

**Redes sociales: Herramienta de transformación y visibilidad social para la Corporación**

**Hogar Crea el Puente**

Eliceth Buelvas Serrano

Tutor:

Víctor Hugo López

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades- ECSAH

Programa de Psicología

Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

CEAD Bucaramanga, enero 2023

## Resumen

La investigación acción realizada para el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación evidenciada en este documento, recoge los hallazgos encontrados en la (OPS) Corporación Hogar Crea el Puente. Conocedores de la imperiosa necesidad que las organizaciones participen activamente en los procesos sociales y comunicativos que se desarrollan en sus comunidades, es que surge la oportunidad de utilizar las redes sociales de la organización como herramienta de visibilidad, reconocimiento y transformación. Desde su fortalecimiento y actualización, que permita a mediano y largo plazo un mejor posicionamiento de la corporación entre las comunidades con vínculos y conexiones afines, así como la posibilidad de constituir comunidades nuevas, que contribuyan desde diferentes escenarios a los postulados misionales de la organización.

***Palabras clave:*** redes sociales, visibilidad, comunicación, organización, posicionamiento, transformación.

## Tabla de contenido

Redes sociales: Herramienta de transformación y visibilidad social para la Corporación Hogar Crea el Puente .....	4
Conclusiones.....	12
Referencias. ....	14

## **Redes sociales: Herramienta de transformación y visibilidad social para la Corporación**

### **Hogar Crea el Puente**

El presente ensayo es realizado como actividad final para el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, escogido como opción de grado para el título profesional de comunicadora social. El objetivo principal de este documento es contextualizar la investigación acción, realizada con la (OPS) Corporación Hogar Crea el Puente, sobre sus redes de comunicación y encontrar a través de esta, la estrategia comunicacional adecuada que permita a la corporación fortalecer sus redes de comunicación como trampolín al posicionamiento y la visibilidad mediática.

Hogar Crea el Puente, ha funcionado por más de 35 años en ese sector, desde su trabajo social de Reeducción de valores a atendido a más de 4.000 jóvenes y adultos, afectados por el flagelo de la drogodependencia. A lo largo de este trabajo social ha desarrollado junto a la comunidad diferentes actividades y proyectos sociales, educativos y formativos encaminados a la prevención del uso de drogas.

Todo este trabajo social, se ha orientado a la reivindicación de los derechos fundamentales de estos jóvenes, y al fortalecimiento de la identidad de cada uno de ellos, y este trabajo, no solo abarca a los jóvenes que hacen parte de la organización, sino también, a los miembros de la comunidad que requieran de estos valores o apoyo. Esto ha permitido el estrechamiento de lazos con la comunidad, en especial con las más vulnerables del municipio de Piedecuesta en Santander. Estas relaciones bilaterales entre todos se centran en la sensibilización social y la empatía que existe entre unos y otros, todo esto ha logrado dotar de herramientas

comunicacionales e interpersonales los procesos sociales en los cuales todos hacen parte, y que de una y otra manera construyen tejido social desde la reeducación de esta población.

Y aunque todo este trabajo desinteresado y necesario es muy importante y lleva años en su ejecución, durante lo percibido en los primeros encuentros de estudio, se puede percibir que todos se comunican de similar manera, que en Pro del método de reeducación que usan, la comunicación se limita a frases estructuradas de pedir permisos para todo, no solo entre los jóvenes que están internos, sino con los profesionales que intervienen en el tratamiento, dejan ver que de esta manera han funcionado durante años y que es la clave del éxito en la rehabilitación de estos jóvenes

La selección de la Corporación Hogar Crea el Puente para esta investigación, tuvo que ver, con la loable causa que mueve esta organización por aquellos jóvenes que buscan apoyo y empatía social en su lucha contra el flagelo de las drogas, para esta selección de (OPS) se tuvieron en cuenta, los criterios planteados por los autores López y Salgado, que señalan en su texto “Criterios para elegir la práctica social organizada como objeto de investigación en el trabajo de grado” (p.2) en la que se mencionan 3 de los criterios recomendados por el autor, y que se tuvieron en cuenta para esta selección:

1. Debe realizar un acercamiento con interés de conocimiento mutuo. El estudiante investigador gestiona conocimiento que es útil también para la PSO a la cual busca a) conocer y b) fortalecer en aspectos comunicacionales, lo cual implica un compromiso mutuo entre la colectividad o comunidad que le aportará conocimiento en cumplimiento de sus actividades de investigación y cualificación. Es muy importante que se logre ese nivel de compromiso porque luego de iniciar actividades no es recomendable cambiar en medio del proceso del curso.

