

**Fortalecimiento de las redes sociales y digitales de comunicación como una apuesta de
visibilidad de la OSP Casa De Amigos con Alcance Mundial**

Ensayo

Realizado por:

Ana Cristina Zuñiga Orozco

Tutor

Victor Hugo López Yara

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades - ECSAH

Programa de Comunicación Social

Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

CCAV- Cartagena, febrero de 2022

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
Fortalecimiento de las redes sociales y digitales de comunicación como una apuesta de visibilidad de la OSP Casa De Amigos con Alcance Mundial.....	4
Conclusiones.....	14
Referencias.....	15

Resumen

En el siguiente ensayo se detalla el proceso investigativo, que se realizó en la organización, Casa de Amigos con Alcance Mundial, para el fortalecimiento comunicacional de sus redes sociales externas y digitales. Por medio de las actividades que propuso el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, se buscó que la organización sea la protagonista de su cambio social. Implementando la comunicación como promotora de participación, para identificar y solucionar los conflictos, que impiden su crecimiento. A partir de la información que se encontró, el estudiante pudo armar una estrategia de comunicación, que responda a las necesidades de la organización. El primer objetivo que se propuso para fortalecer las redes sociales de la OSP, es establecer un vínculo social, con la organización que son afines a su labor. La meta es crear lazos sociales con entidades que puedan sumarle a su trabajo, para que la organización Casa de Amigos extienda sus acompañamientos. El segundo objetivo que se planteó fue reestructurar el contenido de sus redes digitales. La idea es posicionar el contenido en la web, para alcanzar una mayor visibilidad. Esta investigación ha sido de gran ayuda para mejorar las actividades de la organización, porque a través de la estrategia van a seguir impulsando el bienestar de sus usuarios.

Palabras claves: Redes sociales, comunicación, participación, comunidad, digital.

Fortalecimiento de las redes sociales y digitales de comunicación como una apuesta de visibilidad de la OSP Casa De Amigos con Alcance Mundial

Este ensayo es el resultado de una investigación acción, que se llevó a cabo en la organización, Casa de Amigos Con Alcance Mundial. Esta organización es una entidad sin ánimo de lucro, que trabaja con poblaciones afectadas por Tuberculosis, Lepra, Viral, VIH, Malaria, Sífilis, Hepatitis entre otros. Es una organización que también brinda acompañamiento a niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores y población LGBTI. A través de la lúdica, prevención y promoción en salud, el uso de las TIC, la economía naranja, la economía circular y la implementación de los objetivos de desarrollo sostenible. Para esta investigación decidí trabajar con esta organización porque contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones vulnerables. La comunidad que se enriquece de su trabajo, son los habitantes del barrio Nelson Mandela de la ciudad de Cartagena.

Los hallazgos de esta investigación se obtuvieron por medio de conversaciones, entrevistas, videos e imágenes. Además se implementó la técnica de observación de participantes, en dos actividades realizadas por la organización. El acercamiento que se tuvo con la OSP, me permitió conocer sus fortalezas y debilidades. Teniendo en cuenta esta información, tuve la oportunidad de colaborar al mejoramiento de sus funciones. Empleando la comunicación como instrumento, para generar un cambio social dentro y fuera de la organización.

Como bien lo afirma Beltrán (1979): “La comunicación es el proceso de interacción social democrática que se basa sobre el intercambio de símbolos por los cuales los seres humanos comparten voluntariamente sus experiencias bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación.” (p.17). Este intercambio de símbolos tiene la facultad de promover la participación en la comunidad. Además, la comunicación tiene la capacidad de transformar, aquellas situaciones que impiden el desarrollo social de un grupo.

Lo que más me llamó la atención de la investigación, es el clima laboral que se maneja internamente en la organización. Los integrantes tienen una relación cordial, armoniosa, respetuosa y de mucho colegaje. Independientemente de sus labores, todos están colaborando entre sí, para alcanzar las metas establecidas. El intercambio de ideas que producen permanentemente, ha permitido identificar aquellas falencias, que afectan el bienestar de la comunidad porque, una excelente comunicación es indispensable, para que las redes puedan fortalecerse. En las redes internas de la organización, se maneja una comunicación horizontal. Esto quiere decir que, entre los integrantes se facilita el intercambio de información, con los diferentes grupos de trabajo y los medios que utilizan para comunicarse son el whatsapp y la plataforma de videollamada zoom.

