



Universidad  
Nacional  
de Quilmes

Departamento de Ciencias Sociales  
Licenciatura en Ciencias Sociales  
*Informe Final de Práctica Profesional Supervisada*

*“Estrategia comunicacional en el Organismo  
Provincial de Integración Social y Urbana –  
Barrio Villa Itatí”*

- ❖ **Alumno:** Saucedo Juan Francisco
- ❖ **Tutora:** Nancy Díaz Larrañaga
- ❖ **Docente del Taller de PPS:** Juana Yasnikowski
- ❖ **Organismo Público:** Organismo Provincial de Integración Social y Urbana (OPISU)  
– Barrio Villa Itatí
- ❖ **Instructor del Organismo:** Tomas Del Giudice (Director Provincial de Integración  
Barrial – Villa Itatí)

*Diciembre, 2019*

## **INDICE**

INTRODUCCION.....	3
MARCO TEORICO.....	5
MARCO NORMATIVO.....	13
DESCRIPCION DEL ORGANISMO.....	20
METODOLOGIA.....	25
ANALISIS DE LA INFORMACION.....	27
LINEAMIENTOS PROPUESTOS.....	33
CONCLUSION.....	37
BIBLIOGRAFIA.....	38

## **1. Introducción**

El presente trabajo es producto de una investigación realizada en el marco de la materia Práctica Profesional Supervisada de la Licenciatura en Ciencias Sociales con orientación en Políticas Publicas de la Universidad Nacional de Quilmes que tiene el objetivo de realizar aportes genuinos al desarrollo de políticas públicas. La práctica profesional ha sido desarrollada en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana – Barrio Villa Itatí durante el año 2019. Tanto el análisis como las propuestas que se presentan en las siguientes páginas han tenido como objetivo principal brindar una estrategia comunicacional al organismo público señalado anteriormente que permita generar condiciones de dialogo, de participación activa y de compromiso entre los actores sociales y políticos (identificados sobre el escenario) para la formulación e implementación de la política pública en cuestión.

La premisa que subyace al desarrollo del trabajo es el reconocimiento que se le otorga a la comunicación en el desarrollo de las políticas públicas. Los saberes y aportes técnicos de esta disciplina contribuyen a la elaboración de una estrategia que haga efectiva la participación democrática de todas las partes involucradas y/o afectadas por una determinada política pública, concretizando así el cumplimiento exitoso de sus objetivos. Para ello, en primer lugar, nos abocaremos al desarrollo del marco teórico correspondiente al estudio de la Comunicación Estratégica. En torno a este término, se pueden reconocer tres grandes estilos o enfoques de planificación: Normativo, Estratégico Situacional o Prospectivo Estratégico. A los fines de este trabajo, se ha elegido como propuesta metodológica la Prospectiva el cual será explicado en la sección mencionada. A su vez, se desarrolla brevemente el concepto de “Hábitat” desde una mirada comunicacional.

En segundo lugar, analizaremos el marco normativo correspondiente a dos temáticas. Por un lado, lo vinculado al Derecho a la Comunicación que, en su sentido estricto, no se encuentra regulado en la actualidad por ningún instrumento jurídico. Sin embargo, esto no significa que sea un derecho inexistente sino, más bien, un derecho emergente. Y, por otro lado, analizaremos el marco jurídico que regula el Derecho a la Vivienda a nivel internacional, nacional y provincial.

Posteriormente, continuaremos con la descripción del organismo. En este apartado, presentaremos los objetivos principales del organismo, el esquema de ejecución del programa, sus ejes centrales de trabajo, y los territorios en donde interviene. Con respecto a esto último, señalamos que nuestra Práctica Profesional fue realizada solamente en uno de los 8 barrios

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

populares que está trabajando OPISU: Barrio Villa Itatí que se encuentra ubicado en el municipio de Quilmes.

Finalizada la descripción del organismo, procederemos a explicar la estrategia metodológica utilizada para realizar nuestra investigación. Respecto a esta, el presente estudio combina elementos cualitativos y cuantitativos llevados adelante en el transcurso de la práctica. Para ello, se realizaron entrevistas no estructuradas a distintos actores, encuestas a vecinos del barrio sobre la presencia de OPISU en el barrio, un mapa de actores, entre otras herramientas.

Para el análisis de la información, cruzaremos los datos cualitativos y cuantitativos recolectados en la Práctica Profesional con el objetivo de realizar un análisis situacional de nuestra área de estudio.

Finalmente, propondremos algunos lineamientos generales que contribuyen a cumplir el objetivo principal de nuestra Práctica Profesional que fue mencionado al inicio de esta introducción.

## **1.1 Marco Teórico: Una mirada integral de la Comunicación para el estudio de las políticas públicas.**

A fines de la década de los '40, Shannon y Weaver elaboraron la denominada “Teoría de la información”. Ésta parte de la idea de que la comunicación consiste meramente en la transferencia lineal y unidireccional de información entre un emisor y un receptor. En este modelo se presupone que es en el emisor donde reside la fuente de influencia, mientras que el receptor cumple un papel pasivo, adoptando el mensaje en su forma pura sin ningún tipo de mediación. Con el desarrollo de las ciencias de la comunicación, esta propuesta comenzó a ser considerada como una teoría de la transmisión ya que en ella no se concibe “(...) las emociones, percepciones, aprendizajes y otros elementos de carácter psicosocial. No aparecen variables de tipo situacional, como tampoco aparece la cultura en ninguna de sus manifestaciones. La comunicación es presentada sin contexto y sin historia (...)” (López, 1998: 26). Es decir, la Teoría de la información no considera a las personas o a los grupos como protagonistas de la comunicación ya que el mensaje es concebido con total independencia del significado que puede tener para aquellos.

Entre las innumerables críticas académicas que recibió la teoría mencionada anteriormente se destacan dos. Por un lado, se encuentra el canadiense Marshall McLuhan que, si bien reconoció la influencia que tuvo el modelo de Shannon-Weaver en la teorización occidental de la comunicación, criticó arduamente al mismo ya que provocó “una particular interpretación de los fenómenos comunicacionales, en términos de un transporte secuencial y lineal de datos como simples contenidos destacados, pasando por alto completamente el campo de los usuarios y de la sensibilidad” (López, 1998: 29). Otras críticas provinieron de pensadores como Gregory Bateson, Ray Birdwhistell, Paul Watzlawick, entre otros; quienes englobados en la denominada “Escuela de Palo Alto en California”, hacia fines de los '50 y principios de los '60 mostraron una clara postura de abandono del modelo de Shannon y Weaver. Según estos investigadores, la Teoría de la Información “ha sido concebida por y para ingenieros de telecomunicaciones (...) la concepción de la comunicación entre dos individuos como transmisión de un mensaje sucesivamente codificado y después decodificado, reanima una tradición filosófica en la que el hombre se concibe como un espíritu enjaulado en un cuerpo” (Winkin, 1982: 20 y 21). Estos pensadores no se ocuparon exclusivamente de la comunicación pero si han desarrollado aportes interesantes a la disciplina ya que entendieron a la misma como un proceso social permanente

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

que no se puede comprender fuera del contexto en que se produce el acto comunicativo. Además, desde este enfoque, se plantearon cinco axiomas de la comunicación<sup>1</sup> que permitieron romper con la visión unidireccional o lineal de la comunicación y, a su vez, demostraban que la misma “no debe pues concebirse según el modelo elemental de la acción y la reacción, por muy complejo que sea su enunciado. En tanto que sistema, hay que comprenderla al nivel de un intercambio” (Birdwhistell, 1959: 104).

Más allá de las críticas recibidas, en el presente, la base del modelo Emisor-Mensaje-Receptor sigue presente en muchas de las definiciones del concepto de comunicación, sobre todo en el imaginario social. De hecho, desde esta concepción lineal “se han ido desarrollando las diferentes teorías que nutrieron los departamentos de comunicación, relaciones públicas, marketing, publicidad, etc., de empresas e instituciones que conforman parte importante del tejido social en la actualidad” (Sánchez, 2014: 31).

Con el fin de adoptar una idea de los procesos comunicativos alejada de la concepción lineal que caracteriza al paradigma occidental moderno, la Escuela de Comunicación Estratégica de Rosario propone un modelo no-lineal, fluido y complejo de la comunicación. Washington Uranga, uno de los miembros de dicha escuela, la entiende como:

*“Un proceso social de producción, intercambio y negociación de formas simbólicas, generador de conocimiento y base de cultura. Lo comunicacional es, en definitiva, el ámbito simbólico de debate socio-político-cultural, también económico y tecnológico donde los sujetos organizan sus vincularidades en función de objetivos y propósitos. La comunicación es constitutiva y constituyente de las prácticas de los actores sociales en la vida cotidiana.”*

*(Uranga, 2016: 39)*

Es un error estudiar solamente lo comunicativo en tanto significaciones transmitidas de manera lineal (emisor-mensaje-receptor). La dimensión comunicativa debe ser estudiada integrando toda la complejidad que abarca. Tal como sostiene Sandra Massoni (2007), la comunicación es un espacio de cruce que atraviesa lo social y, por lo tanto, excede la contabilización, el análisis discursivo y la identificación de los circuitos de los mensajes. Por este motivo, debemos comprenderla como un proceso social complejo y conflictivo en el que interactúan números

---

<sup>1</sup> 1) Es imposible no comunicar;2) Toda comunicación tiene elementos de contenido y elementos de relación;3) La naturaleza de la relación depende de cómo se ordena la secuencia de actos comunicativos;4) La comunicación humana es tanto analógica como digital (verbal y no verbal);5) La comunicación puede ser simétrica o complementaria. Recuperado de <http://julianlievanocnv.blogspot.com/2009/06/la-universidad-invisible.html>

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

actores con intereses y necesidades, a veces complementarios y otras veces antagónicos, entre los cuales se produce una disputa política por instalar sentidos predominantes en un escenario determinado. A partir de esta interacción social, se van construyendo modos de entender el mundo y claves de lectura comunes que, en consecuencia, posibilitan la convergencia de determinadas prácticas y valores sociales dentro de una sociedad determinada.

