisiones, de reconocimiento y apropiación de espacios, y en la elaboración de una agenda pública de trabajo para el desarrollo social. Como lo explica Mondragón (2005), la comunicación que emplean las organizaciones públicas, es necesaria dentro de los procesos orientados a gestionar la participación ciudadana, porque permite establecer relaciones con los ciudadanos, escucharlos y responder a sus necesidades dentro de un proceso de comunicación en doble vía.

Por las consideraciones anteriores, en un país democrático como Colombia es obligación del mismo gobierno gestionar desde diversas instancias procesos orientados hacia la participación ciudadana, valiéndose de estrategias de comunicación que interrelacionen e involucren a la ciudadanía en la toma de decisiones, pues como explica López (2001), no hacerlo hace que la democracia se vea atrofiada. De esta manera, entonces, es posible comprender la relevancia de la comunicación pública y la participación ciudadana dentro de la gestión que hacen los gobiernos y los organismos estatales, a fin de posibilitar una ciudadanía activa que se articule a los procesos orientados a las necesidades, problemáticas y situaciones sociales.

## **Metodología**

Para la realización de este trabajo se llevó a cabo un proceso de búsqueda y revisión bibliográfica de fuentes secundarias de información frente a experiencias y estudios alrededor de la comunicación pública, la participación ciudadana, con especial interés en aquellos estudios que se han focalizado en la población juvenil, como punto de referencia para proyectos y nuevas investigaciones en el área de la comunicación pública como estrategia orientadora en los procesos de participación ciudadana de la población juvenil.

Entre los recursos bibliográficos sobre los cuales se orientó la búsqueda se encuentran artículos de investigación,

artículos de reflexión, modelos de comunicación, memorias de eventos, entre otros documentos académicos que respondieran a la combinación de las siguientes palabras clave en las búsquedas en bases de datos: comunicación pública, participación ciudadana, comunicación estratégica, participación juvenil.

Con la metodología planteada se busca visibilizar experiencias exitosas que permitan orientar procesos de comunicación pública, de tal forma que estos sean eficaces y estratégicos, en función de propiciar de manera asertiva la participación ciudadana. Además de ello, reconocer la importancia de pensar la comunicación de manera estratégica y planificada, permitiendo mostrar los logros y la eficacia de esta en las actividades de las organizaciones del sector público.

## **Análisis de resultados Comunicación estratégica para la participación ciudadana**

Para comenzar es necesario preguntarse, ¿cuándo es posible hablar de comunicación estratégica en una organización? Conforme a los planteamientos de Preciado y Guzmán (2011), para hablar de comunicación estratégica en un entorno organizacional es necesario que se cumplan las siguientes condiciones: a) la comunicación debe considerarse como elemento central en la toma de decisiones y en el cumplimiento de los ejes misionales, a la vez que sus representantes deben estar presentes en los espacios de

liderazgo y orientación; b) los objetivos definidos para las estrategias de comunicación, deben responder a los objetivos misionales de la organización, es decir, las estrategias de comunicación deben de proveer elementos para su cumplimiento; y c) las estrategias de comunicación diseñadas, deben conjugar los tres niveles esenciales que comprenden lo estratégico, lo táctico, y lo operativo.

Con respecto a lo anterior, es fundamental que las organizaciones públicas mantengan una comunicación continua con la sociedad, y en ese sentido es importante que desde estrategias como la rendición de cuentas se propicie el involucramiento de la ciudadanía en la toma de decisiones. Por ello, la comunicación debe considerarse como eje transversal de todos los procesos tanto internos como externos, garantizando así su integralidad, pues bien es sabido que la mayoría de organizaciones públicas responden a unos planes de gobiernos los cuales están diseñados en función de responder a las necesidades de las comunidades, lo que hace necesario esa comunicación estratégica en doble vía que permita el diálogo y el establecimiento de lazos de trabajo integrales y satisfactorios.