Para el desarrollo de este ensayo se tomó como tesis, que el fortalecimiento comunicacional de las redes sociales externas y digitales de la OSP, Casa de Amigos con Alcance Mundial, es necesario, para lograr la visibilidad que se está buscando. El primer objetivo para alcanzar esta meta es establecer un vínculo social con las organizaciones que son afines a su labor social. Es decir, construir una red social con aquellas entidades, que pueden contribuir a la visibilidad de sus actividades. En la visión de la organización, se habla que para el 2025 quieren alcanzar el reconocimiento a nivel mundial y para esto necesitan apoyarse con otras organizaciones, para impulsar su trabajo. La construcción de una red social, va permitir que los actores interactúen libremente, intercambien ideas y expongan sus puntos de vista, para alcanzar una misma meta.

De acuerdo con lo ya descrito por Gallego (2011) indica que “Las redes sociales son la plataforma básica donde se sostienen todas las interacciones individuales y colectivas de nuestras sociedades, edificadas por los seres humanos, y donde realmente existimos, coexistimos y funcionamos de una manera libre y autónoma.” (p.120).

Las redes sociales son precursoras de la participación y de la colaboración. La energía que aquí se produce, va a facilitar la ruta de los resultados. La red social que se pretende formar con las otras organizaciones, ayudará a que más comunidades se beneficien de este trabajo. Los integrantes de la red, tienen el derecho de comunicarse de forma libre y autónoma. El intercambio de información que se produce, es fundamental para su existencia. Los actores que la conforman, pueden realizar sus críticas constructivas, sobre aquellas situaciones que afectan la calidad de vida del grupo. Con esto no se busca favorecer a unos cuantos individuos. No tiene ningún sentido crear una red social, si cada integrante va esta por su lado.

Las redes sociales se caracterizan por la cooperación entre todos y para todos. Aquí, la opinión de cada actor es importante, a la hora de buscar el bien común. Las personas que harán parte de la red se encontrarán en el mismo rango, nadie es más, o menos que el otro. Todos los actores tienen el mismo acceso a la participación e información.

La organización Casa de Amigos con Alcance Mundial, le apuesta al trabajo en equipo porque, la suma de esfuerzo va alentar a las comunidades, a seguir esforzándose por un mejor territorio. La red social es un espacio abierto, donde todos están cordialmente invitados a compartir sus ideas, para satisfacer las necesidades de un colectivo.

Para que una red social sea exitosa, sus integrantes deben priorizar las metas del grupo, por encima de las individuales. También hay que comunicarse de forma asertiva y escuchar activamente las sugerencias de los actores. La comunicación se debe dar de forma democrática y flexible, para encontrar las soluciones de aquellos problemas que contaminan el entorno. La construcción de una red social, le va proporcionar a la OSP un abanico de ideas, para seguir apoyando la transformación de la comunidad porque, el trabajo en conjunto va facilitar el camino para alcanzar sus resultados.

A través de esta red social, la organización Casa de Amigos con Alcance Mundial, pretende seguir aportando a la transformación social de los habitantes del barrio Nelson Mandela. Pero es necesario que las personas beneficiadas, participen activamente en las actividades que se proponen. La participación de estas personas es indispensable porque, ellas son las que viven en carne propia, las problemáticas que frenan el cambio. La participación es esencial porque, nadie piensa igual que otro, cada persona es un mundo con visiones diferentes y todos pueden realizar sus aportes, desde su perspectiva para buscar el bienestar del grupo. Gran parte del cambio está en las manos de la comunidad, estas personas tienen que moverse y utilizar las herramientas que tienen a la mano, para empezar a tomar el protagonismo de su propio cambio y acabar con las costumbres que han impedido el progreso.

Es primordial que la comunidad exponga sus ideas y ejecute los proyectos que los conduzcan hacia un mejor territorio. Es decir, entre todos se debe establecer una ruta, que cubra las carencias del grupo. Se requiere que estas personas se comprometan con su progreso, para acabar con los muros, que obstaculizan su crecimiento.

