

**Análisis y Fortalecimiento de la Red Social y los Procesos Comunicativos de la Junta de  
Acción Comunal del Barrio Arkala de la Ciudad de Ibagué**

Sandra Carvajal Mendoza

Asesor

Luis Guillermo Monsalve Jiménez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades - ECSAH

Comunicación Social

2025

## Resumen

El presente informe de investigación acción se realizó con el fin de analizar y fortalecer la red social y los procesos comunicativos de la Junta de Acción Comunal (JAC) del barrio Arkala Segunda Etapa, de la ciudad de Ibagué. Durante el proceso se aplicaron diversas herramientas, como entrevistas, observación, diseño de sociogramas, elaboración de matrices de posicionamiento, diarios de campo y análisis comparativos con otras JAC de la ciudad. Estas técnicas permitieron identificar los actores clave, tanto internos como externos, los vínculos sociales destacados y las formas de comunicación interna y externa que emplea la JAC. Asimismo, en los hallazgos se evidenciaron fortalezas, liderazgo y trabajo en equipo entre las comisiones. Igualmente, se evidenció el uso de redes sociales como Facebook y WhatsApp como canales de información. No obstante, también se detectaron debilidades significativas, entre ellas, la baja participación de algunos sectores de la comunidad, la escasa apropiación del sentido de pertenencia y las limitaciones en la difusión eficaz de información. A partir de estos resultados, se formularon propuestas para fortalecer la comunicación horizontal y mejorar la inclusión informativa mediante medios tradicionales y digitales, con el fin de fomentar una mayor participación y fortalecer el sentido de pertenencia. Este trabajo resalta la importancia de la comunicación comunitaria como herramienta clave para el desarrollo social y la transformación colectiva.

**Palabras clave:** Comunicación, Junta de acción comunal, Red social, Participación ciudadana, Sentido de pertenencia.

### **Abstract**

This participatory action research report was conducted with the aim of analyzing and strengthening the social network and communication processes of the Community Action Board (JAC) of the Arkala Segunda Etapa neighborhood in the city of Ibagué. Throughout the process, various tools were applied, such as interviews, observation, sociogram design, positioning matrix development, field diaries, and comparative analysis with other JACs in the city. These techniques enabled the identification of key internal and external actors, prominent social ties, and the forms of internal and external communication used by the JAC.

The findings revealed strengths such as leadership, collaboration, and teamwork among the committees. Likewise, the use of social networks such as Facebook and WhatsApp was evident as a means of communication. However, significant weaknesses were also identified, including low participation from some sectors of the community, limited sense of belonging, and constraints in effective information dissemination.

Based on these results, proposals were developed to strengthen horizontal communication and improve informational inclusion through both traditional and digital media, with the aim of encouraging greater citizen participation and reinforcing the community's sense of belonging.

This study highlights the importance of community communication as a key tool for social development and collective transformation.

**Keywords:** Communication, Community action board, social network, Citizen participation, Sense of belonging.

## Tabla de Contenido

Introducción.....	8
Aprestamiento... ..	11
Justificación Elección de la OSP .....	12
Conceptualización .....	13
Informe de Identificación.....	15
Implicación... ..	18
Informe Sociopráxico... ..	19
Construcción.....	22
Informe de Investigación.....	28
Proyección... ..	33
Estrategia Organizativa y Comunicacional.....	33
Conclusiones... ..	38
Referencias Bibliográficas... ..	40

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1</b> <i>Ficha de Identificación General</i> .....	11
<b>Tabla 2</b> <i>Ficha Descriptiva</i> .....	13
<b>Tabla 3</b> <i>Diario de Campo</i> .....	18
<b>Tabla 4</b> <i>Matriz de Posicionamiento</i> .....	24
<b>Tabla 5</b> <i>Matriz Comparativa</i> .....	25

## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Sociograma</i> .....	22
<b>Figura 2</b> <i>Conjuntos de Acción</i> .....	23

## Lista de Apéndices

<b>Apéndice A</b> <i>Carta de Intención</i> .....	43
<b>Apéndice B</b> <i>Carta de Aprobación</i> .....	44
<b>Apéndice C</b> <i>Preguntas Entrevista Inicial</i> .....	45
<b>Apéndice D</b> <i>Enlace Entrevista Inicial</i> ... ..	47
<b>Apéndice E</b> <i>Preguntas Entrevista Cualitativa</i> ... ..	48
<b>Apéndice F</b> <i>Enlace Entrevista Cualitativa</i> .....	49
<b>Apéndice G</b> <i>Registro Fotográfico</i> .....	50
<b>Apéndice H</b> <i>Enlace Video de Socialización</i> ... ..	51

## **Introducción**

Las Junta de Acción Comunal del barrio Arkala segunda etapa cumple un papel fundamental en el desarrollo del bienestar social y en la ejecución de proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Sin embargo, en el cumplimiento de su labor, la Junta de Acción Comunal enfrenta múltiples retos, como la falta de recursos económicos, la gestión de apoyos gubernamentales, la baja participación y la falta de sentido de pertenencia de la comunidad, ha dificultado y limitado el desarrollo de los proyectos que realiza la JAC.

