

Estrategia de comunicación organizacional para visibilizar las acciones de la Junta de

Acción Comunal del barrio Quiroga Primer Sector

Trabajo aplicado para optar al título de

Comunicación Social

Martha Leonor Aguilar Pardo

Director Trabajo Aplicado

Shamed Jurado Trujillo

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

UNAD

Año 2017

Tabla de contenido

Dedicatoria	5
Agradecimientos	6
Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
Descripción del problema	11
Población	12
Objetivo General	13
Objetivos Específicos	14
Justificación	15
Marco referencial	16
Teorías de la Comunicación Organizacional	16
Climas de la comunicación, interna, externa y laboral	17
Comunicación interna	17
Comunicación externa	18
Comunicación Laboral	19
Metodología	21
Metodología del Trabajo Investigativo	21
Tipo de investigación	21

	3
Enfoque.....	22
Herramientas.....	22
Entrevistas sobre redes e imagen corporativa.....	23
Etnografía virtual.....	23
Diagnóstico.....	25
Variables del Diagnóstico.....	25
Descripción de resultados.....	26
Fortalezas.....	26
Debilidades.....	27
Hallazgos del diagnóstico.....	28
Actividades.....	29
Diseños de la imagen corporativa.....	30
Gestión de recursos con la Alcaldía Local.....	31
Descripción de resultados sobre gestión de recursos.....	32
Conclusiones.....	33
Recomendaciones.....	34
Referencias	35
Anexos 1.....	38
Anexos 2.....	47

Anexos 3.....49

Anexos 4.....52

Anexos 5.....53

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi hija Diana Alejandra Torrijos Aguilar, a mis nietas, Vanessa y Valeria, a mi hermano Fabio Alfonso, quienes me han motivado para continuar el proceso de formación académica, con entrega y entusiasmo por lo que me apasiona: la Comunicación Social.

Agradecimientos

A mi director de este trabajo Shamed Jurado, por su empeño, constancia y rigor, por sus generosos y sabios aportes para que yo pudiera sacar adelante este Trabajo Aplicado.

A mis hermanos Fabio Alfonso, Gloria Stella, Luis Fernando, Hugo Ernesto, Edgar Guillermo, a mis sobrinos en especial a Gloria Stella “Mimi”, Valentina y Juan Guillermo quienes de una u otra forma me brindaron un inmenso apoyo en el transcurso de mi carrera.

A Julio Rozo por sus valiosos aportes en los temas relacionados con la Comunicación Comunitaria aplicado a la construcción de comunicación alternativa en pro de la población.

A Mauricio Grisales por su apoyo valioso para poder interactuar con la Junta de Acción Comunal, la cual me abrió las puertas para realizar mi Trabajo Aplicado.

A Luz Marina Cárdenas, por su aporte y conocimientos en lo comunal y la historia de la Junta de Acción Comunal del Barrio Quiroga Primer Sector.

A Fredy Navarro, por su colaboración en la creación, edición y posproducción del audiovisual que es soporte de todo el Trabajo Aplicado.

A mi gran amigo Germán Rocha Rozo, por su incondicional apoyo por mostrarme el camino de la superación, con una visión que trasciende las fronteras.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia (UNAD), por permitirme y brindarme la formación profesional y de adelantar este Trabajo Aplicado para alcanzar un sueño: ser una Profesional en Comunicación Social.

Resumen

La Junta de Acción Comunal (JAC) del barrio Quiroga Primer Sector, es una organización de carácter comunitario creada hace más de 15 años con el objetivo de aunar esfuerzos y recursos para procurar la solución de las necesidades más apremiantes de la comunidad.

A través de este trabajo aplicado buscamos atender una necesidad expuesta por uno de los dignatarios de la JAC, el cual expresó su deseo de hallar maneras de visibilizar las acciones de esta organización comunitaria para lograr que los habitantes residentes en su área de cobertura, se beneficiaran de los servicios y oportunidades que pueden obtener al ser miembros de este tipo de organizaciones.

Para el desarrollo de esta investigación se usó la encuesta y la entrevista como método para indagar de forma directa lo que piensan y opinan los miembros de la junta, se realizaron visitas a la sede ubicada en la calle 31 bis sur 19 – 35 y también fueron consultados mientras realizaban su trabajo de campo con la comunidad.

Palabras clave: Comunicación organizacional, Junta de Acción Comunal, interacción interna y externa.

Abstract

The objective of this applied work was to search for strategies to make visible the actions of the Community Action Board of the Quiroga First Sector neighborhood. A need expressed by some of its members in the absence of community engagement in activities that could benefit both adults and young residents in the zone.

To understand the problem in the dissemination of information on JAC activities, it was necessary to establish its causes, among which are the use only of traditional media such as voice-to-voice, flyers, billboards and snoping, as long as virtual tools such as social networks or web pages are not used.

The age range of the dignitaries, who overcome the barrier of 50 years old and the little knowledge of virtual tools, are the main factors for not using these means to reach other members of the community.

The research applied to this particular situation of the JAC, arises from the interest of reaching more people in the community, encouraging the use of available resources at the Local Mayor's Office and the City Mayor's Office for these kind of organizations, which will allow them to improve their quality of life.

Introducción

El presente trabajo aplicado tuvo como objetivo la búsqueda de estrategias para visibilizar las acciones de la Junta de Acción Comunal del barrio Quiroga Primer Sector, necesidad que manifiestan algunos de sus miembros ante la falta de participación comunitaria en actividades que podrían aprovechar tanto adultos como jóvenes residentes en la zona.

Para entender la problemática en la difusión de información de las actividades de la JAC fue necesario establecer las causas, entre las que se encuentran el uso de medios tradicionales solamente como el voz a voz, los volantes, las carteleras y el perifoneo, pero aún no usan herramientas virtuales como redes sociales o página web.

El rango de edades de los dignatarios, que superan la barrera de los 50 años de edad y el poco conocimiento de las herramientas virtuales, han dado paso a que no utilicen estos medios para llegar a otros miembros de la comunidad.

La investigación aplicada a esta situación particular de la JAC, surge del interés de llegar a más personas de la comunidad, que conduzca al aprovechamiento de los recursos que desde la Alcaldía Local y la Alcaldía Mayor hay para este tipo de organizaciones, que les permite mejorar su calidad de vida.

Descripción del problema

Según Mauricio Grisales Torres, Presidente de la Junta de Acción Comunal del barrio Quiroga Primer Sector, el trabajo social que ellos realizan tendría mayor impacto si utilizaran algunas herramientas tecnológicas para la difusión de sus actividades, “al no poseer los suficientes conocimientos sobre estos medios de interacción, nos cohibimos de llegar a otro tipo de población, nos gustaría contar con una página web, redes sociales y una imagen corporativa, para difundir la información que necesita la comunidad y que además nos identifique como organización comunitaria”.

Este fenómeno ocasiona que el ciudadano del común no se entere, o se entere tarde, de las oportunidades de acceso a programas culturales, deportivos, de entretenimiento, educativos y de empleabilidad, entre otros, que contribuyen al mejoramiento de su calidad de vida y el de sus familias.

De acuerdo a la percepción de los miembros de la JAC, esta situación ha generado la baja participación comunitaria debido a la falta de difusión de sus servicios y oportunidades para la comunidad, sus métodos de socialización no han evolucionado y esto les impide llegar a una mayor cantidad de personas que se encuentran en su área de cobertura. ¿Cómo contribuir, desde el área del conocimiento de la comunicación organizacional, a mitigar esta problemática?

Población

La población objeto de estudio fueron 16 dignatarios que conforman las Junta de Acción Comunal del barrio Quiroga Primer Sector.