Esta concepción de la comunicación nos remite a pensar que ella participa constantemente en nuestra cotidianeidad. La vida cotidiana es el lugar en el cual se producen, intercambian y negocian formas simbólicas y se generan sentidos atravesados por intereses y formas de poder (Uranga, 2007). De esta manera, la comunicación es una característica propia de la sociedad y, en consecuencia, toda práctica social está atravesada por procesos comunicacionales. Esto significa que las prácticas sociales deben ser abordadas desde una mirada comunicacional, sin olvidar que esta disciplina constituye solamente una perspectiva de estudio de las mismas. Cuando hablamos de “prácticas sociales”, nos referimos a:

*“La acción colectiva, organizada o no, consciente o no, en la que intervienen actores diversos poniendo en juego sus saberes, intereses y poderes, generando formas de interacción que adquieren significación y que provocan consecuencias sociales, económicas, culturales y políticas, configurando los procesos históricos.” (Uranga, 2014: 6-7)*

Las prácticas sociales son muchas y muy diversas. Sin embargo, en relación a los objetivos de este informe, nos interesa trabajar únicamente con un tipo posible: las políticas públicas. Estas pueden ser definidas como:

*“Parte de un proceso permanente de toma de decisiones que generan acciones (u omisiones) que conducen a la definición de un problema y al intento de resolverlo, en donde la autoridad gubernamental es el actor central pero no es el único actor activo, puesto que se mueve en interdependencia con otros.”*  
(Wallingre y Villar, 2009: 55)

En ellas participan distintos actores sociales (cada uno con distintas concepciones, valores, formas de actuar, etc.) entre los cuales se producen conflictos de intereses, negociaciones, acuerdos, etc. Surgen como resultado de la negociación entre los distintos actores involucrados quienes concilian mutuamente sus intereses contrapuestos. De esta manera, la comunicación interviene recurrentemente en el desarrollo de las políticas públicas. En consecuencia, estas no pueden desarrollarse sin el aporte de la disciplina ya que permite a los miembros de la sociedad

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

tener a su alcance conocimiento sobre sus derechos como ciudadanos. La información sobre derechos es sumamente importante ya que evita la aplicación de políticas públicas restringidas a los intereses de una minoría y no en respuesta del “bien común”. Esto suele suceder cuando en los distintos gobiernos se llevan a cabo acciones políticas teniendo en cuenta solo las perspectivas de los funcionarios públicos o técnicos sobre el problema en cuestión. Para que las políticas públicas sean verdaderamente democráticas y exitosas, es necesario tener en cuenta los puntos de vista de la mayor cantidad posible de actores sociales implicados en la problemática, es decir, que se abra las puertas a las diferentes miradas para lograr una posible concertación social. Las posibilidades de que una decisión política alcance un nivel de consenso social total son casi nulas, pero el hecho de crear instancias de diálogo o intercambio de opiniones entre el Estado y la Sociedad Civil otorga mayor legitimidad a aquellas. Por este motivo, se considera fundamental que los encargados de tomar decisiones sobre el conjunto de la población, integren en las mismas las visiones de todos los sectores sociales involucrados sino estos solo se convierten en receptores pasivos sin ningún poder de incidencia:

*“Sin duda que al impulsar la participación descentralizada, por medio de procesos de toma de decisiones de abajo hacia arriba (bottom up), promoviendo canales accesibles de comunicación entre el Estado y la sociedad civil, se permite a éstos últimos participar activamente en la toma de decisiones que afectan sus intereses; rompiendo así con la apatía política y la anomia que ha caracterizado a la sociedad civil, para que se torne a tomar su papel sobresaliente en lo público.” (Llancar Etcheverry, 2008, p.186)*

Por ende, los saberes y aportes técnicos de la comunicación (como disciplina) contribuyen a la construcción democrática de políticas públicas. A través de estrategias de comunicación, es posible que las intervenciones públicas sean desarrolladas con participación efectiva de todos los actores sociales comprometidos con el tema en cuestión. Las estrategias comunicativas, en palabras de Washington Uranga (2008), son entendidas como:

*La creación y/o elección de modos, recursos, habilidades, artes, tácticas y medios que, articulados entre sí, funcionando de manera complementaria y secuencial, permitirán involucrar a los actores identificados como necesarios en los procesos de transformación a los que se aspira y alcanzar a públicos y audiencias múltiples con la finalidad de generar cambios en la dirección establecida en el escenario apuesta. Tales estrategias deben ser generadas a*

*partir de la reflexión de los actores participantes (colectivo de actores), para incluir y asumir su perspectiva, su modo de percibir y sentir, y no exclusivamente la de aquellos que intervienen como equipo técnico político.*

*(p.49).*

En torno al término “comunicación estratégica”, se pueden reconocer tres grandes estilos o enfoques de planificación: Normativo, Estratégico Situacional o Prospectivo Estratégico. Estos se diferencian entre sí por la concepción que tienen acerca de la planificación, el paradigma que orienta la planificación, que rol se le asigna al planificador, el rol que les asignan a los actores en general, el paradigma sobre el cual está estructurado, que importancia se le asigna a la participación, quien tiene la responsabilidad de conducir el proceso, cual es el punto de partida, etc. A los fines de este trabajo, se hemos elegido como propuesta metodológica la Prospectiva.

Prospectiva y estrategia no constituyen dos perspectivas diferentes, sino complementarias. Michel Godet (2007), uno de los mayores teóricos de la prospectiva, sostiene que ambos conceptos resultan ser un “matrimonio fecundo”. Este autor sostiene que el futuro no está escrito o decidido de antemano. El futuro es múltiple, indeterminado y abierto a una gran variedad de futuros posibles. Los hombres son libres y la realización del futuro depende solamente de sus ambiciones y sus voluntades: “(...) el futuro es, en una parte muy importante, fruto de nuestro esfuerzo y de nuestro sacrificio” (Gabiña, 1999: 1). De todos modos, la construcción de las imágenes de futuro debe realizarse comprendiendo el contexto, las múltiples relaciones de alianza o resistencia entre todos los actores sociales, los recursos y las capacidades que dispone cada uno de ellos, etc. para no caer en la pura imaginación de un mundo distinto aislado de la situación presente.

A diferencia de la planificación normativa donde el modelo está determinado por el planificador y se apoya en datos a nivel macro -alejándose del análisis situacional-, la prospectiva “es una sistemática mental que, en su tramo más importante, viene desde el futuro hacia el presente” (Merello, 1973: 18). Es decir, construye escenarios futuros para pensar desde allí las acciones del presente. Esta tiene como propósito “construir un modelo de sociedad futura mediante la anticipación de nuevas configuraciones –elaboradas y discutidas por todos– que satisfagan tanto las aspiraciones que motivan a los hombres como las exigencias técnicas imprescindibles para esos logros” (Merello, 1973: 11). En el enfoque prospectivo, la participación en conjunto pasa a ser el eje central del diseño estratégico ya que se ubica por encima de la individualidad para

adentrarse en la búsqueda de la acción común de los actores sociales, incorporando no sólo sus saberes sino, también, lo que éstos perciben, sienten, desean y los recursos materiales con que cuentan al construir sus imágenes de futuro. De esta manera, se incorporan todos los aspectos necesarios para la construcción colectiva del bien común en el espacio de lo público (Uranga, 2008). Igualmente no es una tarea sencilla la construcción colectiva del futuro ya que se produce en un escenario complejo de lucha de intereses. Todos los actores presentan diferentes modos de percibir el mundo. Cada uno buscara instalar su propia visión del mundo en beneficio de sus intereses particulares, derivando esta situación a una lucha por el poder.

De todos modos, la comunicación prospectiva estratégica ofrece herramientas para la elaboración de estrategias de comunicación que crean espacios de diálogo, de debate y de lucha política para pensar alternativas de desarrollo en la sociedad. Estos espacios deberán estar integrados por la mayor cantidad posible de actores sociales ya que lo público no debe ser pensado como responsabilidad exclusiva del Estado. Las organizaciones sociales, las empresas privadas, la ciudadanía, en fin, la sociedad en su conjunto también es, junto al Estado, responsable de la gestión de lo público.

## **EL CONCEPTO DE “HABITAT” DESDE UNA MIRADA COMUNICACIONAL**

En primer lugar, para evitar múltiples interpretaciones, en este informe entendemos que “un hábitat justo no se centra solo en la tenencia de una vivienda de condiciones adecuadas, sino que se debe tener en cuenta la localización del suelo urbano (es decir, cercano a instituciones escolares, de salud, con acceso y servicios necesarios) y la seguridad de esa tenencia” (Valdés, 2014: 11). Por lo visto, esta definición de “hábitat justo” no se reduce exclusivamente a las condiciones materiales de la vivienda sino que ofrece una comprensión más amplia de la cuestión ya que entiende que los problemas habitacionales conllevan, al mismo tiempo, al incumplimiento de otros derechos humanos.

Una proporción significativa del territorio urbano en Latinoamérica, alberga a amplias capas de su población en condiciones vulnerables. Estas poblaciones, suelen ubicarse en territorios que carecen de los principales servicios públicos e infraestructura: “Las viviendas de asentamientos informales en general no tienen títulos legales formales, y pueden mostrar patrones de desarrollo irregular, carecer de servicios públicos esenciales (...) y quizás estén construidas en suelos públicos o ecológicamente vulnerables” (Fernandes, 2011: 2). En consecuencia, los territorios

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

urbanos de Latinoamérica presentan generalmente dos realidades antagónicas en el mismo espacio. Por un lado, un sector en situación de pobreza y exclusión y, por otro lado, un sector con posibilidades de integración a las actividades económicas, sociales y políticas.