2. Para dicha organización, experiencia o práctica social su auto reconocimiento y auto reflexión debe ser sustancial pensando que la comunidad y/o sociedad quiere generar algún tipo de cambio educativo, cultural y/o político desde la comunicación.

3. Por lo anterior, se recomienda no sean organizaciones ni iniciativas de carácter privado, religioso, ni de militancia política. Se recomiendan en cambio organizaciones comunitarias u Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL), donde sean observables relaciones de horizontalidad. No se excluyen las empresas pequeñas de comunicación, ni los grupos o redes organizados virtualmente a través de la web, siempre y cuando respondan a los criterios antes mencionados (2012, p.p. 2-3).

Cumpliendo con los criterios de selección anteriormente citados, esta es una breve reseña de la OSP: Hogar CREA es una entidad sin fines de lucro, ofrece servicios a personas adictas de cualquier sexo, adultos y adolescentes, madres solteras y deambulantes de calle la prevención y tratamiento a adictos de drogas de ambos sexos, adultos y adolescentes, madres con sus hijos y deambulantes de calle, llega a nuestro país, para el año 1983 a la ciudad de Barranquilla bajo la dirección de la Sra. Rosita Barrera de Tcherassi, quien conoció el programa en Puerto Rico y sin dudar lo estableció el programa con el ánimo de ayudar a la población vulnerable de la ciudad y a quienes deseaban escapar de las garras de la droga y la vida en adicción, con el paso de los años se establecen varias sedes a lo largo del territorio colombiano, en Santander las sedes con más relevancia son la sede de Bucaramanga y la del municipio de Piedecuesta, que es la sede seleccionada para esta investigación (Hogares Crea, 2022). El personal involucrado, son profesionales con un alto sentido de empatía y pertenencia que luchan juntos, por restablecer los derechos de los adictos, labor que es agradecida por los familiares y ex adictos por tener un lugar, un espacio donde su familiar puede recuperarse desde lo personal y/o problemas

judiciales, salud deteriorada, psicológicamente trastornados en algunos casos se les suma delirios de persecución, rechazo social, derechos vulnerados) y hasta su deterioradas relaciones familiar o con la sociedad, donde la pobreza y carencias económicas influyen en sus adicciones. En todas las sedes se maneja un ambiente terapéutico de orden, disciplina y respeto, que propicia la necesidad de cambio de actitudes, de hábitos y costumbres, por nuevos y positivos valores para que el residente pueda lograr de esta forma una nueva escala de valores, que le de la fuerza la convicción de continuar con el tratamiento.

Ya realizada la elección, se inició una investigación de acción, permitida por la directiva de la organización, desde visitas a la sede, conversaciones con los jóvenes internados, entrevistas con la directivas y profesionales involucrados y la asistencia a algunas de las charlas formativas que se dictan 3 días a la semana, es así como se inicia la consolidación de los hallazgos encontrados, que se facilitó desde la técnica que se usó, como observador - participante activo de sus actividades. Estos acercamientos con la OSP me permitieron conocer de primera mano sus fortalezas y debilidades desde las redes sociales de comunicación, tema que me competía analizar para la investigación de este diplomado.

Teniendo en cuenta la información obtenida en la investigación, se inicia el análisis de los datos obtenidos y consolidados en las actividades realizadas a lo largo del diplomado y en el diseño de la estrategia que aportaría al mejoramiento de las redes sociales de comunicaciones ya creadas por la organización, basada en los hallazgos realizados en la observación realizada, buscando cumplir con el pensamiento de 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).

Uno de los aspectos más importantes encontrados durante el proceso de exploración a nivel de comunicación, fue sin duda la red de comunicación interna que manejan, cuyo pilar es el respeto en toda la organización, se diría que es la base comunicacional del tratamiento que reciben y que facilita la integración e interacción entre internos y profesionales a cargo. El segundo paso, fue elaborar con la colaboración de las directivas un sociograma que permitiera establecer los vínculos de poder que posee la organización dentro y fuera de su comunidad, y como desde la comunicación se podían enriquecer o reafirmar estos escenarios, como bien lo plantea Martín (1999) “el sociograma se muestra como un elemento de trabajo en las intervenciones e investigaciones participantes, siendo a su vez un cauce por el que los actores intervinientes visualizan su propia situación compleja” (p. 121).