Pero, ¿cómo hacer esto viable?, para Pérez (2006, citada en Preciado & Guzmán, 2011), es posible seguir una serie de pasos que permitan desarrollar las estrategias de comunicación en sus tres niveles, los pasos sugeridos son: 1) se identifica una situación en un contexto

específico, el cual está determinado por los comportamientos de los individuos que hacen parte de este; 2) existen unos individuos insertos en determinado contexto, que son los responsables o líderes de la gestión de la comunicación y a los cuales les compete tomar decisiones, según las circunstancias inciertas del contexto; 3) para la toma de decisiones, los gestores o encargados de la comunicación deben tener en cuenta la realidad social de los individuos; 4) se traza un objetivo que responda a las necesidades o a la situación identificada previamente; 5) para el objetivo definido, dado que las circunstancias del contexto son inciertas, se deben definir varias alternativas posibles; 6) las alternativas definidas, deben ser evaluadas para identificar aquellas que tienen mayor posibilidad de ejecución; 7) se debe elegir la alternativa más viable y 8) ejecutar, hacer control y evaluar la alternativa seleccionada.

En términos concretos, la anterior guía para la definición y ejecución de una estrategia de comunicación, puede verse resumida en el modelo PHVA, planificar, hacer, verificar y actuar o aplicar mejoras, propuesto por Deming (1989), el cual es un modelo básico que puede orientar los procesos de comunicación pública de manera estratégica, y en función de responder a las necesidades de los grupos de interés.

Continuando esta lógica de la comunicación estratégica, es importante hablar

de la eficacia a la hora de hacer uso de métodos como el PHVA, sobre todo en cuanto a verificar y actuar, ya que allí es donde se hace seguimiento, control y evaluación de la comunicación, a fin de analizar la eficacia de la misma, observando si se están cumpliendo los objetivos propuestos.

Se habla entonces de eficacia, cuando a partir de una serie de acciones o procesos planeados previamente, se cumple un objetivo propuesto, adecuando los medios a los fines propuestos (Jullien, 1999). En cuanto a la eficacia de la comunicación, se está haciendo referencia al cumplimiento de los objetivos propuestos por una organización en materia de comunicación, orientados estos, a apoyar el logro de los objetivos generales de la organización. En ese sentido, es muy importante desarrollar procesos de planificación, que permitan definir un rumbo a seguir con respecto a la gestión de la comunicación, en relación al tiempo y los recursos empleados, evaluar el cumplimiento de los propósitos destinados a la comunicación, y saber así, qué tan eficaces resultan estos procesos (Chaves, 2006).

La comunicación es protagonista dentro de los procesos de posicionamiento y gestión de cualquier organización, en ese sentido, las organizaciones públicas responden a lo anterior en el momento mismo en que se proyectan a la sociedad, generando una imagen corporativa y ofertando sus servicios a la ciudadanía, los cuales, deben responder a las

necesidades particulares de cada comunidad. Para ello, es necesario valerse de estrategias de comunicación eficaces que respondan a cada público, pues no será lo mismo enfocar una estrategia a un público adulto, que a un público joven, ya que las necesidades de ambos grupos se diferencian entre sí (Torramilans, 2005). En los procesos de participación ciudadana, es importante tener en cuenta la eficacia de la comunicación, ya que será a partir de la relación, los mecanismos empleados para propiciar dicha relación, las invitaciones para apropiarse de espacios, entre otros aspectos, los que brindaran la información para su evaluación (Pastor, 2001). Como lo fundamenta Marín (2012), las formas participativas que se establecen en organizaciones públicas deben tener definidos claros procesos de comunicación que satisfagan las necesidades de los públicos involucrados, en materia de información, formación, participación e inclusión dentro de los procesos sociales y de desarrollo local.

### **Participación ciudadana de los jóvenes**

El programa de acción mundial de la ONU, considera a la juventud como un grupo de atención prioritario que debe ser partícipe en la sociedad, pero que en el contexto latinoamericano, el papel que a menudo estos han asumido dentro de las políticas públicas es de agentes pasivos desde un enfoque de vulnerabilidad y asistencialismo, que no permite la participación y la co-construcción de soluciones (Rodríguez y Tingo, 2011).

En el contexto colombiano es, a partir de los años 90, cuando se empiezan a desarrollar estudios con mayor fuerza sobre la situación de los jóvenes, donde se registraron problemas de exclusión social por la estigmatización que socialmente estaban adquiriendo, al ser considerados como actores violentos y vulnerables, provocando además que muchos de estos se vieran afectados o en algunos casos involucrados en bandas delinuenciales, pandillas ligadas al narcotráfico y grupos insurgentes al margen de la ley, como alternativas para la generación de ingresos y de expresión social, según los registros de aquella época (Quintero, 2006).

