

Investigación - Acción para el Fortalecimiento Comunicacional en Perspectiva de Red
Social en la OSP – Hogar Geriátrico Villa Claudia

Ensayo

Realizado por:

Oscar Fabián Sarmiento Pérez

Tutor:

Víctor Hugo López

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades

Programa de Comunicación Social

CEAD Zipaquirá, mayo de 2020

Tabla de Contenido

| | |
|--|----|
| Resumen..... | 3 |
| Palabras Clave..... | 3 |
| Investigación - Acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP – Hogar Geriátrico Villa Claudia | 4 |
| Conclusiones... .. | 12 |
| Referencias..... | 13 |

Resumen

A través del presente ensayo crítico se analiza y evidencia los factores comunicacionales que influyen de manera positiva y negativa en el Hogar Geriátrico Villa Claudia, partiendo de un trabajo sociopráxico que se desarrolló en el marco del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación (DCRSC). Se realizó un proceso de investigación acción por medio de cual se diseñó una estrategia de fortalecimiento comunicacional para la organización. Dicha investigación demuestra el beneficio de implementar una mejora en el uso de las redes sociales digitales, haciendo énfasis en los autores trabajados durante el transcurso del diplomado.

Palabras clave: Hogar Geriátrico Villa Claudia, red social, comunicación participativa, investigación acción, estrategia comunicativa

Investigación - Acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP – Hogar Geriátrico Villa Claudia

El presente es un ensayo realizado como evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, como opción de trabajo de grado, expone una tesis que se centra en la implementación de una mejora comunicativa en el Hogar Geriátrico Villa Claudia, por medio del uso adecuado de las redes sociales digitales, luego de realizar un trabajo de investigación acción en el cual se logra evidenciar las fortalezas y falencias que posee actualmente dicha institución. Los fundamentos teóricos que respaldan dicha tesis, se centran en autores del diplomado, y demuestran la necesidad de implementar la estrategia planteada.

El Hogar Geriátrico Villa Claudia transmite un mensaje de esperanza para los adultos mayores que no cuentan con los recursos básicos para llevar una vejez digna, el cual, en su labor de fundación sin ánimo de lucro, lleva 26 años de funcionamiento, prestando un servicio de acompañamiento integral para el adulto mayor en estado de vulnerabilidad. Este acoge a 22 adultos mayores entre los cuales 15 de ellos están por abandono social, llegando a ser una fundación que se convierte en casa de estos, y que está en la obligación de contar con las condiciones establecidas por el Ministerio de Salud para su funcionamiento.

La misión de dicha institución pretende: Trabajar de manera permanente por el bienestar y protección integral del adulto mayor, ofreciéndole calidad de vida, tranquilidad a sus familiares, en instalaciones cómodas y con personal autorizado. Presentación de servicios de apoyo a la gestión para atención permanente, asistencia social y cuidado personal integrar de adulto mayor en condiciones de alta vulnerabilidad del municipio de Zipaquirá. Por otra parte, a un futuro su misión nos muestra el alcance que pretende lograr en poco tiempo. En el año 2020 ser la fundación líder en la presentación de servicios integrales al adulto mayor. Fortalecer el programa

de adulto mayor por medio de estrategias, con el propósito de ampliar la cobertura y calidad de servicio.

La organización maneja una reunión semanal fija en su organigrama, donde se lleva a cabo la toma de decisiones importantes y se tratan temas de gran interés para el presente y futuro de la fundación, todos participan y tienen en cuenta las sugerencias que se presentan en el transcurso de la semana por adultos mayores y los participantes voluntarios. De esta manera se da lugar a estrategias de comunicación horizontal y participativa como lo señala Beltrán, L. (1979) “La participación es la culminación de la comunicación horizontal porque sin oportunidades similares para todas las personas de emitir los mensajes el proceso permanecería gobernado por la minoría” (p. 20).

