

**Las redes sociales el aliado fundamental como agente trascendente de mejora en la  
construcción de comunidad del comité de agua de la vereda los cuadros al norte de  
Bucaramanga**

Alejandro Duque Robles

Asesora

Daniela Sánchez Ríos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH

Comunicación Social

2023

## Resumen

A través del estudio de campo realizado al interior del comité de agua de la vereda los cuadros al norte de Bucaramanga, se evidencian las necesidades en relación con la difusión de información y la carencia de visibilidad que la comunidad presenta para el cumplimiento de sus objetivos de creación; a partir de allí se realiza la construcción de este ensayo crítico presentado como evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación (DCRSC) como opción de grado del programa de comunicación social, abordando sus contenidos para la formulación de una estrategia comunicacional orientada al buen uso de las redes sociales sus técnicas, métodos y canales que sirva como mejora en el desarrollo de la construcción de la comunidad.

Cabe resaltar que fue fundamental la disposición y participación de los miembros del comité de agua de esta comunidad para el alcance de los objetivos propuestos en el DCRSC y desde esta perspectiva comunicacional dejar las puertas abiertas a futuros proyectos investigativos en la ciudad de Bucaramanga y/o en el departamento de Santander con relación a la intervención social en comunidades aisladas de la sociedad.

***Palabras clave:*** Redes sociales, comunidad, comunicación, intervención social, estrategia comunicacional.

## Tabla de contenido

|                                                                                                                                                                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Formulación de estrategia comunicacional orientada al buen uso de redes sociales, sus técnicas, métodos y canales; como mejora de construcción de comunidad del comité de agua de la veredales cuadros al norte de Bucaramanga..... | 4  |
| Conclusiones .....                                                                                                                                                                                                                  | 11 |
| Referencias .....                                                                                                                                                                                                                   | 12 |

**Las redes sociales, el aliado fundamental como agente trascendente de mejora en la construcción de comunidad del comité de agua de la vereda los cuadros al norte de Bucaramanga**

El siguiente documento es un ensayo presentado como evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación (DCRSC) como opción de grado del programa de comunicación social de la Universidad nacional Abierta y a Distancia UNAD. La elaboración de este ensayo aborda el alcance de las redes sociales al interior de una organización como aliado principal en la conquista de logros, a través de prácticas comunicacionales que a su vez favorecen en la construcción de comunidad gestionando mejores condiciones de vida.

Al norte de Bucaramanga, la hermosa capital de Santander se encuentra la comunidad de la vereda los cuadros, una comunidad aislada de la sociedad, a escasos metros del casco urbano; una comunidad que desde hace doce años creó el comité de agua y desde entonces ha luchado por el reconocimiento social y la obtención de derechos fundamentales, tales como el suministro de agua potable que se dio de una forma descarada, ya que solo cuentan con 1 pulgada de agua en pila pública para 40 familias y que al día de hoy utilizan más de 240 familias, esto sin nombrar otras vulneraciones a los derechos fundamentales como el servicio de gas doméstico, acceso a transporte público, seguridad, entre otras.

Algo que para la actualidad podría sonar disparatado por la ubicación geográfica de la comunidad que es vulnerada y teniendo en cuenta la riqueza que tiene el departamento de Santander que a escasos kilómetros cuenta con el páramo de Santurbán, un afluente permanente de agua potable para el departamento; por otra parte es importante destacar que a raíz de esta exclusión por parte de los entes gubernamentales y la sociedad, la comunidad afectada no ha contado con las garantías suficientes para posicionarse y recibir su distinción como barrio

perteneciente al municipio de Bucaramanga y así poder acceder a los servicios públicos que por derecho constitucional les corresponde; sin embargo, las falencias en la comunicación interna y externa de la organización hacen que se dificulte la situación que atraviesa la comunidad.

posteriormente y desde una perspectiva comunicacional, nace el interrogante: ¿Las redes sociales dentro una organización social participativa actúan como aliado principal en la obtención de logros y construcción de comunidad?