Sin embargo, es posible reconocer que hoy en día los jóvenes cada vez toman más protagonismo en la agenda pública, sobre todo desde la conformación de grupos o colectivos que lideran procesos dentro de sus comunidades. Como lo explica Francés (2008), la participación ciudadana se ha convertido en un mecanismo de los jóvenes para construir su contexto de relaciones y a la vez, definir sus imaginarios con respecto a una visión compartida de la realidad.

Al reconocer que los jóvenes son un grupo vulnerable de la sociedad, se deben definir políticas orientadas a responder a sus necesidades, y plantear soluciones conjuntas para enfrentar los problemas de violencia y delincuencia, que afectan su calidad de vida. Uno de esos mecanismos, según explica Krauskopf (2008), tiene que

ver con la disposición de espacios para el desarrollo de las prácticas sociales y formas de asociatividad juvenil emergente. La demanda de estos espacios, propicia el reconocimiento de las dimensiones culturales y subjetivas de los jóvenes, así como el capital cognitivo que aporta a subsanar los problemas sociales de su entorno. Es por ello, que las organizaciones públicas, deben innovar en sus formas de acercarse a los jóvenes y de promover la acción colectiva de estos, como una estrategia para aportar a la construcción de conocimiento y desarrollar nuevas formas de comprender y modificar su situación favoreciendo la movilización social.

Así, se observa cómo la participación ciudadana en los jóvenes ha sido un tópico complejo, que observado desde el contexto colombiano ha traído consigo problemas de violencia y vulnerabilidad. En ese sentido, hoy en día son varias las estrategias que se implementan en las comunidades con el fin de mejorar la calidad de vida de los jóvenes y aportar el desarrollo social de los mismos.

Según el artículo 45 de la Constitución Política de Colombia, “el adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud” (Constitución Política de Colombia, 1991). Lo anterior muestra la obligación que

tiene el Estado desde sus organismos e instituciones de propiciar la participación de los jóvenes, y de hacerlos partícipes dentro de las dinámicas políticas orientadas a su protección, formación y progreso.

En ese sentido, desde un contexto más próximo, hay estudios realizados en la ciudad de Medellín que dan cuenta de la participación ciudadana de los jóvenes. Según la encuesta Municipal de Juventud, realizada en el año 2010, se evidencia que solo un pequeño porcentaje, correspondiente al 10% de los jóvenes hace parte de un espacio de participación, lo que es preocupante sobre todo en un contexto donde se habla de democracia participativa (Marín et al., 2012). Cabe agregar, que al observar la participación por género, las mujeres jóvenes tienen mayor participación en un 55%, frente al 45% de la participación de los hombres jóvenes (Londoño, Gallo y García, 2008).

Con respecto a esta problemática relacionada con la participación juvenil en la ciudad de Medellín, se considera que esto sucede principalmente por la desinformación y el desinterés que manifiestan los jóvenes, además de la percepción de la comunidad sobre una oferta restringida de programas, la cual se cierra solo a las actividades que realiza determinado colectivo o grupo, lo que no propiciaría la inclusión social y el pluralismo dentro de los diferentes escenarios de participación (Marín et al., 2012).

En este aspecto, desde la Alcaldía de Medellín se han formulado e implementado

diferentes estrategias de desarrollo, con el fin de aportar a la consolidación de una cultura participativa e incluyente desde la gestión pública. Los parques biblioteca son una de estas estrategias que buscan incentivar la cultura, la recreación, la educación, el esparcimiento, la formación y apoyo para las comunidades menos favorecidas (Parques Biblioteca, 2010), con miras hacia el reequilibrio social y territorial, buscando que las políticas de desarrollo propicien la equidad, la igualdad de condiciones para acceder a los servicios institucionales y el fortalecimiento de espacios juveniles de deliberación (Uribe, 2009).

Los parques biblioteca han sido diseñados con el fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes y propiciar espacios para el desarrollo integral y la convivencia, el acceso a la información y educación ciudadana. Estos parques funcionan como espacios recreativos y educativos en diferentes zonas de la ciudad, desarrollando estrategias para el fortalecimiento de la cultura y de las formas de relacionamiento y convivencia entre los integrantes de las comunidades (Parques Biblioteca, 2010).

