

Fortalecimiento de los Procesos de Comunicación Interna en la Junta de Acción Comunal La
Piñuela a través de Actividades Experienciales Comunicativas

Presentado por:

Luisa Fernanda Bolívar Henao

Tutor

Víctor Hugo López

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuelas de Ciencias Sociales y Humanidades - ECSAH

Programa de Comunicación Social

Diplomad en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

CEAD Medellín, diciembre de 2020

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Palabras Clave.....	3
Fortalecimiento de los Procesos de Comunicación Interna en la Junta de Acción Comunal La Piñuela a través de Actividades Experienciales Comunicativas.....	4
Conclusiones.....	12
Referencias.....	13

Resumen

El presente ensayo crítico de la comunicación en las OSP, en donde se argumenta desde autores en relación con los procesos llevados a cabo por medio de la investigación-acción realizada en la JAC La Piñuela. En esta investigación se logró comprender que, la JAC necesita realizar acciones estratégicas en los procesos de comunicación interna, pues es primordial que se potencie el trabajo en equipo e impacte en la comunidad. Si bien es cierto que las actividades que se vienen realizando son propicias y contribuyen a obtener logros por medio de la JAC, un ejemplo de ello es Piñuela APP, no obstante si se trabajara en equipo con una eficiente comunicación interna, mayores serían los beneficios. Igualmente, potenciando esta comunicación se contribuye a que haya eficiencia en la construcción de redes sociales tradicionales y digitales, tanto internamente como externamente, causando impacto social en la comunidad.

Palabras claves: Comunicación interna, JAC, redes sociales, trabajo en equipo.

Fortalecimiento de los Procesos de Comunicación Interna en la Junta de Acción Comunal

La Piñuela a través de Actividades Experienciales Comunicativas

Como evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, Opción Trabajo de Grado se realiza el presente ensayo crítico en el que se expone la recopilación de los trabajos realizados durante la investigación-acción para el fortalecimiento comunicativo al interior de la organización social participativa OSP Junta de Acción Comunal (en adelante JAC) La Piñuela, ello desde el programa de Comunicación Social de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia-UNAD.

Cabe mencionar que, esta JAC se encuentra ubicada en la comuna 4 Aranjuez en la Ciudad de Medellín, y, es una organización social reconocida en el territorio por sus oportunidades de participación ciudadana y sus buenas relaciones con la comunidad, además de la innovación y el trabajo arduo que realizan. Esta OSP tiene como objetivo promover espacios de participación, generar espacios participativos en ámbitos educativos, recreativos, culturales y sociales que permitan la transformación y el desarrollo de los habitantes en el territorio, y siendo a su vez un ejemplo para otras JAC, no solo de la ciudad de Medellín sino del país.

Comprendiendo lo anterior, es posible decir que, la tesis de este ensayo es que el fortalecimiento de la red social de comunicación en la OSP JAC La Piñuela es oportuna a través de talleres experienciales comunicativos. Por lo que, lo primero que hay que tener en cuenta es que, la comunicación es esencial en la vida de los seres humanos, de cualquier forma las personas se comunican, ya sea por señas, gestos, sonidos, entre otros, no obstante en el caso de las organizaciones si es necesario contribuir en la búsqueda de mejoras en los procesos de la gestión de las comunicaciones y que por tanto esto impacte positivamente en la comunidad.

La JAC La Piñuela se escoge debido a que es una de las más influyente y con un gran impacto en el territorio, esta se preocupa e interesa por generar espacios de participación y se caracteriza por tener un alto compromiso en el barrio en el que se encuentra. Un aspecto importante que llamó la atención para escogerlo como lugar de investigación es dado que la comunidad tiene una percepción positiva acerca del trabajo que realiza la JAC, se consideran que los eventos que realizan son recreativos y culturales, además de tener mucha acogida y de ofrecer cursos educativos como manualidad, inglés, baile, entre otros, que, son de gran importancia para sus habitantes. Siendo la única JAC en el país que tiene aplicación móvil propia, llamada Piñuela APP.

Haciendo referencia a una red social, Chadi (2007) señala que es: “ un grupo de personas, bien sea miembros de una familia, vecinos, amigos o instituciones, capaces de aportar un apoyo real y duradero a un individuo o familia” (p. 215). Es necesario comprender qué es una red social, ya que, lo que se busca argumentar en este ensayo es la construcción de redes sociales en organizaciones que tienen servicios con principios participativos, en donde es fundamental el involucramiento de la comunidad para lograr el objetivo que tiene la fundación de la organización. Tal es el caso de la JAC, en donde hay una acogida de manera positiva, pues los habitantes se involucran y hacen parte del grupo de personas que pertenecen a la JAC, defendiendo las actividades que se vienen realizando en el barrio en cabeza de la junta.