Esta localidad ésta conformada por cinco Unidades de Planeación Zonal (UPZ) con cerca de 120.000 habitantes cada una, cuenta con 65 barrios y está ubicada al suroccidente de la capital colombiana (Bogotá).

Objetivo General

Generar nuevas formas de comunicación organizacional en los niveles interno y externo que les permita los dignatarios y directivos de la Junta de Acción Comunal del barrio Quiroga Primer Sector, interactuar con la comunidad a través del uso de redes sociales y página web como medios alternos a los tradicionales para compartir información pertinente y de carácter social.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel de conocimientos en el manejo de redes sociales.
- Detectar el nivel de interés e importancia entre los miembros sobre el uso de herramientas de tecnológicas en la difusión de actividades de la JAC.
- Contribuir con la capacitación en el manejo de redes sociales y administración de una página web a los miembros de la JAC que lo necesiten.
- Fortalecer los procesos de difusión innovando en contenidos a través de los medios virtuales.
- Establecer la importancia de una imagen institucional para la organización.

Justificación

La comunicación organizacional se ha convertido en un campo de conocimiento que facilita el movimiento de la información al interior de las organizaciones, sean de carácter privado, público o social. Al observar lo que ocurre al interior de la Junta de Acción Comunal del barrio Quiroga Primer Sector, encontramos que su comunicación interna se limita al uso de medios tradicionales, de acuerdo a las respuestas que dieron sus dignatarios a través de las encuestas y entrevistas, pero aún no se han apropiado del uso de las redes sociales y los portales web por falta de capacitación. (Ver Anexo 1)

Otro de los factores que ha impedido la apropiación de estas herramientas tecnológicas es que sus miembros en su mayoría son adultos mayores los cuales poseen poco o ningún conocimiento de las mismas, si bien algunos de ellos usan teléfonos inteligentes, aún no se han apropiado del potencial que les ofrecen estos equipos para interactuar o difundir la información con otros miembros de su organización.

El proyecto podría servir de piloto para implementarlo posteriormente en otras JAC de la localidad y ser compartirlo con funcionarios de agremiaciones como Asojuntas, la federación y la confederación, pensando que se pueda replicar, no solo a nivel distrital, sino también a nivel nacional.

Marco Referencial

Los referentes conceptuales presentados aquí hacen alusión a la comunicación organizacional, la comunicación interna, la comunicación como sistema, la comunicación e interactividad.

Teorías de la comunicación organizacional

Hace más de 30 años se viene hablando en el área de las ciencias sociales de lo que hoy se conoce como comunicación organizacional, se define como un conjunto de conocimientos los cuales han sido sistematizados con un enfoque exclusivo en los procesos comunicacionales al interior de las organizaciones y que incluye además, un diagnóstico y perfeccionamiento de la complejidad que estos procesos generan.

Según Fernández (1999), la comunicación organizacional puede dividirse en:

Comunicación Interna: cuando los programas están dirigidos al personal de la organización. Se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del

uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (p 27 y 28).

Argumenta el autor que la comunicación hacia afuera de las organizaciones también es relevante en este proceso al decir:

Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos y servicios. Fernández (1999 p 29-31).

Climas de la comunicación: interna, externa y laboral

Comunicación interna

La comunicación interna es otra forma de mirar los procesos que se adelantan en una organización ya sea grande o pequeña y contempla los canales que se usan para la interacción entre sus miembros.

Irene Trelles Rodríguez, doctora en Ciencias de la Comunicación, desataca que:

La comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes. Trelles (2001 p3).

La comunicación externa

¿Cómo contar a públicos externos lo que ocurre al interior de nuestras organizaciones? La actual forma de difundir e informar, ponen de manifiesto a un individuo que no requiere esperar a que lo empoderen sino que se empodera y toma la decisión de servir como interlocutor. Matta (2006 p4) dice que los medios alternativos pueden ser herramientas de empoderamiento cívico en el ejercicio de la ciudadanía comunicativa.

Es así, que un ciudadano comunicativo es aquel que aborda las problemáticas más relevantes de su comunidad, buscando hallar u orientar la búsqueda de respuestas o posibles soluciones para su población, esto lo puede fortalecer si se apoya en herramientas que las nuevas

tecnologías ponen a su disposición, como canales informativos, redes sociales y páginas web entre otros, generando nuevas formas de comunicación organizacional proyectadas a comunidad externa.

La comunicación laboral

Las organizaciones suelen contar con un propósito, una estructura y una colectividad de personas, están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. La Patrones de relación variadas y específicas que encajan en lo que se ha denominado Clima Organizacional Caligiore y Díaz (2003 p16)

Podemos afirmar que el clima organizacional es un componente multidimensional, ya que contiene elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros.

Caligiore y Díaz (2003), dice:

“Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presenta, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo”.

Dessler (1991) también destaca que “la estructura organizacional que incluye división del trabajo, patrones de comunicación y procedimientos, además del estilo de liderazgo y recompensa tienen gran efecto sobre la manera como los trabajadores visualizan el clima de la organización”.

El clima laboral y la forma como se da la comunicación organizacional influye poderosamente entre sus miembros generando motivación que se convierte en el impulsor para asumir responsabilidades y encaminar la conducta laboral al logro de las metas y el alcance de altos niveles de eficacia y desempeño laboral, estos patrones de comunicación impactan sobre la manera en que los empleados perciben el clima de la organizacional y tienen gran influencia en la determinación del clima. Caligiore y Díaz (2003).

Metodología

Metodología en el trabajo investigativo

El modelo empleado es de tipo mixto, tanto cualitativo como cuantitativo.

Tipo de Investigación

La investigación fue de carácter descriptivo con el cual observamos y describimos las acciones de los miembros de la JAC para establecer cómo vienen realizando la comunicación e interacción interna y hacia público externo. Se contó con la participación de los miembros de la junta teniendo presente su papel dentro de la organización, la antigüedad y el aporte que desde sus habilidades le hacen a la comunidad.

Para lograr la caracterización de los miembros de la junta se observaron a los miembros de la organización en su medio natural e invariable, realizaron diversas visitas a la sede principal, donde suelen reunirse para planear o ejecutar acciones de interés comunitario. También fueron contactados realizando trabajo de campo con la comunidad, justo en el momento cuando

escuchaban las necesidades de sus vecinos o cuando socializaban los eventos de impacto social que la alcaldía tiene para la localidad.

Enfoque

Se realizó un análisis crítico y descriptivo y a través de la etnografía virtual se estableció qué experiencias de interacción existen en otras organizaciones similares o de carácter social y comunitario, monitoreando qué clase de contenidos suelen tener mayor impacto y las reacciones por parte de los usuarios.

Herramientas

Se realizó una encuesta a los dignatarios de esta organización con el objetivo de determinar cómo vienen realizando la comunicación organizacional tanto al interior como hacia el exterior de la organización, tras la elaboración de un cuestionario. (Ver anexo 1)

Se realizó una entrevista en la sede de la JAC con los dignatarios realizando trabajo de campo con sus comunidades. Los insumos del trabajo realizado se documentaron de forma escrita, en audio y vídeo, en diversos días y horas de la semana en un lapso de tres meses.

Entrevistas sobre redes e imagen corporativa

Los dignatarios de la Junta de Acción Comunal del barrio Quiroga Primer Sector, también dieron a conocer la necesidad de poseer como medio de interacción con la comunidad, una cuenta en redes sociales y un portal web, los conceptos fueron recogidos a través de entrevistas grabadas en audio.

Los resultados y el diagnóstico fueron consolidados de forma estadística y diagramados según las respuestas de las personas contactadas (Ver anexos 1).