Según Valdés (2014), las políticas neoliberales desarrolladas por los gobiernos en la década del noventa, el aumento de la población en las ciudades y el empobrecimiento de los sectores populares constituyen las principales fuentes de los contrastes físicos y sociales que presentan las ciudades latinoamericanas contemporáneas:

*“En medio de la euforia neoliberal, las villas y los asentamientos se multiplicaron, para cobijar cada mes un más amplio contingente de excluidos del modelo, al tiempo que comenzaron a levantarse, para sorpresa de muchos, los muros de la ciudad privatizada, convertida en refugio de las clases altas, medias altas y sectores en ascenso” (Svampa, 2004: 12)*

En estas ciudades neoliberales, los sectores más vulnerables de la población, desde hace varios años, comenzaron a ubicarse informalmente en la periferia urbana a través de un proceso gradual de ocupación de suelo fiscal o privado. Al estar el precio del suelo determinado por el mercado, los sectores que se ven imposibilitados de cumplir con los costos y los requisitos, encuentran que “la única forma de acceder a una vivienda digna es produciendo toma de tierras para auto construir las viviendas y así un barrio” (Valdés, 2014: 117). La toma de tierras constituye una estrategia de los sectores populares para integrarse de alguna manera a la ciudad y, además, un modo de interpelar “al Estado capitalista para que intervenga en la resolución de los conflictos ligados al acceso efectivo a la vivienda” (Zapata y Giaretto, 2012: 1). De esta manera, quienes ocupan tierras deben ser concebidos como “sujetos de derechos y con capacidad de negociar sentidos y condiciones materiales, es decir, producir y habitar la ciudad” (Valdés, 2014: 12). Cualquier acto de transformación del espacio urbano incide en la producción de sentidos y en los modos de habitar, no solo generando acuerdos sino fundamentalmente tensiones y conflictos de significados (Bernat, 2017). Por este motivo, la ciudad debe pensarse como un sistema de relaciones sociales, como un espacio donde se producen conflictos, negociaciones y enfrentamientos entre diversos grupos por instalar hegemónicamente los sentidos de la vida social.

Generalmente estas cuestiones relacionadas al acceso a la ciudad y al hábitat popular urbano fueron estudiadas por disciplinas como la sociología, la antropología, trabajo social, etc. Sin

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

embargo, al comprender a los habitantes de los barrios como sujetos de comunicación/cultura con sus particulares conocimientos, saberes y cosmovisiones (Valdés, 2014), también es necesario abordar las problemáticas del hábitat desde los saberes teóricos de la comunicación, dado que:

*“(…) este concepto parte del latín communis que significa poner en común, dialogar, compartir, comunión. Todo ello está presente a la hora de abordar un conflicto de este tipo y da lugar a la producción de significados compartidos y/o tensión sobre las maneras de habitar, a prácticas, participaciones, discusiones, encuentros y desencuentros entre los actores intervinientes.” (Bernat, 2017: 30)*

## 1.1 Marco Normativo

### DERECHO A LA COMUNICACIÓN

En los regímenes absolutistas de Europa Occidental del siglo XV al XVIII, el monarca tenía el monopolio de la palabra y de la información, por lo tanto, era impensada la posibilidad de que existiese libertad de expresión. Este nivel de censura fue superado tras la Revolución Francesa de 1789. Ese mismo año, la Asamblea Nacional Constituyente aprobó la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano, la cual en sus artículos 10 y 11 estableció:

*“Artículo 10. Nadie debe ser molestado por sus opiniones, incluso, religiosas, siempre que su manifestación no altere el orden público establecido por la ley.*

*Artículo 11. La libre comunicación de los pensamientos y de las opiniones es uno de los derechos más preciosos del hombre; todo ciudadano puede, pues, hablar, escribir, imprimir libremente, a reserva de responder del abuso de esta libertad en los casos determinados por la ley.”*

Estos artículos permiten demostrar que, a partir de la Revolución Francesa, la regulación de la comunicación fue reconocida por primera vez de manera explícita. Este reconocimiento se produjo desde la teoría liberal (dominante en ese momento histórico), la cual tiene como eje a la individualidad. Por lo tanto, se puede decir que lo que se reconoció fue un derecho subjetivo en materia de comunicación: la garantía de la libertad de expresión y opinión de las personas. Años más tarde, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 también reconoció estos derechos, pero con el agregado de incluir en su Artículo 19 el derecho a “investigar y recibir informaciones y opiniones, y el difundirlas sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”. De esta manera, nace el denominado “Derecho a la Información”. La Convención Americana de Derechos Humanos, firmada en 1969, también acompañó el reconocimiento de estos derechos y, a su vez, en su Artículo 13 estableció que los Estados adheridos a la Convención y los particulares no deben restringir el derecho a la difusión y recepción de la información. En síntesis, estos instrumentos jurídicos internacionales, como también otros con jerarquía constitucional desde la Reforma de 1994, y nuestra Constitución Nacional en su Artículo 14 reconocen lo fundamental que constituye el respeto de estos derechos para el ejercicio de una sociedad libre y democrática. A pesar de la existencia de estos, la libertad de

expresión y el derecho a la información no son, con tanta frecuencia, respetados por los Estados miembros.

De todos modos, estos instrumentos jurídicos no garantizan estrictamente el Derecho a la Comunicación ya que, tal como plantea María Paula Saffon (2007), enfrenta retos específicos diferentes a los derechos a la libertad de expresión y a la información. Siguiendo a la autora, la libertad de expresión, por un lado, tiene como objetivo garantizar la expresión libre de ideas por parte de todas las personas. Por otro lado, el Derecho a la Información tiene como objetivo garantizar el acceso, la producción, la circulación y la recepción de todo tipo de información salvo que atente contra el derecho de intimidad de las personas o que este protegida por alguna norma jurídica. En contraposición a estos, el Derecho a la Comunicación tiene como objetivo garantizar a todas las personas no solo el acceso a la información, sino la posibilidad de producirla y convertirla en conocimiento. En la actualidad, el acceso y la producción de la información se encuentran sometidas a las restricciones impuestas por el mercado, por lo tanto, es necesario que:

*“(…) el acceso en condiciones de igualdad material a la información y al conocimiento producido por las mismas debe convertirse en un derecho subjetivo de todas las personas, que no puede simplemente estar sometido a las leyes del mercado, y que requiere de una protección jurídica específica. En ese sentido, el derecho a la comunicación reclama la existencia de espacios tecnológicos y sociales abiertos para el intercambio de información, el debate y el diálogo democráticos, que faciliten la construcción de consensos e imaginarios colectivos, materialicen la participación y fortalezcan la ciudadanía” (Saffon, 2007: 1).*

En conclusión, siguiendo a Saffon (2007), este derecho implica la sustitución de la mirada liberal e individualista en que se han basado los derechos a la libertad de expresión y a la información, por una mirada orientada a dar respuesta sobre las condiciones inequitativas de acceso y producción a la información y el conocimiento, permitiendo la materialización de valores democráticos esenciales. De todos modos, este derecho no ha logrado su consolidación y reconocimiento jurídico y, es por eso, que se trata, como dice la autora mencionada anteriormente, de un derecho emergente. Esto significa que no ha logrado consolidarse plenamente pero no que sea inexistente. Muchas personas y/o comunidades lo ejercen inconscientemente a través de diversas prácticas ya sea en los espacios creados por las nuevas

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

tecnologías de la información y la comunicación como, por ejemplo, las radios comunitarias que se presentan para aquellas comunidades excluidas de los medios hegemónicos de comunicación como espacios adecuados para tratar los temas de interés de dichas comunidades comúnmente silenciados en las agendas públicas.

La necesidad de reconocer política y jurídicamente el Derecho a la Comunicación como un derecho fundamental se ha planteado en foros como la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (CMSI), o en el Congreso Mundial de Comunicación para el Desarrollo (Roma 2006). Sin embargo, en estos espacios se evidenciaron fuertes resistencias al reconocimiento de este derecho. La CSMI, organizada por la Organización de las Naciones Unidas, se desarrolló en dos momentos: en primer lugar, en Ginebra en 2003 y, en segundo lugar, en Túnez en 2005. La misma fue pensada para reflexionar acerca de las brechas digitales existentes en el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en el mundo y, también, para pensar políticas destinadas a reducir dicha diferencia. En ella participaron representantes de los gobiernos, el sector privado, organizaciones representantes de la sociedad civil y organismos especializados de la ONU. La sociedad civil, tras una larga lucha para que sea incluida como participante en la cumbre, se presentó bajo la premisa de incorporar una visión más democrática y equitativa en la nueva sociedad de la información para finalizar con las brechas sociales existentes en el acceso y la producción de información y de conocimiento, por ende, que el Derecho a la Comunicación sea reconocido como un derecho humano autónomo. De todos modos, este enfoque perdió terreno frente a la visión dominante de los sectores privados, el gobierno estadounidense y algunos europeos. Estos sectores reconocían al mercado como eje fundamental de la sociedad de la información, al sector privado como el actor central en el control y manejo de la misma y a los gobiernos como los actores encargados de asegurar el marco jurídico propicio para la liberalización del sector de la información y la comunicación (Saffon 2007). En definitiva, una visión opuesta a la representada por el Derecho a la Comunicación.

A pesar de este escenario adverso, dominado por los capitales privados, varios sectores de la sociedad civil continúan su lucha por el reconocimiento jurídico y político de este derecho emergente. Un claro ejemplo de ello es, en la Argentina, la Coalición por una Radiodifusión Democrática que en representación de sindicatos de prensa, radios comunitarias, pequeñas radios comerciales y otros actores, presentaron, en Agosto de 2004, 21 puntos básicos para una nueva Ley Nacional de Radiodifusión. Esta iniciativa ciudadana plantea el reconocimiento de la

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

comunicación como un derecho humano y no como un servicio; que el Estado garantice la diversidad en la gestión de los medios; que exista una distribución adecuada de recursos e infraestructura para todos los medios; etc. En fin, desde estos sectores se demanda la elaboración de una regulación normativa más democrática de los servicios de comunicación que desarticule la concentración de multimedios producida en los últimos años. En Agosto de 2008, la Cámara de Diputados de la Nación declaró de su interés la plataforma de 21 puntos con el fin de construir una nueva Ley de Radiofusión. La plataforma fue la base del debate legislativo que finalmente concluyó con la sanción en 2009 de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (LSCA) 26.522, la cual reemplazó a la Ley de Radiofusión 22.285 promulgada en 1980 por la última dictadura militar. Esta ley fue muy destacada en el mundo y por organismos internacionales vinculados a la comunicación por su carácter inclusivo y democrático ya que establece la regulación en todo el país de los servicios de comunicación audiovisual a través de mecanismos que promueven la diversidad y pluralidad de voces, la desconcentración del sistema y el fomento de la competencia. Por estos motivos, la sanción de la LSCA significó un paso muy importante en el camino hacia la democratización de la comunicación en la Argentina. Sin embargo, la Ley fue impugnada en sede judicial por el Grupo Clarín que demandó la inconstitucionalidad de cuatro de sus artículos (41, 45, 48 y 161), los cuales regulan la estructura de propiedad de los medios. Esta acción llegó a la Corte Suprema de Justicia que, en 2013, con seis votos a favor y uno en contra, ratificó la constitucionalidad de la Ley 26.522. La controversia que generó esta Ley no terminó con este fallo judicial sino que continuó con la asunción de Mauricio Macri a la Presidencia de la Nación. El 29 de Diciembre de 2015, por medio del Decreto de Necesidad y Urgencia N°267/15 del Poder Ejecutivo Nacional, la LSCA fue modificada con el objetivo de contener el carácter anti monopólico de la ley. Este DNU fue aprobado por la Cámara de Diputados en Abril de 2016 ya que para su validez solo se necesitaba de la aprobación de una de las dos cámaras. Ante esta situación, en Julio de 2017, los hacedores de la radio comunitaria “FM En Transito 93.9” decidieron presentar ante la Sala I de la Cámara Nacional de Apelaciones en lo Contencioso Administrativo Federal un recurso extraordinario para que la Corte Suprema de Justicia revise el DNU 267, quien aún no se ha pronunciado acerca de la constitucionalidad o no del decreto.