Además de los parques biblioteca las estrategias han sido variadas en función de propiciar la participación ciudadana de los jóvenes y de la comunidad en general. Tomando este ejemplo, es importante que las organizaciones públicas reconozcan la importancia de desarrollar procesos de participación desde estrategias de comu-

nicación que inviten a la movilización de la ciudadanía hacia el aprovechamiento de estos espacios dispuestos para ello. Según lo anterior es propio establecer un diálogo de saberes entre la organización y los grupos de interés, con el propósito de favorecer la interacción y la integración desde el reconocimiento de esas formas de expresión, símbolos y sentidos con los cuales los jóvenes nombran y construyen vida social (Uribe, 2009).

Complementando lo anterior, en estos procesos desarrollados por los gobiernos locales, el uso y aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, son de vital importancia, sobre todo en las comunidades juveniles, quienes presentan una relación más cercana con estas nuevas formas de comunicación. Como lo indica Rau de Almeida (2006), son herramientas efectivas que tribuyen al desarrollo socio-cultural, teniendo presente, que estas transformaciones que ocurren en el sistema social deben ser valoradas, no por lo novedosas si no por la manera en que el uso de estas aporta al mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.

En cuanto a la participación ciudadana de los jóvenes, en el caso de Medellín, estos se han visto afectados por una cultura adulto-céntrica que pone a los jóvenes en una posición pasiva y aislada dentro de los procesos de planeación y toma de decisiones que los afecta a ellos directamente, puesto que son los adultos los que en algunos casos con aversión al



cambio, definen de manera aislada las políticas públicas juveniles (Londoño et al., 2008; Uribe, 2009). Esta realidad planteada, de alguna manera dificultada la posibilidad de generar una conciencia política activa en la población juvenil, lo cual es necesario, ya que como lo indica Esquivel (2005), la participación de la ciudadanía es fundamental en el desarrollo de las políticas públicas, ya que permiten la generación de opinión pública, la circulación de la información, así como la formulación, ejecución y evaluación de políticas públicas efectivas con apropiación social.

Con respecto al aislamiento de los jóvenes en los procesos de planeación y desarrollo social, los jóvenes interesados en ejercer su derecho a la participación se han visto en la necesidad de conformar grupos o colectivos que les permita expresarse libremente, pero más que eso, poder aportar desde sus acciones: música, arte, danza, canto, al desarrollo de la comunidad, y a su vez con la consolidación de espacios para el encuentro juvenil, buscan generar conciencia y reflexión con respecto a la realidad social. Como lo expresa Hurtado (2010), las agrupaciones juveniles buscan el autodescubrimiento, incentivar la creatividad, fortalecer la personalidad, el pensamiento autónomo, la participación y el involucramiento en contextos sociales con el fin de mostrarse y desplegar su subjetividad.

En este sentido, es necesario que las organizaciones gubernamentales canalicen

las acciones de los grupos de jóvenes, abriendo espacios para que ellos se integren, se articulen y se involucren en la elaboración de políticas y directrices acordes a la condición de estos como jóvenes, validando y concertando sus proyectos, ideas o iniciativas. Esto de alguna manera ayuda a que los jóvenes se sientan incluidos y por ende tengan el deseo de participar, opinar, expresar intereses específicos y así, ser parte activa de la sociedad, de sus procesos de planeación y de toma de decisiones (Uribe, 2009).

Es importante, entonces, gestar estrategias de comunicación pública orientadas a propiciar la participación de los jóvenes, y esas estrategias deben responder a esas características propias de ellos; por lo que los mensajes y la información que se les haga llegar debe ser novedosa, creativa, dinámica, para que el joven pueda apropiarse de ella, gestionarla, interpretarla y establecer ese diálogo necesario con la organización que lo haga participe de los procesos que se desarrollan. Así los jóvenes podrán aportar a la transformación de su contexto a través de la participación, la movilización, la organización, el posicionamiento sociopolítico y la conquista de espacios de decisión locales y municipales, sobre asuntos que les conciernen (Londoño, Gallo y García, 2008).