Etnografía virtual

Para el desarrollo de esta investigación también se recurrió a la etnografía virtual, con el fin de establecer cómo realizan otras Juntas de Acción Comunal la difusión de sus actividades a través de las web y redes sociales.

Teniendo presente lo que menciona Hine (2000) cuando observa que la etnografía virtual es una metodología ideal ya que con ella se puede explorar las interrelaciones entre las

tecnologías y la vida cotidiana de las personas en el hogar, en la oficina y en cualquier otro lugar del mundo real, es útil para mirar experiencias que han funcionado en materia de difusión de contenidos.

Se encontraron algunas experiencias de interacción en Juntas de Acción Comunal de la localidad Rafael Uribe Uribe, especialmente en Facebook y a través de páginas web, con menos uso en redes sociales como Twitter e Instagram.

Se aprecian fenómenos como desactualización de las páginas web, es el caso de que muestra algunas acciones de la Junta de Acción Comunal del barrio San José, los cuales no se han actualizado desde el año 2012.

La falta de actualización también la encontramos en la cuenta oficial de twitter de la Junta de Acción Comunal Barrio Recreo Valencia (Cartagena) la cual presenta su última actualización el 1 de diciembre de 2015, o la Junta de Acción Comunal Gustavo E. Restrepo de Medellín, con publicaciones que tienen una frecuencia promedio de dos a tres mensuales.

Diagnóstico

La investigación es de tipo descriptivo, su análisis se basa en hechos reales y concretos de lo que ocurre en la junta de acción comunal actualmente, el trabajo investigativo se enfocó en determinar las falencias en la interacción que se desarrolla al interior de esta organización comunitaria para posteriormente implementar el plan de mejoramiento.

Variables del diagnóstico

Para realizar el diagnóstico de esta Junta de Acción Comunal, se utilizaron variables como: caracterización de los dignatarios, conocimientos sobre la normatividad, funcionamiento, estatutos, roles y responsabilidades que desempeñan en estas organizaciones. (Ver Anexo 7)

En lo relacionado con la caracterización de los dignatarios, se consultó sobre: edad, sexo, nivel académico, tiempo de vinculación y rol. En cuanto a los conocimientos sobre este tipo de organizaciones y lo que implican los cargos según la ley 743 de 2002, del documento CONPES 366.

Frente a los conocimientos que poseen la generalidad de los dignatarios, se indagó sobre el uso de herramientas virtuales, la importancia de las redes sociales, la necesidad de poseer una página web y del por qué se necesita la capacitación y empoderamiento en este campo para algunos dignatarios. También se analizó con ellos sobre el uso de una imagen corporativa que los distinga e identifique en su labor social y la vez les permita poseer un logo institucional para ser usado en todos sus productos de difusión.

Descripción de resultados

De acuerdo al análisis podemos destacar las debilidades y también las fortalezas que tiene esta organización de carácter comunitario.

Fortalezas

- Se puede ver claramente que la participación de las mujeres es amplia y está a la par con la participación de los hombres.
- Se puede apreciar que la gran mayoría han recibido capacitación de estatutos y normas y que a su vez son multiplicadores.
- Se destaca que la gran mayoría de los integrantes se han capacitado para sus funciones.

- Todos los miembros están activos y tienen sentido de pertenencia para con la Junta de Acción Comunal.
- Todos quieren aprender sobre el manejo de las nuevas tecnologías y sus herramientas para poder llegar a toda la comunidad.
- A la mayoría les gustaría apropiarse sobre el uso de herramientas virtuales, como las redes sociales, para dar a conocer a la comunidad sus acciones.

Debilidades

- Gestión del conocimiento sobre redes sociales y manejo web
- Falta apropiación sobre el uso de redes sociales
- Carecen de difusión de contenidos por estos medios
- Realizan la difusión de sus actividades solo por medios tradicionales
- Carecen de una cuenta institucional en redes sociales

Hallazgos del diagnóstico

A través de las entrevistas y encuestas a los dignatarios de la Junta de Acción Comunal del barrio Quiroga, Primer Sector, se establecieron falencias en la forma como realiza la comunicación interna y externa debido a que se está dando poco uso a los nuevos canales de difusión como las redes sociales, las cuales se han convertido en una herramienta fundamental para comunicación interna y externa.

Sumado a lo anterior, se logró identificar la necesidad de poseer página web, así como una imagen corporativa la cual les permita como organización de carácter comunitario obtener un reconocimiento y distinción de otras entidades.

Estos hallazgos nos llevaron a proponer la capacitación sobre el uso e importancia de las redes sociales, la creación de una página web y su administración y el establecimiento de cuentas institucionales en redes sociales, tales como Facebook y Twitter.

Asimismo se propuso la creación de una imagen corporativa que incluya un logo oficial y un slogan de la organización para ser incluido en los productos tanto virtuales como físicos, sean

estos, tarjetas de presentación, volantes, agendas, membretes o imágenes que identifiquen las redes sociales y la página web.

Actividades

Con el objetivo de contribuir a la interacción que se presenta al interior de la Junta de Acción Comunal del barrio Quiroga Primer Sector, se plantearon con los dignatarios varias opciones que contemplaban la creación de una página web, y la puesta en marcha de una cuenta en Facebook y otra en Twitter con la respectiva capacitación sobre el manejo y administración de las mismas.

Se estableció que la cuenta quedara a nombre del actual presidente, Mauricio Grisales Torres, y se estableció que el nombraría a cinco personas para que recibieran la capacitación respectiva en el manejo y producción de insumos para alimentar, tanto la página web como las redes sociales de Twitter y Facebook.

Adicionalmente, también se entregó un diseño de imagen corporativa, con un logo distintivo y propio de la organización comunitaria la cual pudiera usarse tanto en plataforma web como de medios impresos, representados en tarjetas de presentación, volantes, folletos, papel con membrete, etc.

Diseños de la imagen corporativa

Para los diseños de la imagen corporativa se recurrió al trabajo con grupos focales quienes opinaron sobre la necesidad y características de un logo institucional que respondiera a la esencia de la Junta de Acción Comunal.

Se crearon varios diseños y se aprobó por parte de los dignatarios el logo principal que representa el símbolo de la paz, una paloma que descansa sobre una mano, que a su vez le invita a ser libre y a levantar el vuelo, buscando nuevos horizontes. (Ver anexo 3 imagen 1)

Asimismo el de las manos unidas que generan acciones en favor de la comunidad, manos que se unen para crear una fuerza que los proyecta a la consecución de metas y sueños.

Estas imágenes se incorporaron en el banner para Facebook con una dimensión horizontal de 3.546 píxeles y una dimensión vertical de 1.313 píxeles. (Ver anexo 3 imagen 2)

Banner para Twitter con una dimensión horizontal de 6.250 píxeles y una dimensión vertical de 2.083 píxeles. (Ver anexo 3 imagen 3)

Tarjeta de presentación (Cara 1) con una dimensión horizontal de 1.063 píxeles y una dimensión vertical de 591 píxeles, a cuatro tintas y en alta definición. (Ver anexo 3 imágenes 4 y 5)

Membrete para documentos, tamaño carta u oficio, con una dimensión horizontal de 2.550 píxeles y una dimensión vertical de 463 píxeles a cuatro tintas y en alta definición. (Ver anexo 3 imagen 6)

Imagen de la página del portal web de la Junta de Acción Comunal del barrio Quiroga Primer Sector. (Ver anexo 3 imagen 7)

Gestión de recursos con la Alcaldía Local

Dentro del plan de mejoramiento se contempló la posibilidad de gestionar con la Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe, recursos para la Junta de Acción Comunal del barrio Quiroga Primer Sector, de acuerdo a necesidades prioritarias detalladas por los dignatarios. La Gestión dio como resultado la asignación de recursos para la compra de inmobiliario como dotación para el beneficio de los miembros de esta organización comunitaria.