A continuación, dedicaremos unas líneas al Derecho a la Vivienda ya que, en primer lugar, si bien los derechos humanos suelen ser diferenciados según sus perfiles y contenidos, todos son

interdependientes y no pueden ser disociados. Además, la comunicación se articula con todos los otros derechos porque, como se recalcó anteriormente, no se reduce solamente al intercambio de información sino que implica la puesta en común de conocimientos y el reconocimiento de las diferencias. Y, en segundo lugar, el derecho al acceso a una vivienda digna está en extrema relación con la política pública ejecutada por el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana, que es materia de nuestra Práctica Profesional Supervisada.

## **DERECHO A LA VIVIENDA**

A nivel constitucional, el Derecho a la Vivienda fue reconocido por primera vez en la Reforma Constitucional de 1949. Esta misma fue derogada por la Convención Constituyente en 1957, que incorporó a la Carta Magna el Artículo 14 bis. En este artículo además de consagrarse una serie de derechos laborales, sindicales y sociales; se incorporó el Derecho a la Vivienda: “El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter integral e irrenunciable. En especial la ley establecerá: (...) el acceso a la vivienda digna”. La protección a este Derecho se profundizó con la Reforma Constitucional de 1994 ya que en el Artículo 75 (inciso 22) se otorgó jerarquía constitucional a once instrumentos internacionales de derechos humanos. En consecuencia, la protección del Derecho a la Vivienda no solo reconoce su fuente en el Artículo 14 bis sino, también, en distintos tratados internacionales de rango constitucional.

De todas maneras, es el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (órgano encargado de supervisar la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales por sus Estados partes) quien ofrece una definición clara de “vivienda digna y adecuada”. La Observación General N°4 de este Comité señala las condiciones mínimas que deben reunir aquellas mismas:

- Seguridad jurídica de la tenencia del inmueble, lo cual permita una ocupación legítima y estable.
- Disponibilidad de servicios, materiales, facilidades e infraestructura: Acceso a agua potable, energía para la cocina, instalaciones sanitarias y aseo, etc.
- Habitabilidad: Espacio adecuado para sus ocupantes.
- Adecuación cultural: Respondiendo a las identidades culturales de las poblaciones involucradas.
- Asequibilidad.

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

- Ubicación: Lugares que permitan el acceso a los servicios sociales y que no estén contaminados poniendo en peligro la salud de los habitantes.

Además del orden jurídico nacional, la Constitución de la Provincia de Buenos Aires (PBA) también reconoce el Derecho a la Vivienda, más precisamente, en el Artículo 36, inciso 7. Pero este Derecho no se encuentra solamente protegido a nivel constitucional por la PBA sino, además, está amparado por la Ley 14.449 de Acceso justo al Hábitat (LAJH). Esta ley fue sancionada el 29 de noviembre de 2012 por la Legislatura de la PBA pero se promulgó en octubre de 2013 y se reglamentó en diciembre del mismo año. Según su Artículo 1, la LAJH “tiene por objeto la promoción de derecho a la vivienda y a un hábitat digno y sustentable”. Esta normativa no reduce el Derecho a la Vivienda exclusivamente al acceso a una casa sino que, además, comprende que esta debe estar ubicada dentro de condiciones materiales y ambientales adecuadas que permitan a los bonaerenses a desarrollarse con plenitud y a vivir dignamente. Por este motivo, el mismo Artículo señala que debe abordarse y atenderse “integralmente la diversidad y complejidad de la demanda urbano habitacional”. En contraposición a las políticas habitacionales implementadas a nivel provincial y nacional hasta ese momento, que abordaban los problemas habitacionales de forma aislada, la LAJH plantea la necesidad de dar soluciones al déficit urbano habitacional<sup>2</sup> de manera integral, teniendo en cuenta otros derechos como el acceso a agua potable, a la educación, a la salud, etc.

La ley fomenta, entre varias acciones, la integración social y urbana de villas y asentamientos, con la obligación de que se creen mesas de gestión con participación de la comunidad involucrada en el proceso de intervención pública. El Artículo 27 de la LAJH establece que por integración socio-urbana se entiende el:

*“conjunto de acciones que de forma progresiva, integral y participativa, incluyan, entre otras, la construcción, mejora y ampliación de las viviendas, del equipamiento social y de la infraestructura, el acceso a los servicios, el tratamiento de los espacios libres y públicos, la eliminación de barreras urbanas, cuando existieran, la mejora en la accesibilidad y conectividad, el saneamiento y mitigación ambiental, el redimensionamiento parcelario y la regularización dominial”*

---

<sup>2</sup> El Artículo 4 de la LAJH entiende por déficit urbano habitacional: *“la escasez, calidad insuficiente o inaccesibilidad a condiciones materiales, servicios y espacios aptos para satisfacer las necesidades y promover una mejor calidad de vida de la población en el marco de un hábitat ambientalmente sostenible”*.

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

Por lo tanto, este concepto ofrece una comprensión más amplia de los problemas habitacionales. El déficit habitacional no se debe solamente a una cuestión cuantitativa de las unidades de vivienda, sino se debe a una cuestión urbana integral que, a su vez, impone ciertos obstáculos al ejercicio de otros derechos humanos. Por este motivo, el concepto contempla la regularización dominial, el mejoramiento de la infraestructura y los servicios, el saneamiento, la reorganización del espacio público, etc.

## **2. Descripción del Organismo**

En la actualidad, se encuentra en ejecución el Proyecto de Transformación Urbana del Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA). La Agencia Ejecutora del Proyecto es el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana (OPISU) de la Provincia de Buenos Aires que es una entidad autárquica de derecho público creada en 2018 en la órbita de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires. Su creación se dispuso en el artículo 48 de la ley N° 14.989. En dicho artículo, se encuentran establecidas las funciones de OPISU.

Todas las funciones e intervenciones del organismo se inscriben en el conjunto de acciones que desde el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y en consonancia con las del Gobierno Nacional, siguen el espíritu de la Ley 14.449 de Acceso Justo al Hábitat.

### **Esquema de Ejecución del Programa**

#### **ESQUEMA DE EJECUCIÓN**

<b>GARANTE</b>	Nación Argentina		
<b>PRESTATARIO</b>	Provincia de Buenos Aires	Dirección Provincial de Organismos Multilaterales y Financiamiento bilateral (DPOMyFB) de la Subsecretaría de Finanzas	
	Ministerio de Economía		
<b>EJECUTOR</b>	Organismo Provincial de Integración social y Urbana (OPISU)		
	Dirección Provincial de Urbanismo de OPISU (DPU)		
<b>SUBEJECUTOR</b>	Ministerio de Infraestructura y Servicios Públicos (MISP)		
	Unidad de Coordinación para la Integración Barrial (UCIBa)		
<b>CONTRATANTE DE OBRAS</b>	OPISU	MISP	Municipio

*Fuente: OPISU*

El objetivo principal de OPISU es lograr la integración social y urbana de las villas y asentamientos de los Municipios del Gran Buenos Aires. Desde el Organismo se entiende por “integración social y urbana” a la llegada del Estado a los barrios más vulnerables para garantizar la igualdad de oportunidades y derechos ciudadanos respecto al resto de los habitantes de la Provincia.

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

La reconstrucción del tejido urbano implica la integración física de los barrios al resto del municipio: con agua y cloacas, con pavimentación, alumbrado, energías, transporte, saneamiento de los sistemas naturales y basurales, espacios públicos comunes, equipamiento comunitario, entre otros. Y, por otro lado, la reconstrucción del tejido social implica la generación de redes sociales y grupos de pertenencia positivos que fomenten la identidad y la cultura del encuentro; potenciar las capacidades del barrio para generar empleo; generar estrategias para reducir la prevalencia a la malnutrición; facilitar el acceso a la educación formal de calidad, entre otros. A partir de la reconstrucción de estos dos tejidos, junto a otras estrategias, se obtendrá efectos de segundo orden hacia la erradicación del narcotráfico y normalización de los índices de seguridad, problemática que desde el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires consideran prioritaria.

Con el objetivo de lograr la integración social y urbana de los barrios vulnerables del Gran Buenos Aires, OPISU trabaja a través de tres ejes centrales:

- I. **Infraestructura y hábitat:** Este eje implica intervenciones físicas relativas a:
  - a) Servicios: Facilitar el acceso a servicios básicos de infraestructura como el agua potable, las cloacas y las energías.
  - b) Hidráulica: Para reducir los riesgos de inundación.
  - c) Movilidad: Mejorar la accesibilidad, transitabilidad y conectividad al resto del municipio.
  - d) Saneamiento: Reducir los riesgos ambientales derivados de los basurales, puntos de arrojado, etc.
  - e) Espacio público: Mejoramiento de plazas y calles.
  - f) Equipamiento Comunitario: Para garantizar el acceso a derechos ciudadanos tales como la cultura, el deporte, la salud, la educación, etc.
  - g) Vivienda: Intervenciones relacionadas con el mejoramiento de las condiciones edilicias de habitabilidad y seguridad, la seguridad en la tenencia y estrategias para direccionar positivamente el crecimiento del barrio.
- II. **Desarrollo socio-productivo:** Este eje implica intervenciones en materia de salud, educación, empleo, deporte, cultura y derechos humanos a través de dos líneas de acción:
  - a) Desarrollo comunitario: Conformación de redes comunitarias y públicas para la prevención, contención e integración de las personas que habitan en los barrios.

b) Protección social: Establecimiento de relaciones estratégicas con actores de los tres niveles de gobierno para la coordinación de respuestas a las necesidades individuales de los vecinos en los barrios de intervención.