El instrumento que se utilizó para esta investigación fue la comunicación participativa. Por medio de ella, la comunidad puede debatir, comprender y socializar qué situaciones afectan la calidad de vida del grupo, porque al momento de promover el desarrollo, los participantes deben conocer su realidad para atacar directamente al problema. La comunicación como participación, es primordial para satisfacer las necesidades de un grupo. Este intercambio de mensaje ha posibilitado la construcción de las soluciones, que tiene como propósito reformar el entorno. En este sentido López (2013) afirma que:

La comunicación participativa, es una práctica social, la cual tiene como objeto de estudio a las comunidades que comparten ciertas particularidades, además, son generadas por grupos sociales con propósitos de movilización de sus integrantes

que, de manera organizada, gestionan mejores condiciones de vida, generalmente en contradicción y lucha contra poderes establecidos. (p.43).

La comunicación participativa se caracteriza por impulsar la transformación de los grupos sociales. También por posibilitar, la resolución de conflictos con el objetivo de seguir favoreciendo al colectivo.

El segundo objetivo que se propone para fortalecer la red comunicacional de la organización es, mejorar el contenido de sus redes digitales, con el fin de alcanzar una mayor visibilidad. La llegada de las redes sociales digitales ha cambiado la forma de comunicarnos. A través de ella, las personas se pueden comunicar cuando y donde quieran, mientras tengan conexión a internet; como bien lo afirma Gallego (2016):

Las redes sociales digitales han dado lugar a un nuevo modo de socialización donde el usuario resuelve libremente cuándo y dónde comenzar su conexión y cómo tramitar sus relaciones con los otros usuarios fuera de lo establecido, determinado y aceptado por el orden social determinado. (p. 22).

Con la llegada del internet, las redes sociales pasaron a lo digital. Facilitando la colaboración entre actores y el rápido acceso a la información. Actualmente, las redes digitales tienen un alcance gigantesco y esto le va a permitir a la organización, impulsar su contenido para que este llegue a más personas. El contenido que se diseñe para las redes digitales, debe reflejar la razón de ser de la misma.

Las redes digitales requieren un buen uso, para posicionar el contenido de la organización y lograr una identidad en la web. Las redes no solo sirven para compartir momentos especiales con la familia y amigos. Estas son un medio de comunicación, en las cuales se puede transmitir aquellas dificultades que está atravesando una comunidad porque, el alcance que generan estas redes es a nivel mundial.

Por esta razón, se debe reestructurar el contenido para captar la atención de los usuarios. Así mismo, el mensaje debe ser claro y preciso, para lograr generar la visibilidad que se está buscando. Además, la emergencia sanitaria, hizo que las redes digitales tuvieran más relevancia, de la que ya tenían.

Para fortalecer las redes digitales de la organización, se establecieron una serie de acciones. La primera acción, es definir qué tipo de contenido, le van a ofrecer a su público. Es necesario conectar con los usuarios, para que sigan consumiendo el contenido. Segunda acción, crear un calendario para establecer el horario de las publicaciones en facebook e instagram. Esto se va realizar con el fin de saber a qué hora se va publicar y con qué frecuencia se realizarán las publicaciones.

A través de esta acción, la organización va a ir aprendiendo cuál es el horario donde más interactúan con su página. Tercera acción, crear un equipo para que sean los encargados de manejar las redes. Este grupo va a cumplir con las funciones de interactuar con el público para aclarar sus dudas e inquietudes. Así mismo hay que precisar quiénes se van a encargar de editar el contenido. Cuarta acción, invitar a familiares y amigos para que compartan el contenido de las redes digitales, para que el mensaje se siga expandiendo. La idea es ser constante, para ofrecer un contenido de calidad al público y poco a poco se vaya reflejando el objetivo propuesto.

La OSP pretende beneficiarse del alcance que le brindan las redes digitales, para impulsar el trabajo, que viene realizando hace más de dos años. A través de su impacto se está buscando que organizaciones, instituciones y comunidades se sumen a su labor social, para seguir contribuyendo al desarrollo social de sus usuarios.

La Casa de Amigos ha entendido que tiene que reestructura el mensaje que presenta en sus redes, para alcanzar el reconocimiento mundial. Las redes son un nuevo medio que ha revolucionado la forma de comunicarnos y la OSP debe aprovechar esta actualización, para

conocer a su público, escuchar las sugerencias que realicen y estar en constante interacción con ellos. Las redes digitales son la carta de presentación, que tiene la organización ante el mundo. Es por ello, que se debe diseñar un contenido que resalte su razón de ser.