Descripción de resultados sobre gestión de recursos

1. Carta dirigida al señor Alcalde (e) de la localidad Rafael Uribe Uribe, Dr. Jaime Martínez Suescún, por el presidente de la Junta de Acción Comunal del barrio Quiroga Primer Sector, Mauricio Grisales Torres, solicitando recursos para la dotación de la sede de la JAC.
2. Certificado de registro de existencia y representación de la Junta de Acción Comunal del barrio Quiroga Primer Sector, ubicada en la calle 31 bis Sur # 19 – 35, Localidad Rafael Uribe Uribe.

Conclusiones

La experiencia obtenida a través de la realización de este trabajo aplicado, me ha permitido crecer en conocimientos referentes a la comunicación organizacional tanto interna como externa, al interactuar con las personas que hacen parte de la JAC del Quiroga Primer Sector, encontré gran aceptación de la propuesta y un entusiasmo compartido entre los miembros que manifestaron, en su mayoría, apoyo y colaboración.

Es muy importante para mi carrera profesional este trabajo aplicado, ya que se constituye en una prueba de como los conocimientos adquiridos en el área de las comunicaciones, cobran valor a través de estrategias que permiten dar solución a problemáticas, como las encontradas en la JAC, y es satisfactorio saber que las soluciones pueden contribuir a mejorar la comunicación interna y externa de esta organización social y se deja un trabajo para replica.

Cabe destacar que sumado a las problemática inicial, que consistía en encontrar nuevos canales de difusión para impactar a más personas de la comunidad, también se dio solución a otras falencias, como la importancia de la tener un imagen corporativa, la capacitación en el uso de redes sociales y página web y la gestión de recursos ante la Alcaldía Local, que les permitirá contar con mayor equipamiento es sus instalaciones para atender a los habitantes del área de su cobertura.

Recomendaciones

Dentro de un proyecto de investigación aplicado como este, siempre se desea que haya aportes que permitan una mejora continua, por lo tanto recomendamos a futuros estudiantes que manifiesten interés en fortalecer, desde la comunicación organizacional, a este tipo de organizaciones ya sean de carácter público o comunitario y de enfoque social, que se apoyen en esta investigación y que puedan ir más allá en la caracterización de las personas que la conforman con el objetivo de fortalecer sus competencias lo cual les permitirá diversificar la forma de comunicarse.

Otra recomendación que hacemos es que esta investigación aplicada pueda ser socializada con más organizaciones, como las juntas de acción comunal, para que más personas se apropien de las herramientas que ofrecen la tecnología de la información y las comunicaciones encaminadas a una difusión inmediata y efectiva.

Como tercer punto a recomendar está la importancia de la capacitación, pues esta permitirá el buen manejo de las herramientas de difusión y dentro de la misma organización, varias personas podrán asumir los roles que se necesitan para el manejo de redes o administración de páginas web.

Referencias

Fernández Collado (1997). Comunicación Organizacional: comunicación organizacional, empresarial, institucional, organizativa, corporativa. Recuperado el 8 de septiembre de 2017 del sitio WEB: <https://www.gestiopolis.com/teorias-comunicacion-organizacional/>

Según Abraham Nosnik (1991), Nosnik Ostrowiak, A. (2014). Teoría de la Comunicación Productiva. Rosario: Homo Sapiens. Recuperado el 11 de septiembre de 2017 del sitio WEB: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:OeffW42uC-IJ:www.razonypalabra.org.mx/N/N87/RE87/01_Palacios_E87.pdf+&cd=2&hl=es&ct=clnk&client=firefox-b-ab

Manuel Martín Serrano (1982), Los Modelos de la Comunicación (3ª par te). Recuperado el 15 de septiembre de 2017 del sitio WEB: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:n_n_CDg1rJAJ:www.redalyc.org/pdf/698/69830991014.pdf+&cd=5&hl=es&ct=clnk&client=firefox-b-ab

Luis Barreiro Pousa (2013), El Placer de Comunicar lo que no se ha dicho. Recuperado el 22 de septiembre de 2017 del sitio WEB:

<http://elplacerdecomunicarloquenosohadicho.blogspot.com.co/p/comunicacion-organizacional.html>

Sepúlveda Álvaro (2014). Juntas de Acción Comunal, Origen y Desarrollo Histórico.

Recuperado el 23 de agosto de 2017 del sitio web:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:VHrpZCjac04J:files.juntalospinos.webnode.es/200000031-d7444d83de/61.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&client=firefox-b-ab>

Trelles (2001). La Comunicación Organizacional, un acercamiento necesario. Recuperado el 20 de septiembre de 2017 del sitio web: <http://www.eumed.net/rev/cccss/15/dlalm.html>.

Castells (1999). Sociedad de la Información, Sociedad del Conocimiento. Recuperado el 20 de septiembre de 2017 del sitio web:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:Gb6uWnpTswQJ:www.ub.edu/promethus21/articulos/obsclberprome/socinfsocon.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&client=firefox-b-ab>

Ley 743 (2002). Artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal. Recuperado el 24 de septiembre de 2017 del sitio web:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:mfuY5kRUu->

[kJ:https://www.boyaca.gov.co/SecParticipacion/images/Normatividad/LEY%2520743%2520DE%25202002.pdf+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&client=firefox-b-ab](https://www.boyaca.gov.co/SecParticipacion/images/Normatividad/LEY%2520743%2520DE%25202002.pdf+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&client=firefox-b-ab)

Hine (2000). Etnografía Virtual. Recuperado el 29 de septiembre de 2017 del sitio web:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:DGKe3-4t->

<EoJ:www.uoc.edu/dt/esp/hine0604/hine0604.pdf+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&client=firefox-b-ab>

Matta, M.C (2006). Comunicación y ciudadanía. Problemas Teórico-políticos de su articulación.

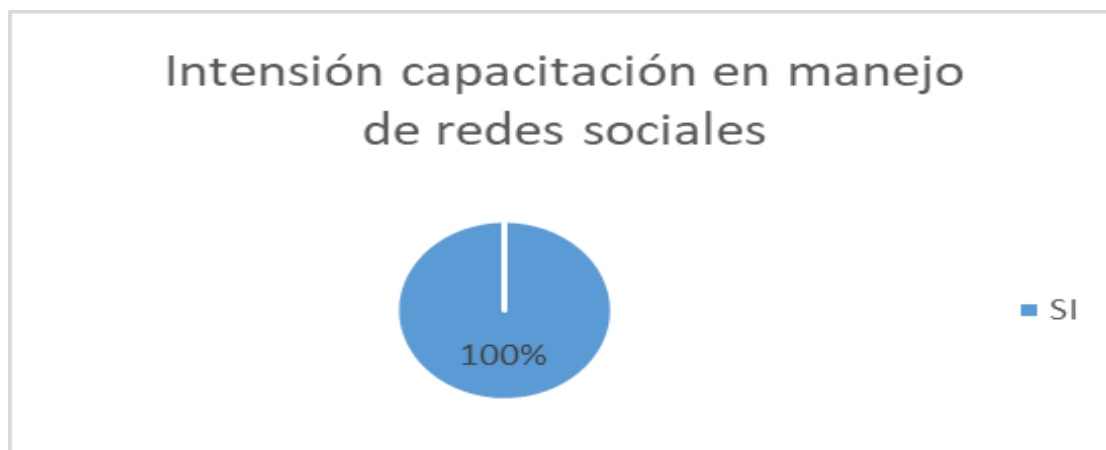
Revista fronteiras – studiosmediaticos, volumen VIII No. 1 Río de Janeiro Brasil.