Además de lo anterior, es importante que las organizaciones públicas diseñen estrategias para la apropiación y

el reconocimiento de espacios públicos para la participación juvenil y para las comunidades de interés, pues conforme a lo que plantea Hernández (2009), los jóvenes se muestran cada vez más comprometidos con el desarrollo cultural desde sus manifestaciones artísticas, por lo que es necesaria la disposición de espacios locativos y políticos para su participación; con el fin de que puedan participar, tener voz y voto en las decisiones que los afectan, y además de ello, que se apropie el estímulo de sus habilidades y talentos.

## Conclusiones

La comunicación pública y la participación ciudadana funcionan como procesos complementarios y causales, es decir, hay una relación directa entre estos conceptos que en la práctica se logran evidenciar en la gestión que hacen las organizaciones. La comunicación pública más allá de la rendición de cuentas y de la transmisión de información, es una oportunidad para incentivar la participación ciudadana de los grupos de interés, a partir del diálogo y la concertación, ya que se propicia una comunicación en doble vía, donde se busca el involucramiento en la toma de decisiones y en el ejercicio de la democracia.

La comunicación pública puede, también, comprenderse con aquella que propicia la articulación entre la institucionalidad y la ciudadanía. La comunicación pública genera puentes para el encuentro, redes

de comunicación, rutas para el intercambio, la identificación de las necesidades y la generación de diálogos asertivos, en la vía de la superación de las dificultades y las problemáticas que afectan a los grupos y colectivos sociales. La comunicación es la estrategia mediadora entre la institucionalidad y la sociedad civil, para trazar horizontes comunes y de construcción colectiva.

Pensar en la eficacia de los procesos de comunicación pública orientados a estimular la participación ciudadana de los grupos de interés, hace necesario que se hable de comunicación estratégica, entendida como aquella que hace lectura del contexto, identifica problemas o situaciones que necesitan ser tratadas, diseña unas estrategias que respondan a esas necesidades, se ponen en acción y a su vez, se les hace un seguimiento y control a fin de aplicar, mejorar y posibilitar una mayor eficacia en las estrategias de comunicación, de manera que respondan a los intereses de la organización y a las necesidades de los grupos de interés. Pensar en comunicación pública no es un asunto de improvisar estrategias y hacer uso de medios masivos de comunicación; es propiciar a partir de dichos medios el diálogo, la escucha y la satisfacción de las necesidades y los intereses sociales.

Hablar de participación ciudadana entre los jóvenes, es complejo si se mira en el contexto colombiano, donde estos son vulnerables a problemas de violencia, lo que dificulta los procesos participativos.

Además, existen diversas causas como la ausencia de espacios para la participación, y una cultura participativa que los excluye de procesos para la toma de decisiones y de planeación local con respecto a situaciones y políticas que los afectan.

Lo anterior, ha llevado a que hoy en día los jóvenes sientan la necesidad de conformar grupos y colectivos con el fin de propiciar el encuentro y el desarrollo de sus actividades, que en la mayoría de los casos son artísticas y están en pro del arte, la recreación, la música, el canto, el baile, entre otras manifestaciones culturales y artísticas. En casos como Medellín la gestión ha estado encaminada hacia la transformación urbanística y arquitectónica de espacios públicos, que brindan oportunidades para el encuentro de los jóvenes, lo que desde estos mismos centros propicia la participación y el involucramiento de los jóvenes en procesos de toma de decisiones. Uno de esos casos, son los parques biblioteca construidos en la ciudad de Medellín, en los cuales se han implementados áreas y programas especiales para los jóvenes.

Complementando lo anterior, al pensar en el desarrollo de acciones de comunicación pública es importante comprender que las necesidades de los jóvenes van evolucionando conforme a las exigencias de la de la esfera pública tradicional, lo que garantiza la efectividad en los procesos de comunicación, orientados hacia la participación ciudadana. No es posible

pensar una estrategia de comunicación pública, si no se comprende la realidad del contexto social, sus dinámicas y factores externos que afectan el desenvolvimiento de estos grupos sociales.