Antes de dar respuesta al interrogante propuesto en este ensayo, primero debemos entrar en contexto con algunos conceptos empleados a lo largo de este proyecto investigativo; bien, en ese orden de ideas suena algo contradictorio si tomamos lo citado por Álvaro, D. (2010), “la comunidad no solamente aparece primero que la sociedad, sino que ella es primera, no sólo más antigua que la sociedad, sino anterior a toda distinción entre formas de vida en común”.

Por tanto, se debe asumir que la comunidad es base fundamental para la construcción y desarrollo de la sociedad, pero ¿Cómo puede una comunidad estar asilada dentro de una sociedad? Este interrogante surge a raíz de la incongruencia consecuente de la administración de los entes gubernamentales del municipio en relación a la comunidad afectada y a la sociedad en general; mientras a unos se les brindan todos los beneficios y se les cumplen con sus derechos fundamentales, a los otros se les excluye, simplemente como si no existieran, es un acto inhumano que a tan solo unos metros de la vereda los cuadros el municipio brinde todos los beneficios a la sociedad y excluya a una comunidad por no tener el título de barrio, acaso ¿todo depende de un título?, ¿Dónde están los valores culturales y la empatía por el otro?.

Dentro del análisis realizado al interior de esta comunidad se encuentra una organización liderada por miembros residentes de la misma comunidad, cuyos vínculos entre sí suelen ser familiares, vecinales y de amistad, carentes de formación en liderazgo, lo que les obliga a llevar

a cabo sus actividades de manera empírica, por sus propios medios y esto a su vez hace más complejo su desarrollo como grupo social existente, persistente y resistente a la exclusión, cuyo único propósito es el reconocimiento por parte de la sociedad y el municipio. Teniendo en cuenta lo descrito por Gallego, S. (2011) los grupos sociales como una pluralidad de individuos que se hallan en contacto los unos con los otros, que tienen en cuenta la existencia los unos de los otros y que tienen conciencia de cierto elemento común de importancia, aunque conscientes de pertenecer a la sociedad y estar en constante contacto con ellos no saben emplear la comunicación participativa como la describe López (2013):

La comunicación participativa, como práctica social y como objeto de estudio, tiene como aspecto particular el ser dinamizado 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.4).

En relación con lo anteriormente expuesto se identifican necesidades existentes en la organización para poder ser visible ante los demás, la falta de intervención profesional de diferentes disciplinas en relación con el área social que brinden capacitaciones formativas a sus líderes es aspectos comunicativos, culturales y asociativos, es una premura que debe ser tratada con celeridad; pero ¿Por qué esta comunidad no es visible ante la sociedad? Para dar respuesta a este interrogante se debe acudir al estudio de campo realizado dentro de la comunidad donde se diagnosticó la carencia de redes sociales, un concepto que actualmente está siendo utilizado por académicos, periodistas, inversores, los jóvenes y casi por toda la población en su más amplio contexto, como mencionan Fresno, M. D. Paunero, D. S. y Marqués, P. (2014). Como consecuencia del desaprovechamiento de redes sociales precisamente por la falta de los beneficios que pueden otorgarles, es que esta comunidad está limitada a lo tradicional y no han

explorado nuevas formas de trascender en lo comunicacional ya que como mencionan César Bernal Bravo, M. Carmen Navarro García-Suelto, & Sonia Santoveña Casal. (2018):

las redes sociales son el tejido de relaciones entre un conjunto de personas que están unidas directa o indirectamente mediante varias comunicaciones y compromisos que pueden ser vistos como una apreciación voluntaria o espontánea, siendo heterogénea y a través de los cuales cada una de ellas está buscando dar y obtener recursos de otros (p. 117).