Caligiore y Díaz (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. Recuperado el 2 de octubre de 2017 del sitio web:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:itXHj6CsBFMJ:www.redalyc.org/pdf/290/29002408.pdf+%&cd=2&hl=es&ct=clnk&client=firefox-b-ab>

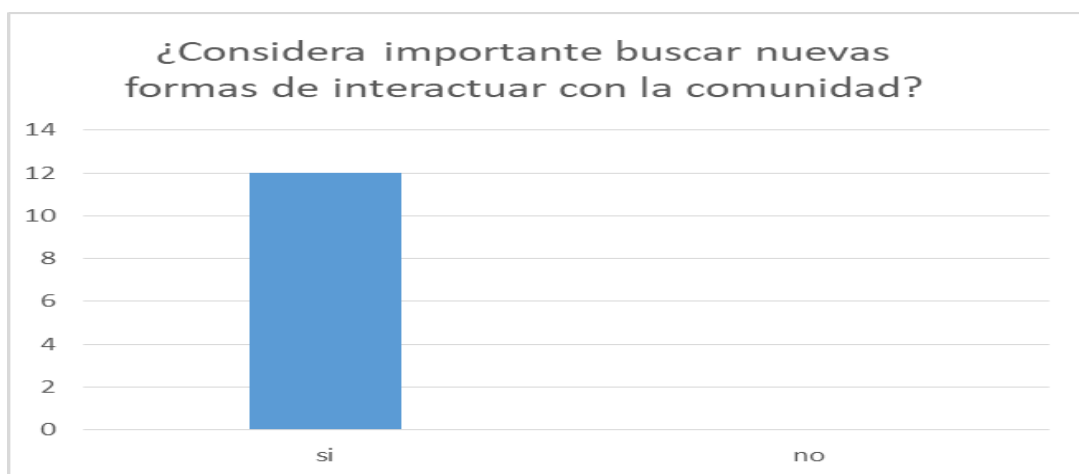
Anexos 1

Imagen 1



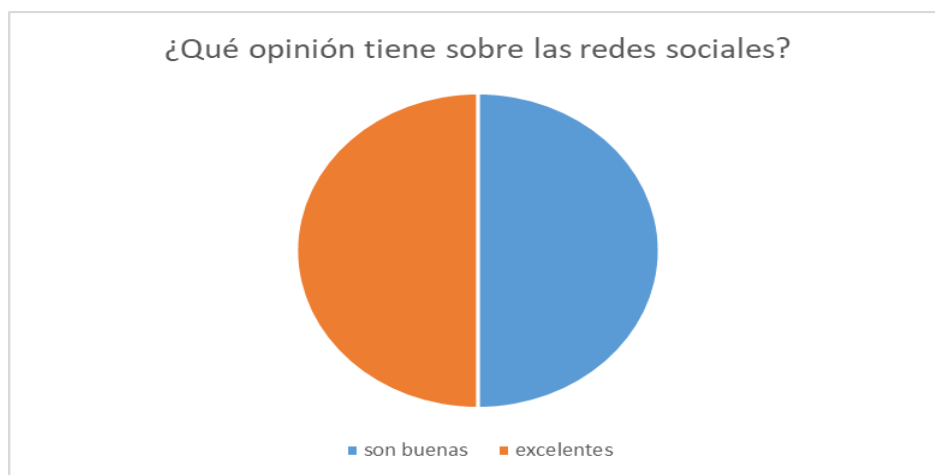
El 100% de los dignatarios si están interesados en estar capacitados en las redes sociales.

Imagen 2



Todos los miembros de la Junta de Acción Comunal están de acuerdo con buscar nuevas formas de interactuar con la comunidad.

Imagen 3



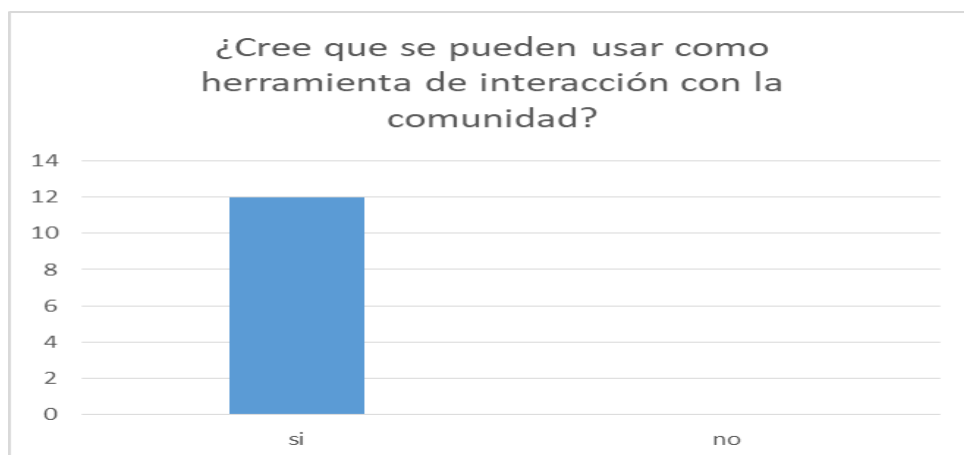
El cien por ciento dicen opinan que son un buen vehículo de información en la inmediatez, además que son de uso masivo.

Imagen 4



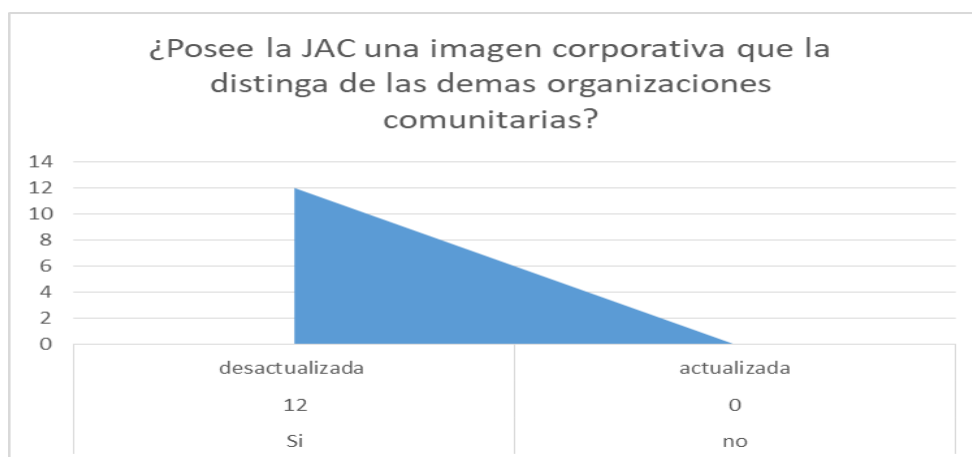
Sí, todos consideran que los dignatarios manejen redes sociales con el objetivo de difundir lo que hacen al interior de la organización.