El siguiente paso dentro de esta investigación, fue profundizar en sus redes sociales, para ello, por medio de las directivas, se conoció todas las redes que tiene la organización, quien alimentaba estos espacios digitales de información y la clase de contenido que compartían; como internauta se visitó cada uno de estos escenarios, como una forma comprobar cómo se visibilizaban cada uno de ellos en la Web y que tan visitados o consultados eran.

Desde el comienzo de la humanidad el hombre ha necesitado un orden social (el cual se produjo gracias a la interacción entre individuos) para su persistencia o continuidad en el tiempo ...Este proceso de intercambio ha ido evolucionando a lo largo de los tiempos hacia una forma de estructura más compleja, de ahí la aparición de las redes sociales con el resultado principal: la continuidad de los grupos humanos (Gallego, 2016, p. 114).

Es aquí donde se encuentra el hallazgo a mejorar y fortalecer para la organización. Pensar que una red social solo es usada para compartir información, no puede pensarse para una organización, en donde sus redes sociales digitales son el escenario idóneo para darse a conocer,

posicionarse, visibilizar su actividad económica y que a la vez fomente redes de apoyo o de valores similares que construyan comunidades con los mismos fines comunes, actualmente esto ya es una verdad que debe reconocerse, como bien lo mencionan Fresno et al. (2014):

Por tanto, una red social es un conjunto de individuos dentro de una estructura de relaciones. Esa estructura es un soporte casi “virtual”, un tejido humano que se origina entre los individuos interrelacionados por vínculos de amistad, de colaboración, o de otro tipo de interés (p. 25).

Teniendo en cuenta la investigación realizada, se plantea la tesis base de esta investigación: Los medios de comunicación como transformadores e influenciadores de pensamiento. Tesis que se espera comprobar al lograr mediante el recurso de las redes sociales de la organización, actualizar, transformar, posicionar y visibilizar el trabajo loable que realiza la OSP, desde su sede El Puente en Piedecuesta Santander, y que este posicionamiento, permia influir positivamente en la lucha de quien padece este flagelo motivando su cambio y en la mente de las jóvenes generaciones como ejemplo visual de lo que este flagelo de la drogodependencia causa en la juventud que la padece. El enfoque de la estrategia propuesta, se basa en el aprovechamiento y mejoramiento de sus ya constituidas redes sociales, contando para ello con la investigación realizada, el conocimiento adquirido de la organización, los datos brindados por sus directivas, la información en imágenes, datos y eventos que poseen, junto a la experiencia en el manejo de sus redes sociales, para lograr solucionar el hallazgo negativo encontrado, y para el cual se propone esta estrategia de comunicación, y es que bien lo menciona: Kamlongera y Mafalopulos (2008) “Es necesario anotar que tan pronto comienza el diseño de la estrategia, el proceso cambia de un análisis de problema a la solución del problema. La estrategia de comunicación es diseñada para lograr los objetivos de comunicación” (p. 4).

Con esta estrategia se desea con su implementación, formar a la organización con el ejercicio práctico que se realizara, en la importancia de las redes sociales, como herramienta creadora de tejido humano y sensibilización social, en torno a causas donde se compartes emociones, significados e intereses, o simplemente quienes coinciden en una misma opinión o causa social. Como lo reafirma el autor Santos Requena (1989) cuando menciona que la red social es un mediador de “integración social y de implicación de sujetos en el interior de un sistema social determinado; favoreciendo así el equilibrio dentro de un sistema social particular: ocupacional, político, etc.” (p. 147).

En la actualidad la organización usa las redes sociales de manera empírica, con los recursos digitales que tienen a la mano, sin el uso de herramientas digitales que pueden aportar a la presentación, diseño e imagen de las mismas, cabe resaltar que la actualización y mejora de estas redes, no solo se crearían vínculos afectivo sociales con el público a fin a su causa, también se busca con esta estrategia que a mediano y largo plazo, con la visibilidad en red de la organización puedan lograr el apoyo de más benefactores que bien les hace falta, al ser una organización sin ánimo de lucro y con una lucha tan difícil como lo es el flagelo de las drogas, cualquier recurso que apoyo su causa, es más que necesario.

Con el visto bueno de las directivas ante la estrategia de comunicación planteada, sumado a la recolección de datos mencionados anteriormente, se da inicio al desarrollo de la estrategia planteada, a través de planes de acción definidos en conjunto, cronogramas, planeadores y actualización y mejora en todas sus redes digitales, página Web, Facebook, Instagram y YouTube, buscando mejorar o construir redes de comunicación que se sientan identificadas con esta causa y puedan apoyarla. Ya no es, solo una estrategia planteada para mejorar las redes de comunicación de una OSP, al conocer de cerca el trabajo del Hogar CREA, sede El Puente, se

siente la necesidad de apoyar esta causa, y colocar en práctica todo el aprendizaje recibido a lo largo de la carrera por esta causa social, que involucra y afecta nuestra juventud que, si no se apoya, terminara dañando nuestras futuras generaciones.