Se observa una deficiencia en estudios que hablen sobre la participación que tienen los jóvenes y las comunidades rurales en procesos de toma de decisiones y de desarrollo local. Si bien se reconocen espacios como las Juntas de Acción Comunal, no hay estudios que sistematicen la dinámica que se da en estos espacios, y además de ello, existen muchos interrogantes sobre la forma en que las organizaciones públicas gestionan la comunicación en las zonas rurales, sus procesos de toma de decisiones y los aportes de los grupos de interés en la formulación de estrategias colectivas.

Desde el ámbito de las comunicaciones, la evaluación, seguimiento y control a las estrategias desarrolladas ha sido una temática relegada, llevando a que no se potencialice adecuadamente la eficacia de la comunicación y el cumplimiento de los ejes misionales de la organización. Es por ello, que a la hora de pensar en una comunicación estratégica y en función de la participación ciudadana, se deben emplear medios e instrumentos para la medición, como indicadores de gestión, encuestas de satisfacción, entre otros mecanismos que demuestren el logro de los objetivos propuestos.

A nivel social es importante que las organizaciones públicas gestionen procesos

de concertación entre los jóvenes y la comunidad adulta, de manera que puedan reconocerse como integrantes de una misma realidad o contexto. Hay que propiciar el diálogo entre unos y otros, permitiendo que se puedan conjugar sus imaginarios, reflexionar sobre su realidad, y mirar cómo, cada uno desde su perspectiva aporta al desarrollo de la comunidad, sin que sea necesaria la exclusión y el cierre de espacios para la

participación de unos y otros en función de ejercer su ciudadanía.

Se sugiere a partir de lo anterior, la necesidad de humanizar la comunicación pública, muchos autores coinciden en la manera como la comunicación ha sido reducida a lo técnico y a mediático, descuidado lo que hay de por medio, y es la posibilidad de hacer de la comunicación la carta de navegación que permita la

generación de espacios para la convivencia, el encuentro de la ciudadanía y el trabajo comunitario. La comunicación pública puede ser la herramienta más eficaz para la generación de relaciones de convivencia, fortalecimiento de la ciudadanía, para el empoderamiento y la participación ciudadana, reconociendo las necesidades y los intereses del público objetivo al que se pretende llegar.

## Referencias

- Botero, L. H. (2006). Comunicación pública, comunicación política y democracia: un crece de caminos. *Palabra Clave*, 9 (2), 7-18.
- Chaves, L. (2006). Comunicación publicitaria eficaz: del concepto a la medida. *Harvard Deusto Marketing y Ventas*, (77), 64-71.
- Constitución Política de Colombia (1991). Recuperado el 16 de septiembre de 2012, de <http://www.banrep.gov.co/regimen/resoluciones/cp91.pdf>
- Deming, E. (1989). Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Madrid: Díaz de Santos, S. A.
- Escalona, J. (2009). Comunicación y educación: una vía para la participación ciudadana. Recuperado el 16 de septiembre de 2012, de <http://www.invecom.org/eventos/2009/ponencias.php>
- Esquivel, M. (2006). Participación y comunicación: eje de la política ciudadana en el municipio de Belén, Costa Rica. Tu revista. Recuperado el 16 de septiembre de 2012, de <http://www.turevista.uat.edu.mx/MEMORIAS/En%20extenso/Costa%20Rica/EMargaritaEsquivel.pdf>
- Fleury, S., 2006. Los patrones de exclusión e inclusión social. Cuadernos de Gobernabilidad Democrática, p.97.
- Francés, F. (2008). El laberinto de la participación juvenil. *OBETS: Revista de Ciencias Sociales*, (2), 35- 51.
- Gumucio, A. (2011). Comunicación para el cambio social: clave del desarrollo participativo. *Signo y Pensamiento*, 30, (58), 26- 39.
- Habermas, J. (1984). *The Theory of Communicative Action: Reason and the Rationalization of Society*. Estados Unidos: Beacon Press.
- Hernández, L. (2009). *Comuna 4- Aranjuez, comuna de comunas*. Medellín: Alcaldía de Medellín.
- Hurtado, D. (2010). Los jóvenes de Medellín: ¿ciudadanos apáticos? *Nómadas*, (32), 99-115.
- Jaramillo, J. (2004). *Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa para Entidades del Estado (MCPOI)*. Bogotá: USAID – Casals & Associates Inc.- Comunicación Pública Estrategias.
- Jaramillo, O (2011). *La biblioteca pública lugar para la formación ciudadana*. Tesis de doctorado no publicada. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Jullien, F. (1999). *Tratado de la eficacia*. Bogotá: Ediciones Siruela.