III. **Seguridad y lucha contra el narcotráfico:** Este eje incluye actividades orientadas a la erradicación del narcotráfico, la promoción de la presencia policia activa, la normalización de los índices de seguridad, etc.

Estos tres ejes de intervención se implementan mediante acciones de coordinación y articulación con todos los Ministerios de la gestión provincial, así como con cada Municipio en el que se interviene y con el Gobierno Nacional.

En la actualidad OPISU está trabajando en 8 de los 1.579 barrios populares que existen en la Provincia de Buenos Aires, según los datos suministrados por el Registro Público Provincial de Villas y Asentamientos Precarios (RPPVAP) al año 2015. Los 8 barrios en cuestión son: Itatí en Quilmes, Porá en Lanús, Carlos Gardel en Morón, Costa Esperanza en San Martín, Libertad en Almirante Brown, La Cava en San Isidro, Garrote en Tigre y Puerta de Hierro en La Matanza. Estos barrios fueron seleccionados en función de sus características principales y con la intención de replicar a futuro estos modelos de intervención en lugares con similares condiciones. Cada uno de los 8 barrios representa una tipología diferente que es, a su vez, altamente representativa de otros barrios del Conurbano compartiendo problemáticas, restricciones y estrategias de intervención futura.

En cada barrio se reconocen cuatro etapas de intervención: la llegada del Estado; las intervenciones tempranas; el desarrollo participativo de los planes integrales; la ejecución de los mismos. La llegada del Estado en los barrios, a su vez, se divide en tres etapas:

- i. La llegada del sistema de seguridad al barrio a través de una dependencia policial
- ii. La llegada del programa “El Estado en tu barrio” que busca acercar los servicios del Estado de forma móvil a localidades en situación de vulnerabilidad
- iii. La llegada de OPISU al barrio a través del establecimiento de oficinas móviles (containers) y los equipos territoriales del Organismo con presencia permanente en el barrio.

Todos los barrios en intervención cuentan con un Director Territorial quienes acompañan las políticas y planes de desarrollo comunitario y lideran los equipos de gestión respectivos. Por otro lado, actualmente los equipos territoriales de OPISU están presentes solamente en Itatí, Porá,

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

Carlos Gardel, Costa Esperanza, Libertad y la Cava. Estos equipos están compuestos por profesionales en distintas disciplinas: sociólogos, politólogos, arquitectos, trabajadores sociales, entre otros. El número de integrantes varía en cada barrio.

El presente informe trabaja solamente sobre la presencia de OPISU en el Barrio Villa Itatí. Este barrio se ubica en el partido de Quilmes, en la localidad de Don Bosco y una parte ingresa en Bernal. Sus orígenes se remontan a la década de los años 1950 cuando la población comenzó a acceder a los terrenos, a través de lotes populares, que estaban desprovistos de infraestructura urbana y cualquier tipo de servicio. Según el censo realizado por la Dirección Provincial de Estadística (DPE) en noviembre de 2018, el barrio cuenta en la actualidad con 15.142 habitantes. La elevada densidad poblacional, concentrada en 36 manzanas asimétricas, se debe a que el barrio se fue conformando desde sus inicios de manera desorganizada y sin ningún tipo de planificación urbana. Esta situación hace que en Itatí las viviendas estén distribuidas espacialmente de forma heterogénea y que en su interior predominen los “pasillos”, contando con muy pocas calles en condiciones de circulación de vehículos. Por otra parte, en el censo se registró elevados niveles de deserción escolar, de falta de cobertura médica, de viviendas con hacinamiento, de no acceso a desagües cloacales, entre otras problemáticas sociales.

Como mencionamos anteriormente, OPISU cuenta con un equipo territorial con presencia permanente<sup>3</sup> dentro del Barrio Villa Itatí, el cual se encarga de articular las acciones en el territorio en conjunto con el Municipio de Quilmes y de desarrollar un vínculo con los vecinos del barrio. Desde el Organismo se considera clave la participación de los vecinos en el diagnóstico y planificación de intervenciones prioritarias al momento de diseñar un plan integral socio-urbano. Es decir, se busca construir una relación cercana entre el Estado y los vecinos para que, estos últimos, formen parte de las decisiones que afectan su vida. De esta manera, mientras se realizan obras prioritarias y de emergencia en el barrio, el equipo territorial trabaja en conjunto con los vecinos sobre el plan integral de mejora de Itatí. Para ello, desde el organismo, inspirado en el mandato “gestión democrática de la ciudad” de la ley de Acceso Justo al Hábitat N° 14.449, se llevan adelante espacios de encuentro y de dialogo entre los vecinos y el Estado. En estos encuentros se trabajan conjuntamente los planes de acción, como también se comparten los temas y preocupaciones barriales y se socializan ideas y proyectos, haciendo efectivo el derecho a la participación de los vecinos. La idea de estos encuentros es dejar atrás las lógicas tradicionales de

---

<sup>3</sup>Actualmente el equipo territorial está compuesto por 11 integrantes, más su Director Territorial.

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

diseño y gestión de los procesos de integración social y urbana en las villas y en los asentamientos irregulares, los cuales eran pensados de manera unilateral por parte de un número reducido de funcionarios y expertos. El nuevo paradigma participativo promovido por la Ley N° 14.449 concibe que estos procesos requieran de un vínculo bidireccional en la toma de decisiones entre el Estado y la Sociedad Civil.

### **3. Metodología**

Para el presente trabajo fue necesario analizar en profundidad el funcionamiento del organismo y las acciones que se despliegan en el barrio Villa Itatí a través de una investigación mixta que incorpora aspectos cualitativos y cuantitativos.

En principio, comenzamos con el análisis del documento del Proyecto de Integración Social y Urbana Villa Itatí que contiene el modo de organización, las funciones, los objetivos de OPISU, entre otras cuestiones. También analizamos la Ley Provincial 14.449 de Acceso Justo al Hábitat ya que todas las intervenciones del organismo siguen el espíritu de esta normativa. Posteriormente, realizamos entrevistas no estructuradas<sup>4</sup> donde el contenido de las preguntas no se fijó de forma estructurada previamente. Esta modalidad fue considerada la más pertinente para interactuar con los actores ya que esta forma de realizar la entrevista “deja al entrevistado la máxima libertad para expresarse y extenderse sin demasiadas restricciones” (Corbetta, 2003: 354). A partir de este método, fue posible conocer las visiones acerca de OPISU de, por un lado, quienes gestionan la misma y, por otro lado, de potenciales beneficiarios.

Por otra parte, se realizó observación participante en las reuniones con vecinos y vecinas y en las mesas de gestión participativa, ambas organizadas por OPISU. Solamente se participó en aquellas que abordaban los ejes Educación, Salud y Seguridad ya que se desarrollaron en el tiempo de realización de nuestra Práctica Profesional. Por observación participante se entiende la “técnica de investigación mediante la cual el investigador se integra (...) en un grupo social determinado, en su entorno natural, y establece relaciones de interacción personal con sus miembros, con el fin de observar sus actos y comprender sus motivaciones mediante un proceso de identificación” (Corbetta, 2003: 339). La participación en estos encuentros fue muy útil por dos motivos: en primer lugar, para conocer opiniones, experiencias, necesidades, demandas, etc. de los vecinos en torno a los ejes sociales mencionados anteriormente y, en segundo lugar, para conocer la dinámica y el modo en que coordinan estos espacios los miembros del equipo territorial de OPISU.

Otra herramienta metodológica utilizada fue la realización de un mapa de actores (Ver en Anexo II) a modo de ayudar a representar y comprender la complejidad de nuestro ámbito de estudio.

---

<sup>4</sup> Actores entrevistados: Tomas del Guidice (Director Provincial de Integración Barrial – Villa Itatí); Juan Augusto Saucedo, Josefina Larrea y Mirel Mercuri (miembros del equipo territorial); Araceli “Itatí” Colman (Centro Comunitario “Juanita Ríos”); Nélica Ledesma (Centro Comunitario “La Casita de la Cava”); Cecilia Lee (Centro Educativo “Eduardo Mignona”)

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

Esta herramienta metodológica permite conocer las alianzas, los conflictos, los portavoces autorizados, y por ende, permite seleccionar mejor los actores a los que se deba dirigir en tal o cual momento (Pozo-Solís, 2007)

Por otro lado, analizamos los resultados del Censo realizado por la Dirección Provincial de Estadística en noviembre de 2018 (Ver en Anexo II) para conocer las características socio-económicas y habitacionales del barrio Villa Itatí. Además, analizamos el conteo de los concurrentes a los encuentros participativos organizados por OPISU desde Abril de 2018 hasta Marzo de 2019 (Ver en Anexo II), a fin de conocer el nivel de implicación de los vecinos en el plan integral de mejora del Barrio Villa Itati.

Posteriormente, realizamos una encuesta por muestreo (Ver en Anexo II) a “modo de obtener información: preguntando a los individuos que son objeto de la investigación, que forman parte de una muestra representativa, mediante un procedimiento estandarizado de cuestionario con el fin de estudiar las relaciones existentes entre las variables” (Corbetta, 2003: 146). Estas encuestas se realizaron de forma personal a los vecinos del Barrio Villa Itati. El cuestionario (Ver en Anexo II) estaba integrado por preguntas cerradas y abiertas con el objetivo de conocer qué nivel de conocimiento y participación tienen los vecinos sobre el trabajo y los encuentros participativos que organiza OPISU dentro del barrio. En total se realizaron 50 encuestas. Para evitar un sesgo muestral en ellas, se dividió en deciles el plano del barrio en 164 manzanas y, posteriormente, se arrojó en el Excel una muestra aleatoria. Los primeros 10 números de manzanas constituyeron nuestros puntos muestrales. En cada uno de ellos se realizó 5 encuestas. En dos puntos muestrales no se pudo realizar encuestas por cuestiones de seguridad y, en su reemplazo, se seleccionó los dos números de manzanas posteriores al décimo.