Las redes sociales permiten una integración de grupos de personas de diferentes tipos que tienen un aporte real y verdadero no solo a una persona, sino en la sociedad en general, y en la actualidad las redes sociales tienen todavía una mayor acogida y magnitud en los entornos sociales, pues gracias a la Tecnologías de la Comunicación e Información (TIC) lo que antes se daba de forma orgánica, sin el involucramiento de aparatos tecnológicos, hoy en día con los

avances en el siglo XXI a través de estas redes sociales, las organizaciones tienen un mayor cobijamiento y el buen uso de esta puede generar mayores cambios sociales.

Desde las dinámicas comunicativas de la JAC tanto internas como externas en la forma en la que se comunican entre ellos mismos y con la comunidad, es posible decir que, cada uno de los miembros de la JAC La Piñuela tienen una buena comunicación interna por medio de la aplicación WhatsApp, esta, es una herramienta que permite comunicarse con las personas ya sea de manera individual o grupal, también se realizan llamadas telefónicas, reuniones por plataformas y presenciales cuando es posible, hasta este punto se puede decir que hay un conocimiento acerca de las herramientas digitales y un buen uso de las mismas. Ahora bien, desde la comunicación externa se usan las redes sociales digitales y uno de los aspectos positivos es Piñuela APP, ya que a través de esta los procesos de comunicación se han optimizado y así, los habitantes se enteran en tiempo real desde los cortes de agua en el sector hasta eventos próximos a realizarse.

A partir de lo anterior, es posible analizar cómo las redes sociales son claves en estos procesos que se llevan a cabo desde la JAC, por lo que Vélez (2011) propone modelos diversos en donde el más destacado es la socio praxis lo cual afirma que:

La socio-praxis en este sentido plantea un marco metodológico para generar fortalecimiento en las relaciones de distintos actores excluidos. De esta forma, las estructuras de explotación podrían ser revertidas a través de la participación política y económica a partir del fortalecimiento de relaciones y un escalamiento en las posiciones estructurales para influir sobre la toma de decisiones (p. 28).

Con esto, se comprende entonces el papel que cumple la JAC, pues busca una mayor inclusión social a través de las acciones que viene realizando, y principalmente a través del uso

de herramientas tecnológicas que permitan una mayor acogida en donde todos los habitantes del barrio en el que se desarrolla tengan una participación en los procesos comunales y así incentivar la participación política y económica desde el fortalecimiento de las relaciones en las estructuras sociales, a través de las redes sociales como herramientas para lograrlo.

Desde el proceso de investigación se hizo la recopilación de información por medio de entrevistas a los miembros de la OSP, diario de campo y observación de sus actividades a través de plataformas. Las fortalezas encontradas es que la JAC tiene un impacto territorial, tiene una amplia oferta cultural, recreativa y educativa, así como una acogida por la comunidad de toda la oferta. Las debilidades radican en que la carga del trabajo realizado en la JAC a nivel organizacional son planeadas y pensadas por la presidenta, por lo que la carga y responsabilidad esta sobre ella, y no hay una distribución de las labores en el equipo de trabajo, cabe aclarar que este es un trabajo no remunerado por lo que esto causa que no todos los miembros participen de manera activa en las obligaciones adquiridas al pertenecer de manera voluntaria a la JAC y además se evidencia una falta de unión en algunas estrategias participativas internas.

Por tanto, comprendiendo la debilidad presentada anteriormente es oportuno mencionar que, Chadi (2011) explica que: “La intervención en la red institucional está orientada a trabajar en las problemáticas que presenta la institución” (p. 214), por lo que es esencial trabajar en esta problemática en la JAC, es necesario fortalecer la red institucional en donde se evidencie un mayor trabajo en equipo y esto de forma voluntaria, así como el fortalecimiento del compromiso a través de estrategias de comunicación oportunas para esta OSP. Teniendo en cuenta que: “la intervención incluye entonces crear espacios que potencien el trabajo transdisciplinario y evaluar la participación de la institución en las soluciones y progresos alcanzados por los usuarios” (Chadi, 2011, p. 214).