- Krauskopf, D. (2008). Dimensiones de la participación en las juventudes contemporáneas latinoamericanas. *Pensamiento iberoamericano*, (3), 165-184.
- Londoño, J., Gallo, N. & García, S. (2008). *Formando juventudes. Estado del arte de las propuestas formativas con jóvenes en el campo de la educación no formal en Medellín: 2000- 2006*. Medellín: Corporación Región.
- López, E. (2001). Comunicación, participación ciudadana y las nuevas tecnologías: una perspectiva desde la globalización. *Anuario jurídico de La Rioja*, (6-7), 287-306.
- Luksic, J. (2010). La comunicación como instrumento fortalecedor de la participación ciudadana: hacia una democracia inclusiva. En W. Jung (Ed.), *Teoría política y gestión pública* (pp. 67-72). Santiago de Chile, Chile: Universidad Miguel de Cervantes.
- Mainieri, T. & Costa Ferreira Rosa, E. (2012). Comunicação pública, cidadania e democracia: algumas reflexões. *Revista Comunicação Midiática*, 7, (1), 192-206.
- Marín, D., et al. (2012). *Quebrando espejos. Los jóvenes postulan sus proyectos de investigación sobre temas de juventud en Medellín*. Medellín: Corporación Parque Explora.
- Mondragón Ruiz de Lezana, J. (2005). Nuevos instrumentos de gestión pública y participación ciudadana. *Mediatika*, (11), 11-21.
- Ordóñez, L. A., Peña, M. E., Robles, M., & Remedios M. (2010). Información y comunicación para comunidades. Memoria del Seminario de la participación. Recuperado el 16 de septiembre de 2012, de [http://es.wikieducator.org/images/4/40/Informaci%C3%B3n\\_y\\_Comunicaci%C3%B3n\\_para\\_Comunidades.pdf](http://es.wikieducator.org/images/4/40/Informaci%C3%B3n_y_Comunicaci%C3%B3n_para_Comunidades.pdf)
- Parques Biblioteca (2010). Ponencia presentada en la Cátedra Medellín- Barcelona. Recuperado el 11 de septiembre de 2012, disponible en <http://catedramedellinbarcelona.org/archivos/pdf/34-BuenasPracticas-ParquesBiblioteca.pdf>
- Pastor, G. (2001). Calidad, comunicación y atención al ciudadano en las administraciones públicas. *Capital humano: revista para la integración y desarrollo de los recursos humanos*, (143), 58-57.
- Preciado, A. & Guzmán, H. (2011). Usos y prácticas de comunicación estratégica en organizaciones públicas y políticas. *Folios*, (25), 49-73.
- Quintero, F. (2006). La producción de juventud en Colombia: conceptos, contextos y resistencias. Madrid: Documento Inédito.
- Rodríguez & Tingo, F. (2011). Discursos sobre las dinámicas de inclusión/exclusión social de jóvenes de 19-24 años pertenecientes a las culturas urbanas-juveniles de punks y hip hop en la ciudad de Quito-Ecuador. Tesis de pregrado. Universidad politécnica Salesiana. Quito, Ecuador.
- Rodríguez, M. (2008). Modelos de participación ciudadana como solución a las crisis institucionales motivadas por una opción social. *Análisis*, (37), 109-127.
- Rau de Almeida, M. (2006). Comunicación, participación y ciudadanía: elementos de la comunicación para el desarrollo en el proyecto Jóvenes comunicadores (Pernambuco- Brasil). *Unirevista*, 1 (3), 1-12.
- San Eugenio, J. (2007). Comunicación participativa, participación ciudadana y paisaje. Un estudio de caso: el observatorio del Paisaje de Catalunya. *Redes.com*, (4), 163-174.
- Torramilans Da Rosa, C. (2005). Comunicación eficaz. *MK: Marketing + ventas*, (204), 38-39.
- Uribe, G. (2009). *Caracterización y diagnóstico de las expresiones juveniles asociativas en la ciudad de Medellín*. Medellín: Federación Antioqueña de ONG- Alcaldía de Medellín.