## Conclusiones

Conocer la realidad de las organizaciones y diseñar mecanismos para lograr visibilidad social y apoyo en el abordaje de sus necesidades desde las redes de comunicación, es la tesis planteada en este ensayo crítico, producto final para el Diplomado en construcción de Redes sociales de Comunicación. Se eligió para esta investigación la Corporación Hogar CREA el Puente, este ensayo menciona el proceso, desde el inicio, selección, investigación, observación, indagación, estudio y estrategia sugerida como respuesta a los hallazgos encontrados, como posible solución a las falencias encontradas en el manejo de sus redes digitales. Esta estrategia se realizará con el apoyo de la organización, siendo los protagonistas de sus realidades, quienes de manera voluntaria y participativa aportaron información para llevar a cabo este proceso, en la estrategia enfocada a mejorar las oposiciones internas, priorizando los intereses colectivos, por encima de diferencias individuales, buscando una mayor participación de los miembros de la comunidad.

Esta práctica social realizada, no solo busca cumplir con la investigación propuesta para este Diplomado en Construcción de redes de comunicación, busca aportar desde el aprendizaje recibido como futura comunicación social, con la actualización de las herramientas digitales ya adoptadas por la organización, al cumplir los objetivos de la estrategia planteada, para fortalecer a futuro, el trabajo que realiza esta OPS. Con la construcción de redes de apoyo involucradas en la prevención de la drogodependencia, además de poder promover a través de las redes sociales, espacios de participación gestión y reflexión para mejorar la realidad de los adolescentes y adultos, envueltos en el flagelo de la drogadicción, no solo se articula un trabajo en red de usuarios, sino de futuros profesionales que se unan a esta causa.

Sin duda alguna las redes sociales han evolucionado con el paso del tiempo, la evolución digital permitió que las redes sociales se actualicen día con día, las cuales se han ido perfeccionando con el propósito de satisfacer las necesidades de sus usuarios y espectadores, necesidades que ya son inherentes de la humanidad, como lo son relacionarse, compartir contenido, comunicarse y participar activamente en la internet.

Por ello se usarán estas redes sociales como herramienta digital que permitirá tener beneficios para la asociación, después de la promulgación que se haga por las redes como desarrollo de esta estrategia, que ayudará a visibilizar y sostener en la Web, la identidad corporativa de la organización y fomentar relaciones y vínculos con ese público de interés, que se espera también apoyen la causa del trabajo social realizado por la organización.

Como estudiante próxima a graduarse, esta investigación – acción esta estrategia me permitió reconocer que la comunicación es la base en todo tipo de relaciones sociales, como las encontradas en el estudio de esta organización. Sin lugar a dudas el desarrollo de esta investigación me permitió corroborar los conceptos aprendidos y colocar en prácticas los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera. Fortalecer como comunicadores todas estas redes de comunicación desde nuestro conocimiento, debe ser el objetivo para seguir, construyendo redes que faciliten la integración de las comunidades.

## Referencias

- Beltrán, L. (1979). Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal. *Revista Comunicación y Sociedad*, 6 (p. 5- 35). <http://www.rebellion.org/docs/54654.pdf>
- Fresno, M. D., Paunero, D. S. y Marqués, P. (2014). *Conectados por redes sociales: introducción al análisis de redes sociales y casos prácticos*. Editorial UOC.  
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113723?page=1>
- Gallego, S. (2011). Redes sociales y desarrollo humano. *Barataria Revista Castellano Manchega de Ciencias sociales*, (12) (p. 113-121).  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- Hogares crea. (2022). Reseña histórica. Hogares Crea.  
<https://hogarescreabucaramanga.org/conoce-de-nosotros/>
- 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). 2da ed. FAO. <https://www.fao.org/3/y5794s/y5794s.pdf>
- López, J. y Salgado, D. (2012). Criterios para elegir la práctica social organizada como objeto de investigación. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/10861>
- Martín Gutiérrez, P. (1999). El sociograma como instrumento que desvela la complejidad. *Empiria. Revista de metodología de ciencias sociales*, (2) (p. 129-152).  
<http://revistas.uned.es/index.php/empiria/article/view/713>
- Santos Requena, F. (1989). El concepto de red social. Reis, *Revista española de investigaciones sociológicas*, (48) (p.137-152).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=249260>