Imagen 5



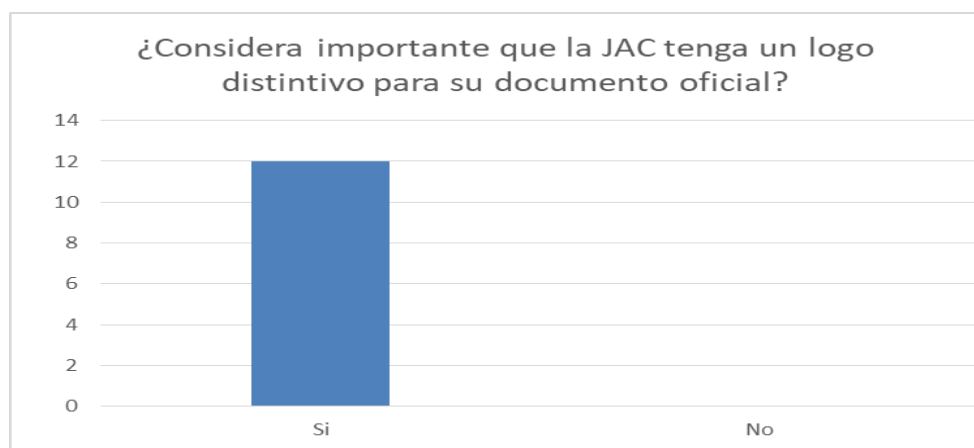
El cien por ciento de los miembros de la junta de acción comunal manifestaron que si están de acuerdo y que son una herramienta para interactuar con la comunidad.

Imagen 6



El cien por ciento respondió que si poseen una imagen pero hicieron la acotación que se encuentra desactualizada.

Imagen 7



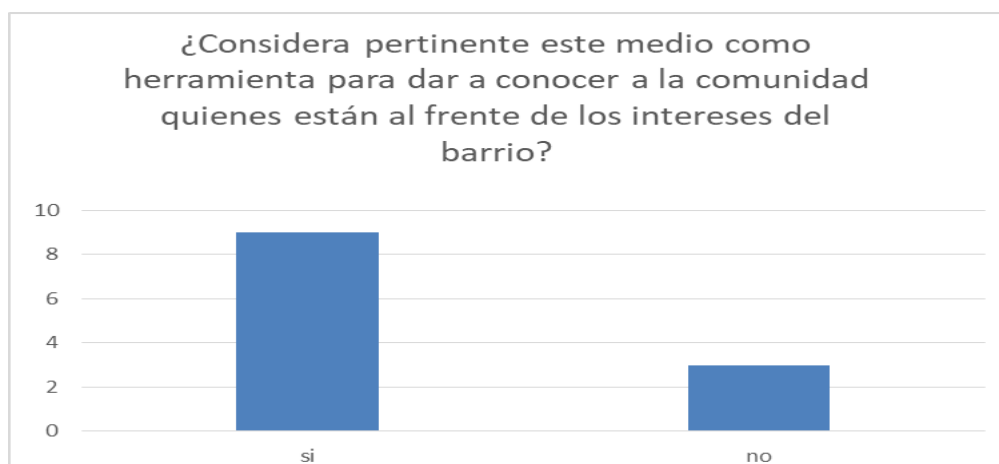
Lo consideran importante para ser incluido en los insumos que maneja la JAC en diversas piezas de divulgación.

Imagen 8



Lo consideran importante para ser incluido en los insumos que maneja la JAC en diversas piezas de divulgación.

Imagen 9



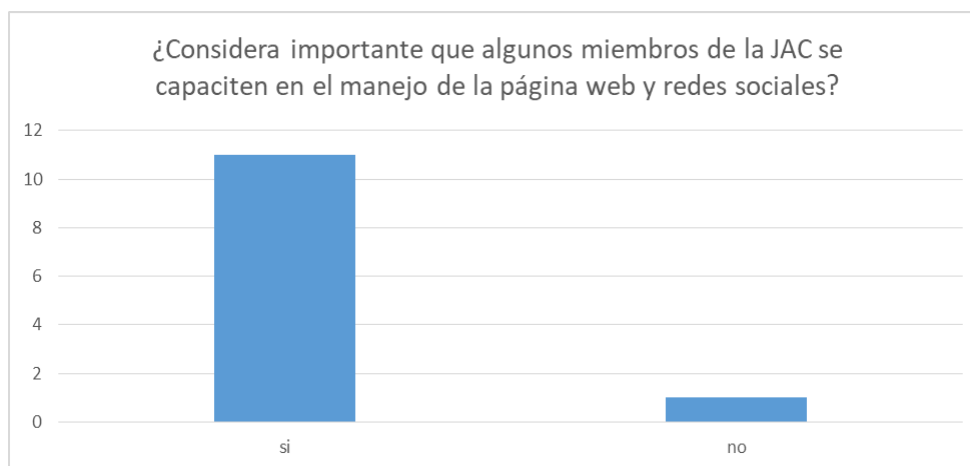
Entre los dignatarios entrevistados 9 personas están de acuerdo y 3 personas no están de acuerdo.

Imagen 10



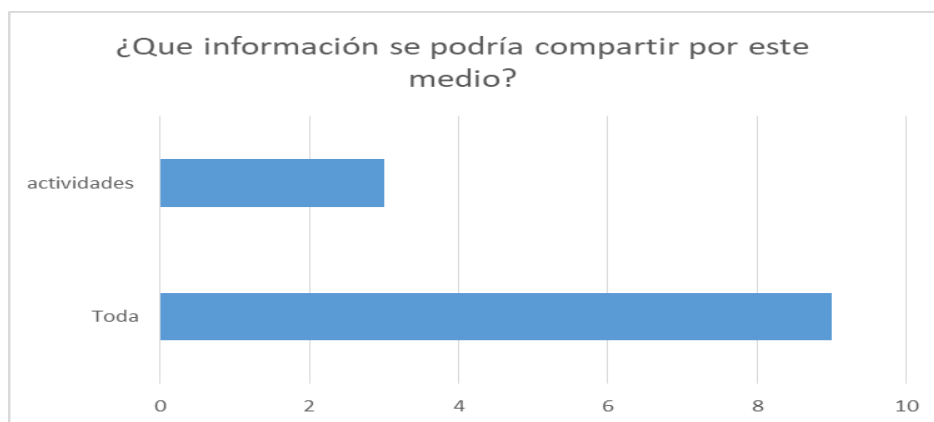
De los entrevistados 2 personas dicen que no y diez dicen que sí.

Imagen 11



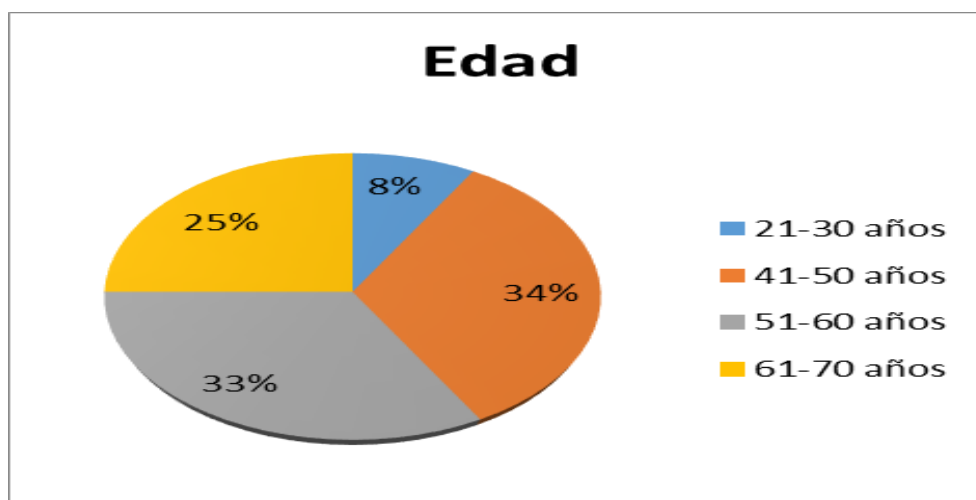
De los entrevistados 2 personas dicen que no y diez dicen que sí.

