

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DIGITAL QUE PERMITA EL
FORTALECIMIENTO DE LA COMERCIALIZACIÓN DEL BARNIZ DE PASTO EN
EL TALLER DE BARNIZ CHAVES Y MORA.
(Resumen Analítico)**

***DIGITAL COMMUNICATION STRATEGY TO STRENGTHEN THE MARKETING
OF VARNISH AT THE CHAVES AND MORA VARNISH WORKSHOP.
(Analytical Summary)***

Autores (*Authors*): SÁNCHEZ RAMOS Miguel Ángel y PANTOJA CORAL Miguel Andrés

Facultad (*Faculty*): de CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES

Programa (*Program*): COMUNICACIÓN SOCIAL

Asesor (*Support*): MAG. JOHN GÓMEZ GRANJA

Fecha de terminación del estudio (*End of the research*): OCTUBRE, 2024

Modalidad de Investigación (*Kind of research*): Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVE

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA, COMUNICACIÓN DIGITAL, BARNIZ DE PASTO, PATRIMONIO CULTURAL INMATERIAL DE LA HUMANIDAD, CARACTERIZACIÓN, DIAGNÓSTICO, PENSAMIENTO DE DISEÑO.

KEY WORDS

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION, STRATEGIC COMMUNICATION, DIGITAL COMMUNICATION, PASTO VARNISH, INTANGIBLE CULTURAL HERITAGE OF HUMANITY, CHARACTERIZATION, DIAGNOSIS, DESIGN THINKING.

RESUMEN: La presente investigación se adentra en la compleja necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación digital del Taller de Barniz Chaves y Mora, una organización artesanal que, a pesar de su rica herencia cultural y más de 13 años de experiencia, se encuentra en una encrucijada crítica. La falta de un diagnóstico adecuado sobre sus procesos de comunicación digital, ha limitado su capacidad para reconocer tanto sus fortalezas como sus debilidades en un entorno competitivo que exige adaptabilidad y proactividad. En este contexto, el barniz de Pasto, reconocido como Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad, emerge no sólo como un producto comercial, sino como un símbolo cultural que necesita ser promovido y defendido frente a las dinámicas utilitaristas del mercado

contemporáneo.

El problema central radica en la desconexión entre las prácticas tradicionales del taller y las exigencias de un mercado digital que evoluciona rápidamente. A medida que las tecnologías disruptivas redefinen la interacción entre productores y consumidores, el Taller Chaves y Mora enfrenta el desafío de integrar estas herramientas en su modelo de negocio sin perder la esencia artesanal que lo caracteriza. La investigación busca contribuir a la definición de lineamientos estratégicos que fortalezcan la comercialización del barniz, y también, permitan al taller posicionarse como un referente cultural en un mundo globalizado, en donde la mayoría de talleres no se enfocan en su presencia virtual. Este objetivo se justifica por la creciente relevancia del barniz de Pasto en el ámbito artesanal y la necesidad de conceptualizar los esfuerzos comunicativos desde una perspectiva digital.

A través de un enfoque histórico-hermenéutico, se exploran las raíces culturales del barniz de Pasto, revelando su evolución desde épocas precolombinas hasta su situación actual. Este enfoque permite construir una narrativa sólida que contextualiza el presente a partir del pasado, facilitando así, la articulación con los resultados de un diagnóstico preciso sobre las capacidades comunicativas del taller. Las técnicas empleadas incluyen entrevistas en profundidad, análisis de contenido y matrices como PCI y POAM, y el pensamiento de diseño, que permiten desglosar la información obtenida y ofrecer una visión clara sobre las oportunidades y amenazas que enfrenta el taller.

Los resultados obtenidos son reveladores, se ha identificado una serie de debilidades en la comunicación digital actual del taller, así como oportunidades significativas para mejorar su presencia online. Entre los productos generados se encuentran una infografía que sintetiza las estrategias clave para optimizar la comunicación digital y el posicionamiento del barniz de Pasto a través del gremio de artesanos y otros gestores culturales, y un manual detallado para el uso efectivo de redes sociales. Estas herramientas no son meramente técnicas; son piezas comunicativas diseñadas para potenciar la interacción con los clientes y mejorar la percepción del barniz como un bien cultural valioso.