Desde la investigación-acción como parte del proceso metodológico utilizado para la comprensión de esta OSP desde el diplomado, se logra comprender que a través es posible una mayor comprensión de la necesidad que tiene la JAC en crear espacios transdisciplinarios que potencien la participación ciudadana, en el cual en este caso no sean propiamente los usuarios sino los miembros del equipo de trabajo voluntario de la JAC, para que así haya una sinergia en las responsabilidades de la junta, evidenciándose con esto una mejor efectividad en las actividades y programas realizados con la comunidad del barrio La Piñuela. Aprovechando del mismo modo, el impacto que tiene la JAC sobre los habitantes y por tanto crear de esta manera una estrategia de comunicación interna propicia.

Para lograr esta comunicación interna es necesario comprender el sociograma de la JAC, dentro de esta se evidencian relaciones fuertes con hombres, mujeres y jóvenes como afiliados, y con niños como no afiliados, igualmente con los medios de comunicación y con la secretaria de participación ciudadana de la alcaldía de Medellín. No obstante, dentro de este sociograma se logra determinar que el Consejo Comunal 4 tiene relaciones de conflicto con Asocomunal-Asocovic IV, y, la JAC La Piñuela tiene relaciones débiles con el Consejo Comunal 4 y JAL.

Teniendo en cuenta lo anterior se logra determinar e identificar algunos hallazgos, entre los cuales se encuentran: 1. La JAC se compone por amas de casa, empleados, profesionales, estudiantes universitarios, 2. La comunicación participativa es amplia con la comunidad, 3. Debido a que no hay un trabajo en equipo los proyectos e ideas se dificultan ejecutarlos, por lo que estos se inician pero quedan incompletos. Así mismo también es posible mencionar que: 4. Existe un interés especial por los miembros de la organización por incluir y mantener activa la participación ciudadana, 5. A causa de la debilidad en el trabajo en equipo lo concerniente con las comunicaciones externas como las redes sociales están pendientes de organizar, y, 6. Falta de

compromiso y unión de los miembros de la JAC que permita garantizar mejores resultados y que ello conlleve a un impacto territorial y mejorar así las redes sociales humanas.

Acorde con lo anterior, y explicando mejor en qué consisten los sociogramas, es posible citar lo que dice Villasante y Martín (2007) pues estos autores afirman que el sociograma permite: “Observar al observador, ser auto-críticos de estas observaciones es fundamental para la auto-reflexividad compleja que pretendemos de unas metodologías que trabajan con vínculos que siempre están en proceso y que tienen muchos efectos paradójicos” (p. 128). Lo que se ha logrado a partir del sociograma realizado para la JAC La Piñuela es hacer un análisis como observador de los puntos que necesitan de una estrategia de comunicación y este sociograma ha sido de gran ayuda metodológica.

Así las cosas, la estrategia propuesta que se debe realizar en la JAC, haciendo un análisis crítico a partir de los resultados obtenidos, es con respecto a llevar a cabo un fortalecimiento de la red social comunicativa al interior de la organización a través de talleres experienciales comunicativos y los objetivos necesarios para tener en cuenta son fortalecer la red social comunicativa, de tal manera de que se propicie una sinergia al interior de la OSP, y el de generar espacios para talleres experienciales comunicativos que afiancen las relaciones internas. Por lo que estos objetivos se deben alcanzar desde el entendimiento del mundo globalizado que se está viviendo en la actualidad, para ello Peyró (2015) menciona que:

En la nueva sociedad de red, la sociedad actual, construimos, deconstruimos, creamos, nos incorporamos, salimos, pertenecemos y dejamos de pertenecer a redes sociales. El espacio virtual nos permite movernos por el ciberespacio, un espacio sin límites tangibles y sin fronteras, en el que el acceso a la información y la vinculación con otros en red, se ha vuelto fundamental para lograr nuestro

desarrollo como ciudadanos en un mundo globalizado y tecnológico (pp. 236-237).

Así, se comprende que la comunicación interna es clave para mejorar los aspectos claves y necesarios para el funcionamiento de la OSP, pero también que en la generación de estos espacios, las redes sociales sean fundamentales, debido a que el mundo hoy en día se mueve desde una sociedad de red, donde surgen diversas acciones que conllevan a las redes sociales, ya sean digitales o tradicionales, y ello a su vez permite un mejor desarrollo tanto del equipo de trabajo como de los habitantes del barrio. Contribuyendo de esta manera al desarrollo de la ciudadanía en un mundo globalizado y tecnológico como es el que se vive actualmente.