Imagen 12



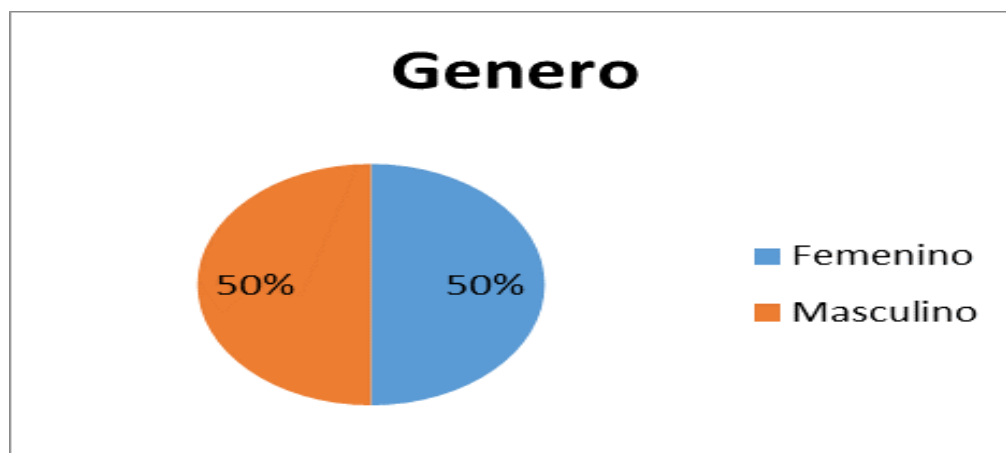
Tres de los entrevistados dijeron que les gustaría difundir todas las actividades y los nueve restantes dijeron que estaban de acuerdo que todo fuera publicado.

Imagen 13



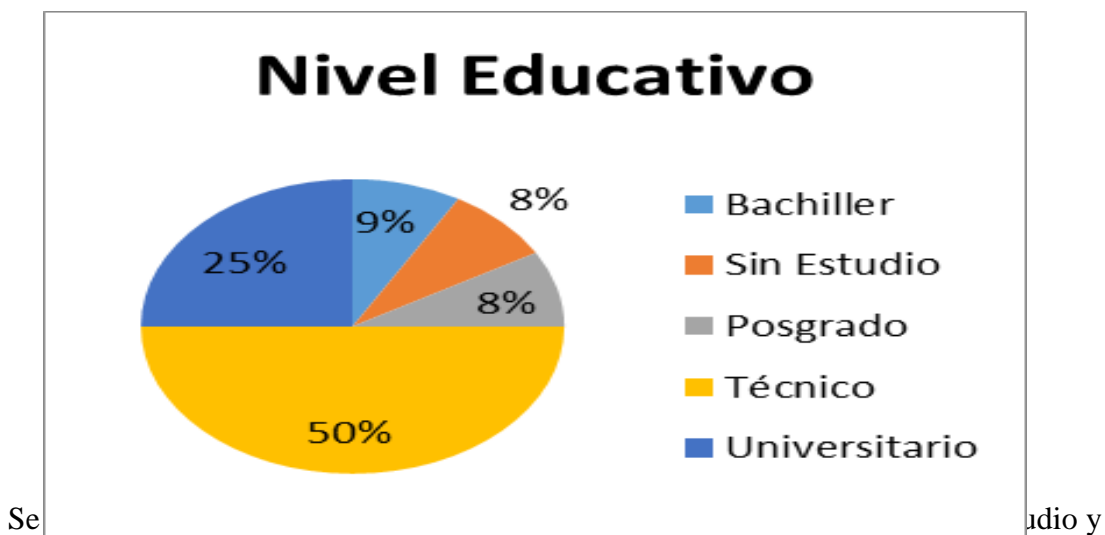
Los dignatarios están en diferentes rangos de edades, el 33% está entre los 41 y 60 años de edad, el 25% entre 61 y 70 años y el 8% entre 21 y 30 años de edad.

Imagen 14



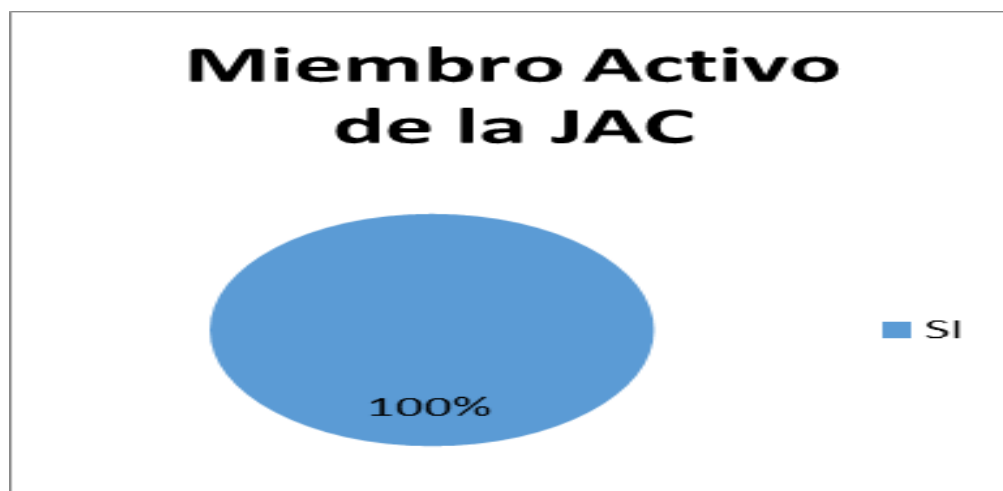
Están equilibrados: mujeres 50% y hombres 50%.

Imagen 15



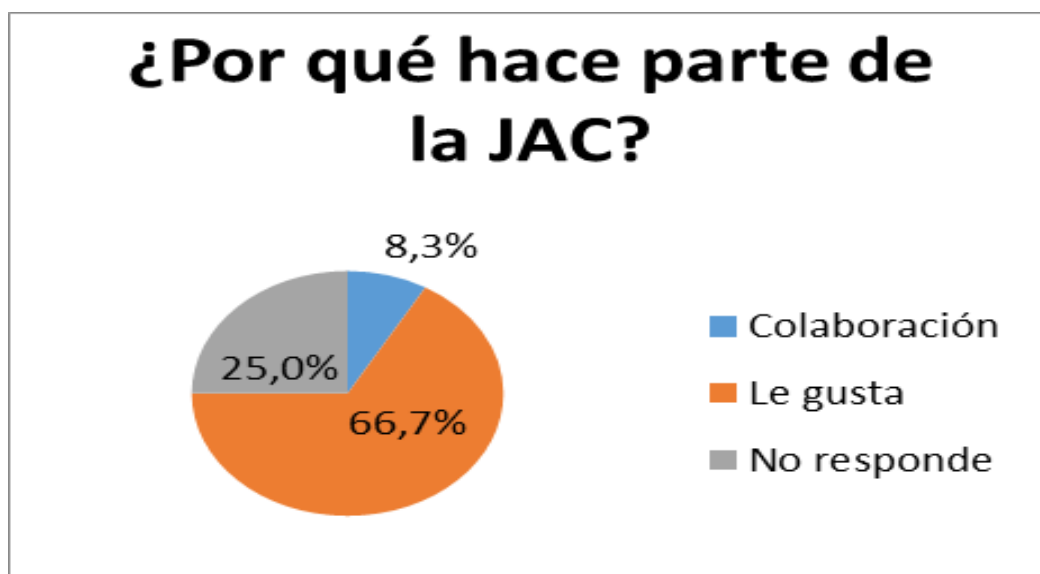
Se bachilleres están en un rango del 8%.

Imagen 16



Todos los dignatarios son miembros activos y se han rotado su permanencia en la JAC.

Imagen 17



Al 66.7% lo hace porque le gusta, el 25% no respondió y el 8,3% es por colaboración.