Los vínculos y las relaciones que se presentan en el Hogar Geriátrico Villa Claudia, se pueden manifestar de diferentes maneras; ya que al ser este un lugar que acoge adultos mayores en estado de vulnerabilidad, son muchos los actores pertenecientes, que presentan contacto directo o indirecto con la fundación. Partiendo del personal administrativo que se esfuerza por brindar desde su área, un trabajo con excelencia que permita continuar con el funcionamiento y crecimiento de la institución, sin perder el contacto con los adultos mayores, las personas que los internaron y los que de alguna manera brindan ayudas. Por otra parte, los 22 adultos mayores con los que cuenta la organización son los más importantes para la red de autores que la componen, de ahí que se forman vínculos de amistad y fraternidad entre adultos mayores y el personal encargado de su cuidado, ya que para muchos de ellos por encima de un trabajo, es una vocación de servicio las funciones que desempeñan, al igual que para los estudiantes que prestan sus horas de trabajo social con ellos, los cuales además de realizarles recreación, muchas veces los ayudan incluso en el proceso de alimentación, al limpiarles la boca, ayudarlos a masticar y escuchar sus historias y necesidades, lo que permitirá avanzar en el informe de regreso.

Después de compartir la vida comunitaria, el equipo deberá juntarse para informar lo que han aprendido con la comunidad. Estos informes subrayan temas cercanos al corazón de los miembros de la comunidad: la vida cultural de la comunidad, las historias, los eventos y anécdotas, las bromas comunes. La información recolectada deberá incluir la percepción de la comunidad sobre cualquiera que sea el tema de preocupación. (Kamlongera y Mafalopulos, 2008, p. 83)

Por medio del siguiente documento se plantea una estrategia comunicacional con el objetivo de lograr una mejora en el Hogar Geriátrico Villa Claudia, dicha estrategia se elabora después de haber realizado varios acercamientos, entre los cuales se hicieron entrevistas, diario de campo, elaboración de un sociograma y un trabajo sociopráctico que se realizó en conjunto con la fundación.

El fin de diseñar una estrategia de comunicación es tratar y resolver los problemas a nivel de la comunidad, utilizando las conclusiones del Diagnóstico Participativo de Comunicación Rural, así como métodos, técnicas y medios de comunicación. Debe hacerse con la gente, no solo para la gente. (Kamlongera y Mafalopulos, 2008 p.8)

Luego de varios acercamientos con dicha fundación, en los cuales se realizaron dos entrevistas a Mónica carrillo, quien es la coordinadora del hogar geriátrico, y en cuyo cargo lleva más de 12 años, trabajando esforzadamente con el fin de mantener el nivel que se maneja, y alcanzar las metas propuestas al interior de la institución.

Partimos de un sociograma que utilizamos mucho en la investigación participativa pues para nosotros es como la radiografía de una comunidad. Igual que un médico cuando usted va a ver qué le duele, le manda una radiografía y le hacen un análisis de sangre. Pues aquí nosotros con las comunidades hacemos lo mismo, una

radiografía y un análisis de sangre. Esta es la radiografía, un análisis de sangre es normalmente unas entrevistas, grupos de discusión, talleres, etc. Una radiografía que construimos con la propia gente, con informantes locales. (Villasante, 2010 p. 114)

El promedio de edades de los participantes es entre los 18 y 50 años, entre quienes se encuentran; jóvenes estudiantes universitarios que brindan apoyo desde sus áreas de estudio eventualmente. Todos los días se realizan proyectos y actividades lúdicas, acompañamiento psicológico a los adultos mayores, trabajo social por estudiantes universitarios y por los distintos profesionales que capacitan a los trabajadores del hogar ya los adultos mayores, además de personas capacitadas para brindar recreación, ayuda psicológica, salud, alimentación y cuidado a los adultos mayores.

La mayoría de relaciones se llevan en armonía, ya que el trabajo de la fundación es bastante satisfactorio, pues esta se encarga de brindar hogar a un grupo social que lo necesita, sin embargo, muchos de los adultos mayores que se benefician por la fundación fueron recogidos en estado precario, pues desafortunadamente se encontraban en abandono de calle. De ahí, uno de los principales conflictos es el económico, pues muchas veces se hace necesario más ayudas económicas, además de las del gobierno para hacer posible el cumplimiento de proyectos y mejoras para la fundación.