Teniendo claro que la comunicación interna en esta OSP es de suma relevancia atender, para que así, esto se vea reflejado en la población, es necesario comprender lo expuesto por Peyró (2015) en donde explica el Análisis de Redes Sociales (ARS), este dice que: “La cooperación interempresarial en el ARS es enmarcada en el concepto más amplio de las relaciones interorganizativas, introduciendo al lector en el concepto de cooperación, sus tipos y las formas más habituales que presenta” (p. 237). A partir de lo que significa involucrar el ARS, este contribuye en aspectos a nivel interno, que, necesitan de la cooperación y podría incluir el trabajo en equipo para así, hacer un buen análisis de las redes sociales que es lo que precisa la JAC.

Ahora bien, por lo anterior, se considera que algunas de las acciones que se deben llevar a cabo son: 1. Socializar los hallazgos y estrategia comunicativa con la junta directiva, 2. Generar espacios periódicos para la participación de un taller experiencial comunicativo entre los dignatarios y directivas de la JAC y 3. Verificar las Redes Sociales Digitales para eliminar las cuentas inactivas. Como es posible evidenciar en las acciones anteriores presentadas, es

necesario comprender que estas se hacen desde la comunicación interna y la externa, ambas son relevantes para los procesos de construcción de redes sociales y además para llevar a cabo de forma correcta los procesos de gestión de las comunicaciones, en donde sean participativas tanto por los miembros de la JAC La Piñuela como por los habitantes del barrio.

Así las cosas, la comunicación en una organización se debe comprender: “como intercambios y flujos de distintos tipos y son ellos, vistos desde una posición de estructuración, los que permitirían ir comprendiendo los cambios y movimientos en las estructuras sociales representadas en sus instituciones” (p. 29). Básicamente, lo que necesita la JAC es lograr mejorar sus procesos de comunicación a nivel interno y que ello por tanto impacte externamente en la población que se beneficia de esta JAC, pero para lograrlo es oportuno considerar los procesos de mejora desde la comunicación estratégica y de la construcción de redes sociales acordadas para el caso de la JAC, específicamente.

Conclusiones

El Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación del Programa de Comunicación Social, permite comprender y aprender a partir de este de manera amplia los aspectos más relevantes de los procesos de la comunicación, desde las redes sociales, la comunicación en comunidad y la comunicación participativa, todas estas realizadas a partir de la investigación-acción para lograr el fortalecimiento comunicativo, en este caso en busca de la mejora de la comunicación interna en la Junta de Acción Comunal La Piñuela en la ciudad de Medellín donde a partir de la sociopraxis se logró determinarlo.

La JAC tiene una problemática clara a resolver y es la comunicación interna, pero así también contribuir en la mejora del trabajo en equipo es fundamental para alcanzar los objetivos propuestos y lo primero que deben tener en cuenta los miembros de la JAC es que son voluntarios, y si están allí es porque quieren trabajar y aportar a esta OSP de manera positiva. A lo largo del ensayo se argumenta en la investigación realizada desde la IAP a través de autores en donde es posible darse cuenta como lo hallado es evidente a la luz de los postulados teóricos.

El aprendizaje obtenido mediante el diplomado permitió que el estudiante tuviera un mayor involucramiento con los procesos que realizan este tipo de OSP y de como es posible mejorarlos a través de la investigación-acción, poniendo en practica lo aprendido teóricamente.

Referencias

- Chadi de Yorio, M. (2007). Redes sociales en el trabajo social. espacio editorial. Recuperado de:
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66926?page=31>
- Chadi de Yorio, M. (2011). Redes sociales en el trabajo social. espacio editorial. Recuperado de:
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66926?page=214>
- Peyró, B. (2015). Conectados por redes sociales: Introducción al Análisis de redes sociales y casos prácticos. *Redes: Revista Hispana Para El Análisis de Redes Sociales*, 26 (2), 236–241. Recuperado de: <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113723>
- Vélez, G. (2011). Exploración de las relaciones entre redes sociales y comunicación. *Razón y Palabra*, 61. Recuperado de:
<http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n61/gvelez.html>
- Villasante, T., y Martín Gutiérrez, P. (2006). Redes y conjuntos de acción: para aplicaciones estratégicas en los tiempos de la complejidad social. *Redes. Revista Hispana Para El Análisis De Redes Sociales*, 11(2). doi:<https://doi.org/10.5565/rev/redes.87>. Recuperado de <https://revistes.uab.cat/redes/article/view/v11-n2-vilasante-martin/87-pdf-es>