En este orden de ideas es sensato afirmar que en las labores ejercidas por esta organización la implementación de las redes sociales les facilitaría el desarrollo de sus actividades. Como beneficios podrían encontrar una comunicación más fluida, sincrónica y asertiva con los miembros de la comunidad, alcanzar visibilidad externa con otras organizaciones interesadas en aportar al desarrollo de los objetivos trazados por la organización dentro de la comunidad, llamar la atención de los entes encargados del proceso de reconocimiento y así mismo ejercer presión para dar prontitud y aceleramiento a la desafortunada situación que atraviesa la comunidad y con la que ha venido luchando hace más de doce años conquistando los logros trazados desde su creación; por lo tanto en concordancia con lo citado por César Bernal Bravo, M. Carmen Navarro García-Suelto, & Sonia Santoveña Casal. (2018):

Efectivamente estudiar y conocer la evolución de las redes sociales es fundamental para comprender y esclarecer quiénes somos, en qué momento nos encontramos y hacia dónde nos movemos, se refuerza la importancia del buen uso de las redes sociales dentro de las organizaciones para el logro de objetivos comunicacionales trascendiendo barreras inimaginables gestionando mejores condiciones de vida para los habitantes de sus comunidades.

Por consiguiente, haciendo énfasis en el buen uso de las redes sociales de comunicación y una correcta aplicación de las mismas y con el objetivo de profundizar más en sus técnicas, métodos y canales, se realiza la formulación de una estrategia basada en la búsqueda de soluciones comunicacionales de forma específica, medible, alcanzable y realista de cinco necesidades principales encontradas como resultados de investigación a lo largo del ejercicio de investigación realizado en la comunidad, a las cuales desde una perspectiva comunicacional se sugirió a cada una de estas necesidades lo que sería una posible solución de acuerdo con los contenidos académicos del DCRSC de forma aplicable de acuerdo con el modo de operación de la OSP.

- Creación de red de apoyo social o comunitario que permita a los habitantes de la comunidad la posibilidad de integrarse con el entorno social; y de esta forma establecer vínculos solidarios y comunicativos con el fin de resolver necesidades y/o conflictos específicos de los miembros de la comunidad.

- Creación de canales digitales de comunicación. Actualmente se hace casi que indispensable la obtención de redes sociales digitales de comunicación para una persona dado a la necesidad del ser humano de interactuar y comunicarse con otros,

Podemos que afirmar que la OSP al no contar con alguno de estos canales digitales de comunicación se encuentra desactualizada en plena revolución digital; por lo que se evidencia que la creación de al menos una red social digital es una necesidad que se debe solventar, también cabe destacar que es una necesidad muy fácil de resolver y que económicamente no se va a ver afectada la OSP en gastos extras.

- Red de voluntariado con personal profesional. Es una necesidad de carácter urgente la intervención profesional en todas las áreas sociales en la comunidad con el fin de orientar a los miembros de la OSP al cumplimiento de sus objetivos trazados; voluntarios que se pueden

adherir al proyecto a través de universidades con proyectos de desarrollo sociales y comunitarios, mismos que pueden ser atraídos a través del contenido expresado en las redes sociales digitales de la OSP posterior a su creación.

- Realización de talleres comunitarios orientados en la educación, cultura y empatía.

A través de la red de voluntariado profesional la OSP debe intentar llevar el conocimiento profesional a la comunidad a través de talleres presenciales lúdicos y didácticos en temas relacionados con educación social, cultura ciudadana, empatía comunitaria entre otras; además de lograr capacitaciones para los miembros de la organización con el fin de crear nuevos líderes sociales que generen confianza y credibilidad en su comunidad.

- Divulgación de actividades y/o necesidades de la OSP. Al interior de la comunidad se han realizado diferentes actividades de desarrollo social comunitario; pero estas actividades no trascienden a un público objetivo que pueda aportar significativamente a la comunidad por eso se hace indispensable mostrar las actividades y/o necesidades de la comunidad al exterior de la misma.