Los dos objetivos que se mencionaron anteriormente, fueron el pilar de la estrategia comunicativa que se creó, para fortalecer las redes sociales externas y digitales de la OSP. La estrategia que lleva como nombre “Comparte a tu Casa de Amigos”. Esta estrategia es un plan que está compuesto por dos objetivos y una serie de acciones, mediante el cual, se busca alcanzar una meta establecida. Kamlongera y Mafalopulos (2008) definen el término estrategia “...como una serie sistemática y bien planificada de acciones que combinan diferentes métodos, técnicas y herramientas, para lograr un cambio concreto u objetivo, utilizando los recursos disponibles, en un tiempo determinado” (p.8).

Por medio de esta estrategia, la organización Casa de Amigos pretende fortalecer sus redes sociales externas y digitales. Utilizando las herramientas que tiene disponibles, para seguir apoyando la transformación social de las comunidades. Para armar esta estrategia comunicativa, se realizó una investigación acción participativa, durante tres meses para conocer cómo se dinamiza la comunicación dentro y fuera OSP. Esta investigación fue un trabajo en equipo, donde el aprendizaje fue recíproco.

A través de este proceso se aprendió que la comunicación tiene la fuerza de cambiar las situaciones que afectan el desarrollo de un territorio. La comunicación es una herramienta, a la cual todos tenemos acceso por ser un derecho. Esta tiene la capacidad de resolver problemáticas sociales, ambientales, entre otros. Por esta razón, es tan importante la comunicación, cuando se entiende como participación, para lograr las metas del colectivo.

A través de la comunicación, se pueden construir alianzas que empoderen a la comunidad porque gran parte de la solución depende de su esfuerzo.

La comunicación es fundamental para la existencia del hombre, se necesita interactuar con otras personas para desarrollarse. Este intercambio de mensajes, palabras, información o símbolos nos ha servido para sobrevivir en el mundo. El hombre nace en una red social y no podemos vivir aislados del otro. Por consiguiente, es importante contribuir al bienestar de la red social, a la cual se pertenece.

Esta organización lleva más de dos años, estando al servicio de la comunidad y a lo largo de ese tiempo, han cosechado grandes logros que los motivan a seguir trabajando por el bienestar del colectivo. Por medio de su trabajo, han conseguido alfabetizar a más de quince adultos mayores, en el uso de tecnología de información y comunicación antes de la emergencia sanitaria.

En este curso los adultos mayores aprendieron a manejar el computador y el whatsapp; los otros logros de la OSP fueron, la participación que en un programa de resocialización, para salir de las drogas con los jóvenes de los hogares crea y también se realizaron alianzas nacionales e internacionales, para atender a pacientes con tuberculosis. Estos logros, son la consecuencia de una ardua labor que se realiza, en conjunto con su base social.

Un aspecto que destacó de la organización, es la implementación de los objetivos de desarrollo sostenible. Los objetivos que está colocando en práctica son los siguientes: mitigación del cambio climático, fin de la pobreza y hambre cero. A través de estos programas se busca impactar en los embarazos de adolescentes y el uso de sustancia psicoactivas para seguir aportando a la transformación de la comunidad. Esta organización cada día se va actualizando para aportar su granito de arena a la comunidad de Nelson Mandela. Al momento de incidir en las problemáticas sociales de esta comunidad, siempre ha requerido la colaboración de todos sus habitantes. La tarea del cambio social no le corresponde a un solo actor, se requiere que todos los habitantes se comprometan y se esfuercen para empezar a ver los resultados.

Cabe resaltar que los resultados no llegarán de la noche a la mañana y esto puede desmotivar a la comunidad. La idea es trabajar constantemente por el cambio social porque está en juego el bienestar de una comunidad.

El aporte de todos los actores es esencial, para construir un mejor territorio. Estas personas deben trabajar con empeño, disciplina y dedicación. El trabajo en equipo los ayudará a reconocer las situaciones que afectan su calidad de vida.