Estos aspectos cualitativos y cuantitativos fueron articulados ya que “la idea de que recopilar información desde distintas perspectivas enriquece el proceso de investigación, dotando a los resultados obtenidos de una mayor relevancia y fiabilidad” (Ardoy, Pasadas y Ruiz; 2004: 1) A partir de la articulación de toda esta información recolectada, realizaremos a continuación un exhaustivo análisis de nuestra área de estudio.

#### **4. Análisis de la Información**

Los resultados del Censo realizado por la Dirección Provincial de Estadística en noviembre de 2018 nos permiten conocer el contexto socio-cultural y demográfico del Barrio Villa Itatí sobre el cual se inscribe el proyecto llevado adelante por OPISU. Actualmente, la población de Villa Itatí alcanza los 15.142 habitantes. El 41% de la población tiene entre 0 y 19 años, 29% tienen entre 25 y 44 años y un 16% tiene entre 50 y más años. De la población mayor de 15 años, solo el 55,3% de los hombres y el 38,6% de las mujeres se encuentran ocupados laboralmente. El resto de la población se encuentra inactiva (38,6% hombres y 56,6% mujeres) o desocupada (6% hombres y 5% mujeres) laboralmente. Estos porcentajes nos demuestran que en el barrio se concentran una gran cantidad de menores de edad mientras que el grupo etario mayor es notablemente menor. Por otro lado, se observa, en primer lugar, los bajos niveles de ocupación laboral que presenta la población de Itatí y, en segundo lugar, las dificultades que, aún mayores que los hombres, encuentran las mujeres para insertarse en el mercado de trabajo. Con respecto a esto último, a partir de la observación participante en las reuniones con vecinos y vecinas y en las mesas de gestión participativa organizadas por OPISU, algunas de sus concurrentes manifestaron que la falta de igualdad de derechos entre los géneros se debe a la cultura machista que, se acentúa aún más, en la población del barrio que es procedente del nordeste argentino o del Paraguay.

Dentro del barrio existen 4.150 viviendas (122 de ellas se encuentran deshabitadas) entre las cuales se registraron 4.261 hogares que, en promedio, habitan en cada uno de ellos 3,55 personas. Según el censo, el 11% de los hogares de Itatí vive en condiciones de hacinamiento crítico, es decir, más de 3 personas por ambiente (sin considerar baño ni cocina). Mientras que un 29% de hogares viven hacinados pero no críticamente, es decir, 2 o 3 personas por ambiente. A estos altos niveles de hacinamiento habitacional se suman la baja y mala calidad de cobertura de los servicios públicos en los habitantes del barrio.

El 84,4% de los hogares no tienen medidor eléctrico, es decir, están colgados o no tienen electricidad. El 93% de los hogares tiene gas por medio de garrafa, tubo o zeppelin mientras que solo un 4,8% está conectado a la red pública. Por su parte, en cuanto a la procedencia y a la distribución del agua, el 93,1% de los hogares obtienen agua por red pública y, por otro lado, el 83,5% de la distribución del agua se realiza por cañería dentro de la vivienda. Sin menospreciar la falta de cobertura (de buena calidad) del servicio de agua en gran parte de los hogares de Itatí, los porcentajes mencionados anteriormente no son tan críticos en comparación a los servicios

### **Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

sanitarios. Solo el 24,5% de los hogares está conectado a la red pública (cloaca) mientras que un 66,2% no tiene baño y solamente un pozo ciego y zanja. En coexistencia con estos críticos porcentajes de acceso a los servicios públicos, el 63,6% de las viviendas están construidas con materiales de calidad insuficiente por el hecho de que no presentan elementos adecuados de aislación o tienen techo de chapa o fibrocemento. A esta situación de precariedad material de las viviendas, se suma que 40% de ellas padecen las inundaciones que se producen en la cuadra de su domicilio.

Además de las malas condiciones en que habitan gran parte de los vecinos de Itatí, solo el 15% de los hogares se encuentra por encima de la línea de pobreza. Mientras que un 41% se encuentra por debajo de la línea de pobreza (por arriba de la de indigencia) y el 44% restante por debajo de la línea de indigencia. Se estima, a marzo de 2019, que, en promedio, los ingresos total familiar son de \$14.994. Por otra parte, con respecto al nivel educativo de la población, solo el 37,5% tiene el secundario completo, el resto de la población tiene la secundaria incompleta (33,6%), la primaria completa (17,6%) o la primaria incompleta (11,3%).

A partir de estos datos censales, OPISU orienta sus intervenciones con el objetivo de dar respuesta a las diferentes problemáticas urbanas y socio-económicas que atraviesa la población del Barrio Villa Itatí. Para ello, siguiendo el mandato de “gestión democrática de la ciudad” de la ley de Acceso Justo al Hábitat N° 14.449, OPISU lleva a cabo acciones tendientes a promover la participación comunitaria en el diseño y la implementación de las mejoras urbanas y sociales financiadas por el proyecto. Esta iniciativa requiere de la existencia de espacios de acercamiento personalizado y continuo entre el organismo público en cuestión y los vecinos del barrio para lograr consensos y participación activa y representativa de la comunidad. En virtud de esto, OPISU organiza y coordina diferentes instancias de participación comunitaria con el objetivo de que los participantes manifiesten las problemáticas que consideran necesarias de intervención para la integración social y urbana del barrio como también que propongan soluciones a las mismas. Para realizar este proceso participativo, el barrio se dividió en siete sectores<sup>5</sup> debido a que cada uno de ellos presentan diferentes niveles de consolidación, diferentes situaciones de precariedad ambiental, diferencias en la situación social, y también diferentes modos de auto

---

<sup>5</sup> Sectores del Barrio Villa Itatí: Pampa, Las Piedritas, Ituzaingo Centro - Oeste, La Ponderosa, La Taval, La Cava, Ituzaingo Centro – Oeste.

### **Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

identificación de los propios vecinos. Y, por otro lado, se estructuró en torno a 12 ejes de trabajo<sup>6</sup>. Las tres instancias de participación son:

- Talleres con referentes: Se realizan a comienzo de cada mes y constituyen la primera instancia de participación. En este espacio, OPISU presenta propuestas de trabajo en uno o algunos de los 12 ejes y se reciben críticas, sugerencias y aportes por parte de los referentes sociales barriales invitados. Estos últimos son vecinos del barrio que, en teoría, representan a un grupo de vecinos.
- Talleres con vecinos: Esta instancia se realiza durante el transcurso de cada mes. A ellas son convocados todos los vecinos y vecinas del barrio. Consiste en la realización de reuniones/talleres con los vecinos de cada zona del barrio para el trabajo del eje correspondiente a dicho mes bajo la dinámica validada en la reunión con referentes. Estas instancias buscan democratizar las decisiones que se vayan a tomar en el barrio ya que en ellas los vecinos expresan sus demandas y, a la vez, surgen posibles propuestas de intervención.
- Mesas de Gestión participativas: Son convocados a esta instancia: vecinos del barrio; referentes barriales; organizaciones sociales y/o políticas; representantes del Municipio de Quilmes, del Poder Legislativo y de la Defensoría del Pueblo; y miembros del equipo territorial de OPISU que son quienes coordinan la mesa. Estas mesas son construidas con el objetivo de trabajar en conjunto y de forma consensuada los planes de acción entre los vecinos, organizaciones sociales del barrio y el Estado. Estos encuentros hacen efectivo el derecho a la participación de los vecinos ya que en estos espacios son ellos quienes deciden cuales son las intervenciones prioritarias a realizar dentro del barrio. Los consensos acordados son volcados por un miembro del equipo territorial de OPISU en un libro de actas, el cual deberá ser firmado al finalizar la mesa por los vecinos y las autoridades concurrentes.

La convocatoria de las mismas se realiza unos cinco días antes de la fecha prevista de su realización. Los participantes son convocados a través de dos medios:

- Uso de grupos de mensajería instantánea.

---

<sup>6</sup> Ejes de trabajo: Movilidad, Hidráulica, Servicios, Espacios Verdes, Higiene Urbana, Vivienda, Dominio, Producción, Justicia, Salud, Educación y Seguridad.

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

- Comunicación directa de los miembros del equipo territorial del OPISU casa por casa.

A través de todos estos medios se comunica el lugar, la fecha y el horario de realización de la instancia de participación, y una breve reseña de los temas que se abordaran. Todas las instancias se realizan en distintos espacios físicos del barrio como, por ejemplo, en centros comunitarios, escuelas, etc. Además, excepto los “talleres con referentes”, los demás encuentros se suelen realizar por la tarde-noche, fuera del horario laboral, para estimular la asistencia de los vecinos.

Los datos suministrados por OPISU, acerca del conteo de concurrentes en los encuentros participativos realizados desde Abril de 2018 hasta Marzo de 2019, arrojan los siguientes resultados:

<b>Instancia de participación</b>	<b>Cantidad de instancias</b>	<b>Cantidad de participantes</b>
Reunión con vecinos y vecinas	24	571
Reunión con referentes barriales	7	132
Mesas de Gestión participativa	4	104

A partir de estos datos, observamos que:

- En las reuniones de vecinos y vecinas concurren un promedio de 23 personas por cada instancia.
- En las reuniones con referentes barriales concurren un promedio de 18 referentes por cada instancia.
- En las mesas de Gestión participativa concurren un promedio de 26 vecinos por cada instancia

A la vista de estos datos, advertimos un bajo nivel de concurrencia de la comunidad de Itatí en el proceso participativo de gestión. En gran medida, esto se debe a que hay un importante desconocimiento de los vecinos sobre la presencia de OPISU dentro del barrio ya que, según los resultados de la encuesta sobre un muestreo de 50 encuestados, el 68% de ellos no conoce el organismo y solamente un 32% tiene conocimiento. A pesar de este significativo desconocimiento, el 84% de los entrevistados perciben que en el último tiempo se han realizado obras/mejoras dentro del barrio. Y es más, el 70% manifiesta que estas obras/mejoras comenzaron a observarse desde hace 1-2 años, es decir, desde la presencia de OPISU en Itatí. Sin

### **Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

embargo, un 74% afirma que nadie del Estado le ha consultado cuál era su opinión sobre las mismas cuando un 78% de los entrevistados declaran que la opinión de ellos debe ser considerada en cada obra que realice el Estado dentro del barrio. Es por este motivo, que un 76% considera que la información hacia ellos, acerca de los trabajos que se están realizando, debe amplia o parcialmente mejorar. Si bien OPISU organiza instancias de participación vecinal en la gestión de la política pública, el 68% de los entrevistados no tiene conocimiento de la existencia de estos encuentros. No obstante, la mitad de ellos reconocen su interés de participar en las instancias participativas si supieran de su existencia mientras que, por lo contrario, la otra parte restante manifiesta no tener ningún interés ya sea por motivos como la falta de tiempo, problemas de salud o, principalmente, descreimiento en la política alegando a frases como *“Los políticos prometen y después no cumplen”* o *“Terminan haciendo lo que quieren con el barrio”*.