Se subraya la urgencia de implementar estrategias adaptadas al contexto del Taller Chaves y Mora. Sin embargo, lo más intrigante es cómo estas estrategias pueden no solo revitalizar los procesos comerciales del taller, sino también reconfigurar su identidad cultural en un entorno que demanda mayor competitividad en procesos comunicaciones. La investigación plantea preguntas provocadoras sobre el futuro del barniz de Pasto: ¿cómo puede este legado artesanal adaptarse a las exigencias contemporáneas sin perder su esencia? ¿Qué nuevas narrativas emergen al fusionar tradición e innovación? A medida que se exploran estas intersecciones entre cultura, tecnología y comercio, se abre un campo fértil para futuras investigaciones que podrían redefinir no solo el destino

del Taller Chaves y Mora y organizaciones similares, sino también el papel del barniz de Pasto como símbolo cultural en un mundo interconectado.

ABSTRACT: *The present research delves into the complex need to strengthen the digital communication strategies of the Chaves and Mora Varnish Workshop, an artisanal organization that, despite its rich cultural heritage and over 13 years of experience, finds itself at a critical crossroads. The lack of an adequate diagnosis of its digital communication processes has limited its ability to recognize both its strengths and weaknesses in a competitive environment that demands adaptability and proactivity. In this context, the Pasto varnish, recognized as Intangible Cultural Heritage of Humanity, emerges not only as a commercial product but also as a cultural symbol that needs to be promoted and defended against the utilitarian dynamics of the contemporary market.*

The central problem lies in the disconnection between the workshop's traditional practices and the demands of a rapidly evolving digital market. As disruptive technologies redefine the interaction between producers and consumers, the Chaves and Mora Workshop faces the challenge of integrating these tools into its business model without losing the artisanal essence that characterizes it. The research aims to contribute to the definition of strategic guidelines that strengthen the commercialization of varnish and also enable the workshop to position itself as a cultural reference in a globalized world, where most workshops do not focus on their virtual presence. This objective is justified by the growing relevance of Pasto varnish in the artisanal field and the need to conceptualize communication efforts from a digital perspective.

Through a historical-hermeneutical approach, the cultural roots of Pasto varnish are explored, revealing its evolution from pre-Columbian times to its current situation. This approach allows for the construction of a solid narrative that contextualizes the present based on the past, thus facilitating articulation with the results of an accurate diagnosis of the workshop's communicative capabilities. The techniques employed include in-depth interviews, content analysis, and matrices such as PCI and POAM, along with design thinking, which allow for breaking down the obtained information and providing a clear view of the opportunities and threats facing the workshop.

The results obtained are revealing; a series of weaknesses in the workshop's current digital communication have been identified, as well as significant opportunities to improve its online presence. Among the generated products are an infographic that synthesizes key strategies for optimizing digital communication and positioning Pasto varnish through artisan guilds and other cultural managers, along with a detailed manual for effective use of social media. These tools are not merely technical; they are communicative pieces designed to enhance interaction with customers and improve the perception of varnish as a valuable cultural asset.

The urgency of implementing strategies adapted to the context of the Chaves and Mora Workshop is underscored. However, what is most intriguing is how these strategies can not only revitalize the workshop's commercial processes but also reconfigure its cultural identity in an environment that demands greater competitiveness in communication processes. The research raises provocative questions about the future of Pasto varnish: how can this artisanal legacy adapt to contemporary demands without losing its essence? What new narratives emerge from merging tradition and innovation? As these intersections between culture, technology, and commerce are explored, a fertile ground for future research opens up, one that could redefine not only the fate of the Chaves and Mora Workshop and similar organizations but also the role of Pasto varnish as a cultural symbol in an interconnected world.

CONCLUSIONES: Esta investigación ofrece una oportunidad única para que tanto el lector como los investigadores exploren una parte del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad, específicamente el barniz de Pasto, y las dinámicas que rodean el oficio de los talleres artesanales, desde el enfoque de la comunicación digital. En este contexto, el Taller de Barniz Chaves y Mora se convierte en el sujeto de estudio que permitió ahondar en las relaciones y prácticas comunicativas digitales que influyen en su desarrollo y comercialización.

La configuración de sentido y significado que posibilita la comunicación estratégica (herramienta para la articulación social), denota su capacidad para construir y articular rutas metodológicas coherentes que no solo conecten y respeten la identidad cultural, sino que también amplifiquen su relevancia en contextos contemporáneos. Por esta razón, la comprensión de la complejidad en los fenómenos de estudio, implica un proceso de mediación simbólica, tanto para la adaptación y refinamiento de los instrumentos a las necesidades investigativas, como para la aplicación de los mismos al sujeto de estudio y la muestra de artesanos que participó durante el proceso.