La investigación acción que realizó en la OSP, fue de tipo sociopráxico. Esta metodología de investigación, se caracteriza por promover la participación de los actores y la resolución de sus conflictos. Utilizando la información que se encontró, para motivar a las comunidades a tomar acción, de su propia transformación. El material bibliográfico que ofrece el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, explica la importancia investigación acción participativa, la cual juega un papel fundamental a la hora planificar y ejecutar las estrategias que favorecen a la comunidad.

Al momento de promover el desarrollo dentro la organización, los participantes tuvieron que adentrarse en su realidad y convertirse en promotores de cambio, para empezar a construir un mejor presente y futuro.

El propósito de esta investigación es fortalecer la red social de la organización Casa de Amigos con Alcance Mundial y que esta tenga la facultad de tomar el protagonismo de su cambio social. Mediante este proceso le aporté a la organización, una estrategia comunicativa para colaborar con el mejoramiento de sus funciones.

Por medio de la estrategia se pretende que la organización cree vínculos sociales con entidades que son afines a su labor social. Además se pretende mejorar el contenido de sus redes digitales para ganar visibilidad. Esta organización se caracteriza por derivar aquellas situaciones, que obstaculizan su crecimiento.

Fomentando en sus integrantes la importancia de participar, para reconocer sus problemas y dar ideas para solucionarlo. Para lograr la transformación social de la organización, se necesita que los actores se encuentren en la misma sintonía. Utilizando la comunicación como medio para colocarse de acuerdo y encontrar cuales son los obstáculos que impiden su crecimiento.

La organización está comprometida con su desarrollo y el fortalecimiento de las redes sociales le van permitir conocer nuevos horizontes para continuar impulsando su cambio social. Por ende, el diálogo que se genere en sus redes sociales debe edificar al colectivo, para alcanzar las metas establecidas de la organización.

El aprendizaje que se adquirió en esta investigación, fue beneficios para todos sus integrantes. La organización tuvo la oportunidad de fortalecer sus redes sociales de comunicación y el estudiante colocó al servicio, los conocimientos adquiridos con el fin de transmitir, aquellas situaciones que dificultan, el desarrollo de la organización. Por último, se espera que la estrategia comunicativa “Comparte a tu casa de amigo” sea rentable para la organización, Casa de Amigos con Alcance Mundial, para que continúe aportando al desarrollo de la comunidad.

Conclusiones

El Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, se realizó con la organización social participativa, Casa de Amigos con Alcance Mundial. Por medio de las actividades se busca que la organización sea protagonista de su propio cambio. Esta investigación promovió la participación de sus integrantes, para cambiar las situaciones que los afectan su calidad de vida. La herramienta que se utilizó durante el proceso investigativo fue la comunicación como promotora de participación. A través de esta, se promueve que los actores sean promotores de su transformación social. En ocasiones, los resultados pueden tardar en llegar por diversos factores, pero hay que seguir trabajando, para alcanzar el bienestar de la comunidad Nelson Mandela de la Ciudad de Cartagena.

En los textos académicos que ofreció este diplomado, se explican las diversas metodologías participativas, que se pueden implementar en la comunidad, al momento de encontrar y resolver sus problemáticas. Colocando como enfoque principal a la comunicación, como generadora de cambio social. La investigación que se realizó en esta OSP permitió apoyar el mejoramiento de sus funciones, a través de una estrategia comunicativa que tiene como propósito fortalecer sus redes sociales externas y digitales, para alcanzar la visibilidad que se está buscando.

Referencias

- Beltrán, L. (1979). “Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal”. Revista Comunicación y Sociedad, Editorial Cortéz, (Sao Paulo), 6 (1979): pp. 5-35. <http://www.rebellion.org/docs/54654.pdf>
- Gallego, S. (2011). Redes sociales y desarrollo humano. En Barataria, Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales, (12), pp. 113-121. Asociación Castellano Manchega de Sociología. Toledo, España. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- Gallego, S. (2016). Redes sociales digitales, información, comunicación y sociedad en el S.XXI. <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). <http://www.fao.org/docrep/011/y5794s/y5794s00.htm>
- López, J. (2013). Breve recorrido por la investigación en la Comunicación Participativa de Latinoamérica. Revista Desbordes. Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, UNAD. https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/DESBORDES/2011/003_Breve_recorrido_por_la_investigacion.pdf