Por su parte, la gran mayoría de los concurrentes a las instancias participativas fueron convocados por el “boca en boca”, es decir, por comunicación directa de los propios vecinos o referentes del barrio. De esta manera, la divulgación de estos encuentros por medio de mensajería instantánea y comunicación directa por parte del equipo territorial de OPISU muestran su poca capacidad de convocatoria. Con respecto a la comunicación directa, un factor que limita, en gran medida, el alcance de su difusión es el reducido personal humano que compone el equipo territorial ya que está integrado solamente por 11 miembros y, además, todos ellos son profesionales en disciplinas ajenas a la Comunicación Social. Por lo tanto, esta circunstancia produce que el equipo territorial carezca de especialistas con capacidad de desarrollar técnicas y estrategias de comunicación.

Por otro lado, quienes participan de los encuentros, generalmente, asisten porque se ven beneficiados/afectados por las obras u actividades que se llevan a cabo, y otros por interés general en los cambios que se llevarán a cabo en el barrio. Sin embargo, presentan mayor concurrencia aquellas instancias participativas que abordan cuestiones relacionadas con la inseguridad, la pavimentación y/o apertura de calles, las inundaciones y las cloacas. Todas ellas son precisamente las problemáticas que más les preocupan a los vecinos en el barrio, según lo registrado en la encuesta. Por lo contrario, los encuentros que se desarrollan en torno a los problemas de salud, de empleo, de educación que afectan a gran parte de los habitantes de Itatí tienen menor convocatoria que aquellos pese a que los niveles de desempleo o de deserción escolar son muy altos en el territorio. Esto demuestra que gran parte de los vecinos otorgan

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

mayor preeminencia a aquellas problemáticas que afectan su vida cotidiana de manera directa e inmediata como lo son las inundaciones en las calles de sus domicilios, los hechos delictivos o de violencia que suceden principalmente por las noches, el mal estado de las calles para circular, etc.; en oposición a cuestiones como la salud, la educación, el empleo, la justicia, etc. Estas últimas temáticas no presentan gran interés para los vecinos de acuerdo al nivel de convocatoria de los encuentros participativos y a los resultados de las encuestas.

A partir del análisis de toda esta información, en el siguiente apartado, desarrollaremos una serie de lineamientos propuestos con el fin de brindar una estrategia comunicacional al Organismo Provincial de Integración Social y Urbana – Barrio Villa Itatí.

## **5. Lineamientos Propuestos**

Las propuestas que se presentan a continuación contribuyen al objetivo principal de la Práctica Profesional Supervisada: brindar una estrategia comunicacional al Organismo Provincial de Integración Social y Urbana – Barrio Villa Itatí que fomente la participación activa y el involucramiento de todos los actores sociales que intervienen en la política pública en cuestión. Todas estas propuestas deben implementarse de manera articulada y complementaria entre sí.

En primer lugar, consideramos necesario establecer una alianza/convenio con la Universidad Nacional de Quilmes para vincular a OPISU con estudiantes voluntarios de la carrera de Comunicación Social que crean interesante para su Curriculum Vitae realizar prácticas profesionales en dicho organismo. Esta estrategia permite que OPISU pueda dar solución a la problemática que le supone comunicarse con el exterior y la falta de personal especializado que pueda dedicarse específica y adecuadamente a la tarea de planificación comunicacional. Esta es una posibilidad certera de tener un equipo con capacidades y habilidades técnicas que lleven a cabo las acciones y propuestas comunicacionales, además de capacitar a los miembros del equipo territorial en la planificación de la comunicación institucional. A partir de esta estrategia de alianza, las siguientes propuestas se desarrollaran con los conocimientos técnicos que aportaran los estudiantes voluntarios interesados.

En el apartado anterior se puso en evidencia las dificultades que presenta OPISU para difundir su presencia y las distintas actividades y obras que se encuentra desarrollando en el barrio. Por este motivo, consideramos pertinente optimizar los dispositivos de comunicación del organismo a través de la creación de herramientas de comunicación visual que permitan informar a los vecinos acerca de la presencia y el trabajo de OPISU en Itatí. Sin embargo, esta tarea debe descentralizarse. No debe necesariamente realizarse de forma exclusiva desde el Estado, por lo cual resulta adecuado posicionar esta cuestión en los distintos actores individuales o colectivos referentes en el barrio a fin de que animen el interés vecinal por conocer el tema en profundidad.

Para ello, proponemos la creación de redes de articulación entre:

- El Organismo Provincial de Integración Social y Urbana.
- Organizaciones sociales barriales.
- Instituciones educativas, religiosas y de salud ubicadas en el interior o en las cercanías de Itatí.
- Referentes barriales.

### **Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

Esta articulación debe llevarse a cabo fácticamente a través de la realización de talleres de trabajo, cada quince días, entre representantes de cada uno de los actores señalados anteriormente. Estos encuentros son ideados con el objetivo de que los participantes debatan y pongan en común distintas cuestiones como:

- Las herramientas de comunicación visual que se implementaran. En este punto, debe tenerse en cuenta y darse a conocer los recursos económicos que dispone el organismo para la compra de los dispositivos. A priori se puede pensar en pasacalles, tarjetas de presentación, señalética, afiches, banners y/o volantes.
- Ubicación de las herramientas seleccionadas. La ubicación de éstas no debe pensarse solamente en las calles internas del barrio sino además, si resulta conveniente, en el interior de las distintas organizaciones barriales; comercios dentro del barrio; instituciones educativas, religiosas o de salud del barrio u otro espacio.
- El contenido del mensaje.
- Fecha y orden de colocación de las herramientas.
- Coordinación de tareas entre todos los miembros de la red en el proceso de implementación de las herramientas visuales.

Como en todas nuestras propuestas, en estos espacios participaran y tendrán un rol significativo los estudiantes voluntarios de la carrera de Comunicación Social de la Universidad Nacional de Quilmes interesados en realizar, por convenio, una práctica profesional en OPISU. Los conocimientos de ellos permitirán dotar de metodologías y recursos comunicacionales a los integrantes de estas redes de articulación. De todos modos, resulta fundamental que desde OPISU exista el compromiso de otorgarles a todos los participantes la confianza suficiente para poder desempeñar la tarea de forma autónoma y responsable.

Por otra parte, a partir de nuestra presencia territorial en el barrio y los resultados de las encuestas, percibimos un fuerte descreimiento, en gran parte de los habitantes, sobre la intervención estatal en Itatí. Evidentemente, apreciamos un escaso compromiso de los vecinos por participar e involucrarse en el proceso participativo de gestión que lleva adelante OPISU en el barrio. Por lo tanto, creemos que es necesario recuperar la confianza de los vecinos sobre las instituciones públicas para que la política pública en cuestión cuente con mayor nivel de participación vecinal. En virtud de esto, consideramos fundamental que, los actores de la red de articulación señalada anteriormente, demuestren un efectivo compromiso por incentivar a los

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

vecinos a involucrarse en la gestión del espacio público. Para ello, proponemos la apertura de campañas de información al vecino sobre sus derechos como ciudadanos y, también, campañas de sensibilización acerca de lo trascendental que es el compromiso y la participación vecinal en la gestión de lo público. Además, estos tipos de encuentros permiten que los vecinos establezcan un mayor nivel de contacto directo con los miembros del equipo territorial de OPISU que, a su vez, se pueden presentar como momentos oportunos para que los primeros realicen reclamos o consultas puntuales a los segundos. Acerca de la modalidad de ejecución y su contenido, las campañas no deben ser ideadas unilateralmente por parte de OPISU exclusivamente. Sino, más bien, deben contar con la colaboración del resto de los integrantes de la red de articulación como, también, de los estudiantes voluntarios por convenio de la Universidad Nacional de Quilmes para aprovechar sus conocimientos técnicos en Comunicación Social. Cabe aclarar que la recuperación de la confianza ciudadanía en las instituciones públicas no es un proceso que logre efectos positivos a corto plazo, por lo contrario, se logran a largo plazo.

En otro orden, consideramos pertinente realizar modificaciones en las instancias participativas organizadas por OPISU para el diseño del plan integral de mejora en Itatí. A partir de nuestra observación participante, consideramos que la dinámica desarrollada por OPISU resulta ser muy verticalista debido a que las instancias se encuentran estructuradas en 12 ejes de trabajo. De esta manera, los temas y las problemáticas a debatir en los talleres son impuestos desde el organismo. Por lo tanto, manteniendo la división (realizada por OPISU) del barrio en siete sectores debido a que cada uno de ellos presenta diferentes problemáticas y, también, modos de auto identificación de los propios vecinos, proponemos que el proceso participativo se desarrolle de la siguiente manera:

En primer lugar, abandonar la primera instancia que consiste en la realización de talleres exclusivamente con referentes barriales ya que éstos no deben recibir, por parte de OPISU, un trato desigual al resto de los vecinos. Es por ello que deben participar en los talleres de vecinos a la par y con el mismo poder de voz que el resto de los habitantes de Itatí concurrentes a estos encuentros.