Para lograrlo se sugieren materiales audiovisuales plasmados en las redes sociales digitales y que desde allí se divulgue cierto material para que este pueda llegar a benefactores, voluntarios, entes gubernamentales, entre otros; siendo esta la forma de comunicación externa a través de canales digitales manteniendo una interacción constante y dando a conocer el trabajo realizado de la organización y las necesidades de la comunidad a personal externo de la misma. Se entiende que para lograr dar solución a esta necesidad se requiere de personal que administre la (s) red (es) social (es) de la OSP; sin embargo, a través de la red de voluntarios se puede encontrar este personal que cumpla con los requerimientos y desde su profesión aporte a la solución de la necesidad o en su defecto se sugiere encontrar a un miembro de la comunidad y a

través de la capacitación pueda resolver la necesidad de la OSP y así evitar entrar en gastos con la contratación de un comunicador social que ejerza dicha labor.

A modo de conclusión cabe destacar que una de las oportunidades que brinda la OSP para la implementación de la estrategia comunicacional anteriormente mencionada, es la disposición y voluntad que demuestran en el interés de la consecución de los objetivos, reconociendo la importancia en la solución de las necesidades existentes dentro de la comunidad, permitiendo la intervención de profesionales en el área social con el fin de fortalecer los procesos de comunicación y brindando orientación en el desarrollo de sus actividades, facilitando sus labores y generando de este modo mejores condiciones de vida para todos los miembros de la comunidad de la vereda los cuadros en el norte de Bucaramanga.

## Conclusiones

En el cumplimiento de las actividades propuestas por el diplomado de construcción de redes sociales en la organización de la vereda los cuadros al norte de Bucaramanga permitió a todos los implicados en este proyecto investigativo de participación activa, resaltar la importancia de las redes sociales en el desarrollo de labores comunicacionales, facilitando la obtención de objetivos en el correcto uso de sus métodos, técnicas y canales, brindando mejoras alternas que trascienden más allá de lo local; mediante la creación de material audiovisual y plasmándolo posteriormente en un red digital, permitiendo visibilidad de las actividades y necesidades internas de la comunidad, llegando a personal externo que desconoce la existencia de esta comunidad, sus necesidades y las posibles soluciones que se les pueda brindar desde las diferentes disciplinas relacionadas con las áreas sociales.

Es de gran importancia la buena disposición de las organizaciones que permiten esta clase investigaciones al interior de las mismas, con el objetivo de identificar necesidades y a partir de allí formular estrategias que brinden orientación en la búsqueda de soluciones de las necesidades previamente identificadas; de este modo se impacta positivamente a las comunidades y se les brinda oportunidades comunicacionales que aporten de manera positiva en el proceso de desarrollo social comunitario, independientemente de los objetivos y las labores que se encuentren ejerciendo las diferentes organizaciones sociales participativas, como aliado importante en la búsqueda de mejoras constantes en sus procesos comunicativos.

Las redes sociales son el tejido de relaciones entre un conjunto de personas que están unidas directa o indirectamente mediante varias comunicaciones y compromisos que pueden ser vistos como una apreciación voluntaria o espontánea, siendo heterogénea y a través de los cuales cada una de ellas está buscando dar y obtener recursos de otros por tanto actúan como aliado principal en la obtención de logros y construcción de comunidad.

### Referencias Bibliográficas

- Álvaro, D. (2010). Los conceptos de "comunidad" y "sociedad" de Ferdinand Tönnies. En: Papeles del CEIC, (1), pp. 1-24. Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea. Vizcaya, España. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76512779009>
- César Bernal Bravo, M. Carmen Navarro García-Suelto, & Sonia Santoveña Casal. (2018). Investigación en metodologías virtuales, redes sociales y comunicación. Ediciones Octaedro. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/116820>
- 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://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113723?page=1>
- 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>
- 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](https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/DESBORDES/2011/003_Breve_recorrido_por_la_investigacion.pdf)
- Rodríguez, D. P. (2023, February 26). Cuatro de cada diez colombianos gastan su tiempo libre en redes sociales. Diario La República. <https://www.larepublica.co/ocio/enero-casi-75-de-los-colombianos-usaron-las-redes-sociales-3554927#:~:text=A%20enero%20de%202023%20hab%C3%ADa,m%C3%A1s%20utilizadas%20por%20los%20colombianos.>