Con base en la socialidad las personas que conforman Hogar Geriátrico Villa Claudia trabajan en pos de unos mismos objetivos, los cuales son que la fundación permanezca vigente y logre avanzar en su crecimiento integral, continuando así con la labor social que brindan desde hace más de 20 años. La comunidad se evidencia desde los deferentes roles que cumple cada miembro de la fundación, los cuales los componen grupos directivos, empelados con diferentes funciones, voluntarios universitarios y adultos beneficiados.

Con respecto a las formas comunicacionales que posibilitan el consenso y la armonía social se maneja una cartelera con el cronograma de actividades diarias, que se llevaran a cabo durante el transcurso del mes, además hay horarios establecidos para visitas por parte de familiares a los adultos mayores. Teléfonos de atención disponibles y grupos en redes sociales digitales.

Una muestra de las posiciones fundamentales que nos interesan conocer, en cuanto a sus motivaciones de cara a los objetivos que perseguimos, es algo muy importante para saber conjugar qué fuerzas y con qué sentidos se están construyendo Nos interesan los motivos de los que apoyan el proyecto, tanto como los que están en contra. Tanto nos interesan los más poderosos, que cuantitativamente no suelen ser muchos, como los numerosos que se pueden ver afectados, aunque no tengan mucho poder. (Villasante, 2007, p.131)

Partiendo de la información recolectada, luego de realizar las actividades anteriormente mencionadas se logra encontrar el siguiente diagnóstico: La organización maneja bien los aspectos de comunicación interna entre los miembros que la componen en su calidad de prestadores de servicios, también con los adultos mayores beneficiados y sus familias, sin embargo en cuanto a la comunicación que se emplea hacia el exterior es apremiante que le den un uso adecuado a los recursos que brinda la tecnología, con el fin mostrar la labor que prestan a la comunidad, ya que la página de internet que manejaban manifiestan que fue jaqueada, y el uso de redes sociales digitales no se da de una manera adecuada. El nivel de prestigio, ayuda y colaboración se podría incrementar de una forma significativa si la fundación se diera a conocer de una manera efectiva ante el municipio. Como lo menciona Villasante (s.f.) “Pero la praxis no acaba en un diagnóstico sino en propuestas para la acción y en la acción misma y en las

constantes reformulaciones que exige. Las cosas y las ideas cambian cuando se cambian las condiciones de vida” (p. 3).

Se puede observar que dentro del Hogar Geriátrico se maneja una buena comunicación interna, entre los que componen las directivas, los cuales son los encargados de tomar las decisiones más importantes en cuanto a los planes futuros y el funcionamiento de la fundación, lo que es de suprema importancia ya que el trabajar por un bien común sin divisiones o malos entendidos permite que se avance de una forma más rápida en el cumplimiento de los objetivos que se hayan trazado. Villasante (2010) señala “Lo más importante son las relaciones, no los sujetos que soportan las relaciones, no el conjunto total de la comunidad o del campo considerado, sino cómo se mueven los vínculos, las confianzas entre unos y otros” (p.115).

A pesar de las falencias que pueda llegar a tener la fundación con la comunicación externa o la publicidad, en rededor de ella hay un equipo no solo de trabajadores, sino de voluntarios que logran tejidos sociales, y van en busca de un bien común para los adultos mayores. Como lo menciona Vélez (2011) “Cuando se habla de redes sociales necesariamente hay que buscar una remisión al término de estructura social. Redes en sentido muy general, serían estructuras intercambio de carácter social” (p. 61).

La comunicación que se transmite al exterior de la comunidad sí presenta deficiencias, ya que las páginas en internet con que contaban fueron jaqueadas, y las que muestran alguna información de la fundación no están actualizadas, debido a que fueron abandonados sus contenidos, adicional son pocas las redes sociales digitales que manejan, y las que se utilizan como por ejemplo: Facebook, no mantienen actualizando sus contenidos, por ende no hay una forma efectiva de mostrarse a la comunidad como fundación, y enseñar la labor que se realiza.