Imagen 18



El 100% de los dignatarios dicen que es importante para ellos la JAC.

Anexo 2

CRONOGRAMA DE CAMPO
TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
COMUNICACIÓN SOCIAL

Fecha : Junio 28 de 2017	
Realizada por: Martha Leonor Aguilar Pardo	
Sede de la Junta de Acción Comunal Quiroga Primer Sector	
Fecha	Descripción
Miércoles 28 de junio	Presentación de la propuesta del proyecto aplicado como alternativa de trabajo de grado.
Viernes 30 de junio	Aprobación del tema por parte de la Universidad Nacional abierta y a Distancia.
Sábado 1 de julio	Visita al presidente de la Junta de Acción Comunal para contarle mi proyecto aplicado de para obtener mi título de Comunicadora Social
Domingo 2 de julio	Elaboración de la encuesta para ser aplicada a los dignatarios de la Junta de Acción Comunal del Barrio Quiroga Primer Sector.
Martes 4 de julio	Revisión e impresión de las encuestas.
Miércoles 5 de julio	Aplicación de las encuestas. Esmeralda Moreno, Mauricio

	<p>Grisales, Rafael Duque.</p> <p>En las primeras observaciones podemos destacar que es un grupo de dignatarios que se reúnen a resolver situaciones diversas que tienen en su comunidad.</p>
Jueves 6 de julio	<p>Inicio de la toma de encuestas a los dignatarios: Carlos Santamaría, Martha E. Gómez, Martha Inés León, Nancy del Carmen Moreno, Jairo Sastoque, Jorge Ruíz, Myriam Contreras, Valen Rojas.</p> <p>En las primeras observaciones podemos destacar que es un grupo de dignatarios que se reúnen a resolver situaciones diversas que tienen en su comunidad.</p>
Viernes 7 de julio	<p>Inicio de la consolidación de la información para crear mi trabajo aplicado como opción de grado.</p>
Jueves 10 de agosto	<p>Elaboración de la imagen corporativa y selección de prototipos que conformarán los artes para redes sociales como Facebook, Twitter, Página Web, y tarjetas de presentación.</p>
Domingo 20 de agosto	<p>Diseño de la página web.</p>

	las encuestas realizadas con sus respectivos gráficos.
Jueves 5 de octubre	Entrevista con los dignatarios para socializar la importancia e impacto de las redes sociales, como medio de interacción interna y externa.
Octubre 7 de Octubre	Postproducción del video

Anexo 3

Imagen 1



Generamos Acciones para Construir Paz

Localidad 18 Rafael Uribe Uribe

Imagen 2



Imagen 3



Imagen 4



Imagen 5




Imagen 6



Imagen 7



Anexo 4

 **JUNTA DE ACCION COMUNAL QUIROGA PRIMER SECTOR**
Localidad 18 Rafael Uribe Uribe
Personería Jurídica No 1534 del 25/03/1965 del Min Justicia SR-18010-03

Bogotá, D. C., Julio 12 de 2017

Alcalde Local de Rafael Uribe Uribe
R No. 2017-681-DC 50585-2
2017-07-13 12:50 - Folios: 1 Anexos: 0 A
Destino: Área de Gestión de Desay
Remite: JUNTA DE ACCION COMUNAL Q

Doctor.
JAIME MARTINEZ SUESCUN
Alcalde Local Rafael Uribe Uribe
Ciudad


Asunto: Dotación Junta de Acción Comunal Quiroga Primer Sector Sector

Por medio de la presente, me dirijo a usted y a la institución que preside, con la finalidad de solicitarle de manera atenta una dotación para nuestro salón comunal el cual no cuenta con los elementos mínimos necesarios para desarrollar la actividad social con nuestra comunidad.
Tales elementos requeridos son:

- 70 Sillas
- 20 mesas
- 1 escritorio en madera
- 1 silla ergonómica
- 1 computador
- 1 video Beam
- 2 parlantes - USB


Lo anterior en razón a que esta Junta de Acción Comunal no cuenta con ningún tipo de ingreso y el número de afiliados superan las 500 personas.
Agradezco la atención a la presente.

Cordialmente,


MAURICIO GRISALES TORRES
Presidente.

Calle 31 Bis Sur 19 - 35 Tel 312 3837700 jac.quiroga1@gmail.com

Anexo 5



ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.
Oficina de Registro y Convocatoria

CERTIFICADO DE REGISTRO, EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL DEL BARRIO CIUDAD QUIROGA 1 SECTOR

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC), conforme a lo dispuesto por las leyes 743 y 753 de 2002, el Decreto Reglamentario 1066 de 2015, el Acuerdo Distrital 237 de 2008 y el Decreto Distrital 208 de 2009.

CERTIFICA

Que la JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL DEL BARRIO CIUDAD QUIROGA 1 SECTOR, de la Localidad 18, de Rafael Uribe Uribe, es una organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria y tiene su domicilio en Bogotá D.C., CALLE 31 BIS SUR 19 35 con teléfono 2094877.

Que el NIT de la organización es el número null.

Que la JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL DEL BARRIO CIUDAD QUIROGA 1 SECTOR, de la Localidad 18, de Rafael Uribe Uribe, se le reconoció Personería Jurídica No.1334.

Que a la fecha, la personería jurídica se encuentra VIGENTE y el registro está ACTIVO.

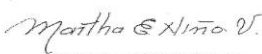
Que los estatutos vigentes de la organización fueron aprobados por el IDPAC mediante resolución 0031 de fecha 20 de Enero de 2006.

Que el presidente, ejerce la representación legal de la organización comunal.

Que conforme al auto de reconocimiento No.1234 de fecha 25 de Julio de 2016, los actuales dignatarios de la organización son los siguientes:

NOMBRE	IDENTIFICACION	CARGO
MAURICIO GRISALES TORRES	7822325	PRESIDENTE
CARLOS ADRIANO SANTAMARIA OVALLE	7944026	VICEPRESIDENTE
MARTHA NIEZ DIAZ	3071435	TESORERO
JAIRO JORGE BASTOQUE	6457887	SECRETARIO
MARTHA NIEZ GOMEZ PIVAS 4	1153008	EDILA
VALERY DEL PILAR RIVERA BONILLA	1013508966	CONSEJADORA
ERIKAM ALCANTAR CONTRERAS JIMENEZ	41951942	CONSEJADORA
HANBY DEL CARMEN MORENO	18821193	CONSEJADORA
ELIAN SEBASTIAN ROYAS CASTRO	102001044	DELEGADO ASOCIACIONES
PEDRO ALEJANDRO DELGADO PAEZ	18147269	DELEGADO ASOCIACIONES
RAFAEL JORGE DIAZ TORO	18821193	DELEGADO ASOCIACIONES
JORGE ELIECER RUIZ PALACIOS	18115814	COMISION ADULTOS MAYORES
EDITH MARTHA LAINI CARVALLO	8238408	COMISION CULTURA Y DEPORTE
EMERGENCIA MORENO MONA	01016175	COMISION EDUCACION

La presente certificación se expide a solicitud de IDPAC de fecha 31/10/2016 y la vigencia de la misma será de treinta (30) días, conforme a lo dispuesto en el artículo 2.3.2.1.25 del decreto 1066 de 2015.


MARTHA ELMY NIÑO VARGAS
 Subdirectora de Asuntos Comunales

Código JAC : 18010
 Expedición via WEB: 20960

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal
 Sedes: Carrera 30 Nro 25 - 90 Piso 14 - Calle 22 Nro 68 C - 51, Computader 2417900/30
 Nit: 990127654-9 - www.participacionbogota.gov.co

Pag. 1 de 1