Finalmente, la construcción y aplicación de un ejercicio práctico de co-creación requiere una metodología que promueva la colaboración efectiva y la integración de perspectivas diversas. En este sentido, el Pensamiento de Diseño es una herramienta fundamental, ya que facilita el desarrollo de la intersubjetividad entre los artesanos, permitiendo que las diferencias individuales se conviertan en fortalezas complementarias. Este enfoque metodológico prioriza la unidad y la construcción de soluciones conjuntas, colocando la colaboración creativa por encima de la disonancia y el individualismo.

CONCLUSIONS: *This research offers a unique opportunity for both the reader and the researchers to explore a part of the Intangible Cultural Heritage of Humanity, specifically the Pasto varnish, and the dynamics surrounding the craft of artisanal workshops from the perspective of digital communication. In this context, the Chaves and Mora Varnish Workshop becomes the subject of study that allows for*

an in-depth examination of the digital communicative relationships and practices that influence its development and commercialization.

The configuration of meaning that strategic communication enables -as a tool for social articulation- denotes its capacity to construct and articulate coherent methodological pathways that not only connect and respect cultural identity but also amplify its relevance in contemporary contexts. For this reason, understanding the complexity of the phenomena under study involves a process of symbolic mediation, both for adapting and refining tools to meet research needs, and for applying them to the subject of study and the sample of artisans who participated in the process.

Finally, constructing and applying a practical exercise in co-creation requires a methodology that promotes effective collaboration and integration of diverse perspectives. In this regard, Design Thinking is a fundamental tool as it facilitates developing intersubjectivity among artisans, allowing individual differences to become complementary strengths. This methodological approach prioritizes unity and collaborative solution-building while placing creative collaboration above dissonance and individualism.

RECOMENDACIONES: Partiendo del reconocimiento del barniz de Pasto como un Patrimonio Cultural Inmaterial, que no solo conecta el pasado y el presente, sino que se configura como un legado dinámico en continua interacción con las transformaciones sociales, culturales y económicas, se proponen las siguientes recomendaciones a las principales entidades y organizaciones involucradas en su preservación y potenciación:

A la Subsecretaría de Turismo, implementar estrategias de posicionamiento online y offline para el mopa-mopa, destacando su valor cultural y artístico, y su proceso artesanal. Incluir demostraciones en vivo y experiencias inmersivas para turistas, lo que contribuirá a fortalecer la relación entre el turismo y el patrimonio dentro del territorio. A nivel nacional e internacional, fomentar la construcción del imaginario del mopa-mopa, como símbolo de identidad cultural de Colombia, no solo de la ciudad de Pasto, abriendo así las posibilidades a la viralización orgánica del arte y la generación de alianzas con operadores turísticos que promuevan este producto artesanal como una experiencia cultural única.

A la Alcaldía de Pasto, implementar políticas de protección y fomento para garantizar la protección legal de los derechos de propiedad intelectual de los artesanos. Por otra parte, se recomienda la creación de espacios culturales y esparcimiento para promover la identidad dentro de la población del municipio de Pasto, al establecer estrategias dedicadas a la promoción y exhibición del barniz de Pasto a todo tipo de audiencias, se maximiza el beneficio de posicionar este patrimonio en el imaginario colectivo.

A la Gobernación de Nariño, invertir en la capacitación y fortalecimiento de la industria artesanal con programas de formación técnica y empresarial dirigidos a los artesanos del barniz de Pasto, con un enfoque en la comercialización digital y marketing cultural, para que puedan competir en mercados nacionales. Así mismo, proveer recursos económicos para proyectos que busquen la innovación en el diseño y la producción del barniz, incentivando a los jóvenes de la región a interesarse en la práctica del barniz y su proyección hacia el futuro.

A la Secretaría de Educación, incorporar en el currículo escolar al mopa-mopa, como tema dentro de las asignaturas de arte e historia en las escuelas del departamento de Nariño, promoviendo el conocimiento del barniz como un símbolo cultural regional, para que los estudiantes lo comprendan y valoren desde temprana edad.

A los Talleres Artesanales de Barniz de Pasto, capacitarse y adoptar estrategias de comercialización digital, incluyendo la creación de tiendas en línea, una sólida presencia en redes sociales, para generar contenido visual que explore nuevas formas de hablar sobre el mopa-mopa. Así mismo, explorar nuevas aplicaciones de los diseños, para que mantengan la esencia del barniz de Pasto, pero que al mismo tiempo generen nuevos nichos de mercado y correspondan al mercado actual.