Hay nuevos instrumentos en los procesos participativos, que los movimientos sociales, o los cientistas sociales que estudiamos los movimientos sociales,

tenemos que ir incorporando. Es decir, la opinión pública en realidad no es la opinión pública, la opinión pública es la opinión publicada (por quienes dominan los medios). Lo que se publica es la apariencia de la opinión pública y lo demás no existe. Un poco es la triste realidad con la que estamos trabajando, salvo que ahora, las redes sociales, el Facebook y todas esas redes están boicoteando a los medios tradicionales de comunicación. (Villasante, 2010 p. 124)

La mejora se centra en implementar una estrategia que permita un uso efectivo de redes sociales digitales, como ya fue mencionado la página en Facebook no cuenta con alguien que la actualice y realice publicaciones continuamente. Como lo explica Gallego (2016) “Las redes sociales digitales poseen la capacidad de socializar a un grupo de personas de manera paralela a la realidad social física. Las redes sociales son nuevas maneras perfeccionadas, renovadas y diferenciadas, de un existir juntos” (p. 355).

Partiendo de esa premisa se plantea la siguiente estrategia: Aprovechamiento de los recursos que nos brinda la tecnología en la comunicación, para dar a conocer por medio de ellos los servicios y ayudas que presta el Hogar Geriátrico Villa Claudia a la población de adulto mayor en estado de vulnerabilidad en Zipaquirá. Con el fin de que la ciudadanía conozca el trabajo que se realiza, y al mismo tiempo aumente el número de beneficiados, al igual que se genere un incremento de manos amigas que puedan brindar ayuda a la fundación. Las siguientes son las acciones a realizar para el fortalecimiento comunicacional del Hogar Geriátrico Villa Claudia:

- Creación de nueva página oficial en internet del Hogar Geriátrico Villa Claudia en reemplazo de la que fue jaqueada.
- Implementar una estrategia para el uso adecuado de redes sociales digitales.
- Incrementar el número de amigos de la página de Facebook.

-Abrir cuenta en Instagram

-Publicaciones semanales en Facebook e Instagram que muestren algunas de las actividades que se realizan con los adultos mayores.

Las redes sociales digitales generan un nuevo hábitat dinámico, cambiante y en constante expansión, gracias a las relaciones establecidas por los usuarios. Estas redes han cubierto una de las necesidades básicas del ser humano que es la sociabilidad como nunca antes se había hecho. (Gallego, 2016 p. 21)

Conclusiones

Se evidencia por medio de los autores citados en el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación (DCRSC) y el trabajo que se realizó, la importancia de las redes sociales digitales para el fortalecimiento integral del Hogar Geriátrico Villa Claudia. Este trabajo nos muestra el análisis de un acercamiento al Hogar Geriátrico Villa Claudia, ubicado en Zipaquirá, por medio del cual se logra realizar un estudio sociopráctico, en el que se determinan las fortalezas y debilidades comunicacionales, de redes y de comunidad que este posee. Las redes sociales digitales en la actualidad juegan un papel muy importante en este tipo de fundaciones, pues de una manera efectiva transmiten a la comunidad el trabajo realizado y permite una interacción con quienes las sigan.

Referencias

- Beltrán, L. (1979). “Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal”. Revista Comunicación y Sociedad, Editorial Cortéz, (Sao Paulo), 6 (1979): pp. 5-35.
Recuperado de <http://www.rebelion.org/docs/54654.pdf>
- Gallego, S. (2016). Redes sociales digitales, información, comunicación y sociedad en el S.XXI. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/44233/1/T39077.pdf>
- Kamlongera, C., y Mafalopulos, P. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), Roma. 2da Ed. Recuperado de: <http://www.fao.org/docrep/011/y5794s/y5794s00.htm>
- Vélez, G. (2011). Exploración de las relaciones entre redes sociales y comunicación. Recuperado de. <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n61/gvelez.html>
- Villasante, T. (2010). Redes sociales para la investigación participativa. En: Sociedad Hoy, (18), 2010, pp. 109-129. Universidad de Concepción. Concepción, Chile.
Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90223045008>
- Villasante, T. (s.f.). La sociopraxis, un acoplamiento de metodologías participativas. Recuperado de <http://escuela.arteduca.cl/wp-content/uploads/2018/05/Texto-socio-praxis.pdf>