Por otro lado, con el objetivo de abandonar la verticalidad con que se llevan a cabo los talleres de vecinos proponemos que los mismos se desarrollen con la utilización de la técnica conocida como “Metaplan”. Esta técnica es un método de moderación grupal que busca generar ideas y soluciones; desarrollar opiniones y acuerdos; o formular objetivos, recomendaciones y planes de

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

acción. Además, permite que quienes asistan a los talleres puedan participar de una manera equitativa, sin que se influya en sus opiniones individuales. En los talleres de vecinos que fueron objeto de nuestra observación participante, percibimos que tan solo un número reducido de vecinos eran quienes intervenían con holgura mientras que, en contrapartida, el resto de los concurrentes permanecía en total silencio, quizá por miedo a que su aportación no sea bien recibida o por no querer discutir. Por lo contrario, la implementación de la técnica “Metaplan” posibilita una total participación de todos los miembros producto del desarrollo eficaz del trinomio “Voz, vista y oído”: a través del moderador se potencia a que los miembros del grupo hablen (voz), transcriban sus pensamientos y los escriban para que sean “vistos” en paneles y sean defendidos y discutidos (oídos).

En relación a esto, proponemos como moderadores a los miembros del equipo territorial del organismo. Ellos deberán dar inicio a los talleres, previa presentación, con la introducción de preguntas como, a modo de ejemplo, “¿Qué es para usted calidad de vida?”, “¿Cómo cree usted que se puede mejorar su calidad de vida?”, “¿Cuáles cree usted que son los principales aspectos a mejorar dentro del barrio?”. El objetivo es que las respuestas no estén condicionadas por la formulación de las preguntas como sucede al estructurar las instancias participativas (organizadas por OPISU) en 12 ejes de trabajo. Todas las respuestas serán volcadas por escrito, previo minutos de reflexión, por los participantes en tarjetas anónimas sin estar, de este modo, condicionadas por la opinión del grupo. A continuación, el moderador pone en común todas las ideas en un panel; y luego, a la vista de todas las ideas surgidas, se celebra una discusión abierta que conduce a conclusiones y propuestas que recogen la opinión de todos los participantes. Para finalizar, los moderadores recolectarán todas las propuestas que surjan e invitarán a los concurrentes a que voten por escrito y de forma anónima cuales de ellas consideran prioritarias.

## **6. Conclusión**

La realización de nuestra Práctica Profesional Supervisada en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana – Barrio Villa Itatí nos ha arribado a la siguiente conclusión:

Desde 1976, en la ciudadanía argentina existe cierto descreimiento generalizado, por un lado, de la clase política y, por otro lado, de las instituciones republicanas y de las posibilidades de cambio social que ellas ofrecen. En gran parte, esta pérdida de confianza se debe a la incapacidad de aquellos para resolver las sucesivas crisis económicas que ha atravesado el país desde ese año y a notables hechos de corrupción. En el territorio que realizamos nuestra investigación, este descreimiento se vio reflejado en expresiones, por parte de los vecinos, como *“Los políticos cumplen y después no hacen nada”* o *“Los políticos son todos mentirosos”*.

En este contexto, creemos que es necesario que, desde el Estado, haya una mayor apertura con la sociedad civil para recomponer la legitimidad de las instituciones y la clase política. Por ello, un mayor diálogo social entre la sociedad civil y el Estado constituye un paso importante en la democratización de las decisiones sobre lo público. Las políticas públicas deben ser expresión de la democracia y deben permitir legitimar la acción de los gobiernos. Desde esta perspectiva, la comunicación, en su sentido amplio, se presenta como la herramienta indispensable para reemplazar la tradicional visión exclusiva y excluyente de los gobiernos sobre la sociedad por una visión que busque reunir las voluntades de gobernantes y gobernados en las decisiones sobre los asuntos de interés común de la sociedad. De esta manera, el debate y la concertación entre el Estado y la sociedad civil permiten el desarrollo de una democracia deliberativa:

*“(…) la democracia es en esencia comunicación. Por ello, la única democracia posible es la que tiene capacidad de incluir las diferentes visiones del mundo. La única democracia posible es la que puede ofrecer un equilibrio entre las propuestas y ambiciones de los diferentes sectores de la sociedad, de manera que puedan compaginarse en un solo proceso, un solo entramado social que es el de la convivencia.”(Dagron; 2012: 19)*

## 7. Bibliografía

- Ardoy, L., Pasadas, S., & Ruíz, J. (2004). La triangulación metodológica en el ámbito de la investigación social: dos ejemplos de uso. Instituto de Estudios Sociales de Andalucía (IESA/CSIC). Departamento de Estudios telefónicos (España).
- Bernat, María Sofía. Octubre de 2017. Transformaciones socio-urbanas y vida cotidiana: el caso de la relocalización de un asentamiento de Ringuelet (2013-2017). Habitar (después de) la inundación. Tesis para obtener el título de Doctora en Comunicación. Universidad Nacional de La Plata: Facultad de Periodismo y Comunicación Social.
- Birdwhistell, Ray. 1959. Contribution of Linguistic-Kinesic Studies to the Understanding of Schizophrenia”, en Auerback, Alfred (ed.) *Schizophrenia: An Integrated Approach*, Ronald Press, Nueva York, pp. 99-123.
- Corbetta, P. (2003). Metodología y técnicas de investigación social (No. 303.1). McGraw-Hill.
- Dagron, Alfonso Gumucio. (2012). El derecho a la comunicación: articulador de los derechos humanos. En revista “Razón y Palabra”, Numero 8, Agosto-October 2012.
- Fernandes, Edésio. 2011. Regularización de asentamientos informales en América Latina. Estados Unidos: Lincoln Institute of Land Policy.
- Gabiña, Juanjo. 1999. Prospectiva y planificación territorial. Hacia un proyecto de futuro. Bogotá, Alfaomega.
- Godet, Michel. 2007. Prospectiva Estratégica: problemas y métodos. Disponible en: <https://archivo.cepal.org/pdfs/GuiaProspectiva/Godet2007.pdf>. Visitado el 14 de Agosto de 2019.
- López, Ricardo. 1998. Crítica de la Teoría de la Información: Integración y Fragmentación en el estudio de la Comunicación. Escuela de Periodismo. Universidad de Chile.
- Llancar Etcheverry. 2008. Sociedad civil y participación ciudadana – cómo los actores se hacen parte de las decisiones. Campo Grande: Rev. Interações, v. 9, n. 2, p. 181-188, jul. /dez. 2008.

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

- Massoni, Sandra. 2007. Modelo de Comunicación Estratégica. Disponible en: [http://aulavirtual.agro.unlp.edu.ar/pluginfile.php/34315/mod\\_resource/content/1/Modelo\\_comunicacion\\_estrategica\\_Sandra\\_Massoni.pdf](http://aulavirtual.agro.unlp.edu.ar/pluginfile.php/34315/mod_resource/content/1/Modelo_comunicacion_estrategica_Sandra_Massoni.pdf). Visitado el 14 de Agosto de 2019.
- Merello, Agustín. 1973. Prospectiva: Teoría y práctica. Buenos Aires: Editorial Guadalupe.
- Pozo-Solís, A. 2007. Mapeo de Actores Sociales, documento de trabajo PREVALFIDA.
- Saffon, María Paula. 2007. El derecho a la Comunicación: un derecho emergente. Bogotá. Disponible en: <http://www.andi.org.br/sites/default/files/legislacao/32.%20El%20Derecho%20A%20La%20Comunicacion%20Un%20Derecho%20Emergente.pdf>. Visitado el 11 de Octubre de 2019.
- Sánchez, Juan Carlos. 2014. *COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA APLICADA A LAS ORGANIZACIONES DEPORTIVAS* (Tesis de Maestría). UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PLATA, Bahía Blanca, Argentina.
- Svampa, Maristella. 2004. La Brecha Urbana. Countries y Barrios privados en Argentina. En colección “Claves para todos” (Volumen 18), dirigida por J. Nun, Le Monde Diplomatique.
- Uranga, Washington. 2007. Mirar desde la comunicación. Una manera de analizar las prácticas sociales. Disponible en: <https://animacionsocioculturalunlz.files.wordpress.com/2014/09/mirar-desde-la-comunicacion-uranga.pdf>. Visitado el 14 de Agosto de 2019.
- Uranga, Washington. 2008. Prospectiva estratégica desde la comunicación. Disponible en: [http://www.periodismo.undav.edu.ar/asignatura\\_cc/csb06\\_diseno\\_y\\_gestion\\_de\\_politicas\\_en\\_comunicacion\\_social/material/uranga5.pdf](http://www.periodismo.undav.edu.ar/asignatura_cc/csb06_diseno_y_gestion_de_politicas_en_comunicacion_social/material/uranga5.pdf). Visitado el 14 de Agosto de 2019.
- Uranga, Washington. 2014. Comunicación para la incidencia política. Propuesta de matriz para analizar capacidades y habilidades comunicacionales de las organizaciones en la acción política. Disponible en: <http://congreso.pucp.edu.pe/alaic2014/wp-content/uploads/2014/11/GT8-Washington-Uranga.pdf>. Visitado el 14 de Agosto de 2019.
- Uranga, Washington. 2016. La incidencia como camino para la construcción de ciudadanía. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Patria Grande

**Práctica Profesional Supervisada – Universidad Nacional de Quilmes:**

*“Estrategia comunicacional en el Organismo Provincial de Integración Social y Urbana –Barrio Villa Itatí”*

- Valdés, Roberta. 2014. Producción social de sentido acerca del hábitat popular. El caso del barrio La Victoria, en la periferia del Gran La Plata. Trabajo de tesis realizado como requisito para optar al título de Doctor de Comunicación. Facultad de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad Nacional de La Plata.
- Villar, Alejandro y Wallingre, Noemí. 2009. Desarrollo y gestión de destinos turísticos: políticas y estrategias. Bernal: Universidad Nacional de Quilmes.
- Winkin, Yves. 1982. La nueva comunicación. Editorial Kairós: Barcelona.
- Zapata, Yamai y Giaretto, Mariana. 5, 6 y 7 de Diciembre de 2012. Aportes para el análisis de los conflictos de tomas de tierras: relaciones entre políticas estatales y experiencias concretas. VII Jornadas de Sociología de la UNLP “Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales”.