A la Fundación Mundo Espiral, continuar con su labor de construcción de proyectos de difusión cultural y patrimonial para la contribución a la sensibilización de la población local y visitantes sobre la importancia del barniz de Pasto como patrimonio inmaterial, e involucrar a la comunidad en actividades que promuevan el orgullo y la identidad cultural.

Al Programa de Comunicación Social de la Universidad Mariana, se le recomienda fomentar en sus estudiantes la realización de investigaciones interdisciplinarias que exploren la relación entre la comunicación digital, la historia y el marketing cultural, posibilitando la reconstrucción del imaginario colectivo de la población del municipio de Pasto entorno a la profesión del comunicador social. Así mismo, proponer y construir proyectos en alianza con la comunidad franciscana, orientados a fortalecer el uso de la comunicación digital en los talleres artesanos del barniz de Pasto, convirtiendo al Programa y la Universidad en actores indispensables para la protección y promoción del patrimonio.

A la comunidad estudiantil de la Universidad Mariana, sumergirse en la investigación relacionada a la identidad cultural de su territorio, con el fin de encontrar puntos de articulación institucional entre sus carreras y la cultura, contribuyendo a la construcción de mejores imaginarios colectivos sobre la profesión a la que aspiran, y de esta forma posibilitar la generación de empleo en el territorio.

RECOMMENDATIONS: Starting from the recognition of Pasto varnish as an Intangible Cultural Heritage, which not only connects the past and the present but also serves as a dynamic legacy in continuous interaction with social, cultural, and economic transformations, the following recommendations are proposed to the main entities and organizations involved in its preservation and enhancement:

To the Subsecretariat of Tourism, it is recommended to implement online and offline positioning strategies for mopa-mopa, highlighting its cultural and artistic value as well as its artisanal process. This should include live demonstrations and immersive experiences for tourists, which will help strengthen the relationship between tourism and heritage within the territory. On both national and international levels, efforts should be made to build the imagery of mopa-mopa as a symbol of Colombia's cultural identity, not just that of the city of Pasto, thus opening up possibilities for organic viral promotion of this artisanal art and generating alliances with tour operators who promote this product as a unique cultural experience.

To the Mayor's Office of Pasto, it is essential to implement protection and promotion policies to ensure the legal protection of artisans' intellectual property rights. Furthermore, creating cultural and recreational spaces is recommended to promote identity within the local population of Pasto. By establishing strategies dedicated to promoting and showcasing Pasto varnish to various audiences, the benefits of positioning this heritage in the collective imagination can be maximized. To the Government of Nariño, it is advised to invest in training and strengthening the artisanal industry through technical and business training programs aimed at Pasto varnish artisans, focusing on digital marketing and cultural marketing so they can compete in national markets. Additionally, providing financial resources for projects seeking innovation in design and production of varnish will encourage young people in the region to take an interest in varnishing practices and their future prospects.

To the Department of Education, it is suggested to incorporate mopa-mopa into school curricula as a topic within art and history subjects in schools across Nariño, promoting knowledge of varnish as a regional cultural symbol so that students can understand and appreciate it from an early age.

To the Pasto Varnish Artisan Workshops, it is crucial to undergo training and adopt digital marketing strategies, including creating online stores and establishing a strong presence on social media to generate visual content that explores new ways to discuss mopa-mopa. Additionally, exploring new applications for designs will help maintain the essence of Pasto varnish while also generating new market niches that correspond to current market demands.

To the Mundo Espiral Foundation, it is important to continue its work in building cultural diffusion projects that contribute to raising awareness among local

populations and visitors about the importance of Pasto varnish as intangible heritage while involving the community in activities that promote pride and cultural identity.

To the Social Communication Program at Universidad Mariana, it is recommended to encourage students to conduct interdisciplinary research exploring the relationship between digital communication, history, and cultural marketing. This will enable them to reconstruct the collective imagination of the local population regarding the profession of social communicator. Furthermore, proposing and developing projects in partnership with the Franciscan community aimed at strengthening digital communication use in Pasto's artisan workshops will position both the Program and the University as indispensable actors in protecting and promoting this heritage.

Finally, to the student community at Universidad Mariana, it is encouraged to immerse themselves in research related to their territory's cultural identity in order to find institutional articulation points between their careers and culture. This will contribute to building better collective imaginations about their aspired profession while facilitating job generation within their territory.