El propósito del estudio estará basado en la Investigación-Acción IA, el cual busca aplicar los conocimientos adquiridos en el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de la Comunicación, con el propósito de mejorar las estrategias comunicativas de la Junta de Acción Comunal y potenciar su impacto en la comunidad.

Para la segunda fase de conceptualización, se construyó un informe inicial donde se recopilaron datos claves a partir de una ficha descriptiva, donde se utilizaron diversas fuentes

Para sustentar los aspectos organizativos, comunitarios y comunicacionales. Seguidamente se continua con la fase de implicación, donde se formularon nueve preguntas abiertas para la Entrevista Cualitativa, a partir de las tres categorías principales del curso: red social, comunicación participativa y comunidad.

Para complementar la investigación, se realizó una observación participativa seguida de la elaboración de un diario de campo, el cual resultó ser una herramienta fundamental para la construcción del informe sociopráxico. En este informe, se analizaron los hallazgos obtenidos el cual permitieron una reflexión crítica sobre el impacto de la JAC, así como la identificación de oportunidades de mejora en sus procesos organizativos.

De igual forma con base a la información recolectada durante las distintas fases de la investigación, fue posible avanzar hacia la fase de construcción, con respecto a la red social y los procesos comunicativos de la Junta de Acción Comunal del barrio Arkala Segunda Etapa.

Este proceso permitió identificar los actores claves, tanto internos como externo, mediante la elaboración de un sociograma y una matriz de posicionamiento, lo cual facilitó comprender su nivel de compromiso y nivel de participación dentro de la organización. Además, se realizó una comparación con otras JAC de la ciudad de Ibagué, lo que permitió analizar las experiencias con otras organizaciones sociales en Colombia.

Para finalizar esta fase, se elaboró un informe que recoge los principales hallazgos, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en la comunicación. Finalmente, se plantearon recomendaciones orientadas a fortalecer la comunicación y mejorar tanto de los vínculos sociales y la red de comunicación, con el fin de mejorar la participación y promover la unión comunitaria de la JAC.

A partir de los hallazgos obtenidos, para la fase de proyección se diseñó una estrategia de comunicación, la cual busca abordar los desafíos que enfrenta la Junta de Acción Comunal en sus procesos de comunicación interna y externa. Se ha evidenciado que uno de los principales obstáculos identificados es la necesidad de lograr una mayor integración y fortalecer el sentido de pertenencia entre los habitantes. Aunque la JAC utiliza canales como WhatsApp y Facebook, estos medios no alcanzan a llegar efectivamente a toda la población, lo que ha limitado la difusión de actividades y la participación de la comunidad.

Con la propuesta se pretende mejorar la comunicación en la Junta de Acción Comunal integrando medios digitales y tradicionales como el perifoneo, boletines impresos y la capacitación de los líderes comunitarios. La idea es asegurar que la información llegue a todos,

fomentando el diálogo y el compromiso de la comunidad. Así mismo busca también fortalecer el sentido de pertenencia de la comunidad, donde todos los miembros participen de los procesos y actividades, logrando así una comunicación fluida que promueva el compromiso y mayor participación.

## Aprestamiento

**Tabla 1**

*Ficha de Identificación General*

Nombre de la OSP	Descripción de su objeto social y acciones relevantes que desarrolla	Criterio de Selección	Posibles Oportunidades	Posibles Dificultades
OSP 1 Junta de Acción Comunal Barrio Arkala segunda etapa de Ibagué	<p>La Junta de Acción Comunal del Barrio Arkalá Segunda Etapa es una organización social comunitaria que desempeña un papel fundamental en el desarrollo y bienestar de la comunidad.</p> <p>Su objetivo principal es fomentar la participación de los residentes en la solución de problemas y la gestión de proyectos que mejoren la calidad de vida de toda la comunidad.</p>	<p>La Junta de Acción comunal del barrio Arkalá trabaja arduamente por el bienestar y desarrollo de toda la comunidad. Por eso es importante la participación y la comunicación de los habitantes del barrio ya que esto permite fortalecer el desarrollo y bienestar de la comunidad.</p> <p>La Junta de Acción Comunal de Arkalá cuenta con 2 espacios, el polideportivo y el parque principal, todos los habitantes convocados puedan participar en las reuniones, actividades y eventos que organiza la JAC.</p>	<p>La JAC ofrece diversas oportunidades para realizar la investigación debido a su relevancia dentro de la comunidad y el desarrollo de estrategias de comunicación.</p> <p>Aunque puedo observar que en algunas ocasiones la Falta de comunicación y de participación está generando dificultades en la toma de decisiones y en la ejecución de los proyectos.</p> <p>Debido a esta situación, considero que, a través de la investigación, podré identificar las principales barreras que afectan los canales de información y la falta de participación de los habitantes.</p>	<p>En el momento no presento dificultades para desarrollar la investigación , ya que cuento con el respaldo y la colaboración del presidente de la Junta de Acción Comunal, así como de los habitantes del sector, quienes han mostrado su interés y disposición para participar.</p>

*Fuente.* Elaboración propia con base a la información recolectada en la OSP y página Web.

## **Justificación Elección OSP**

Elegir la Junta de Acción Comunal del Barrio Arkala como Organización Social Participativa (OSP) resulta una decisión acertada para esta investigación, ya que desempeña un papel fundamental en el desarrollo comunitario, la gestión de recursos y la mejora de la calidad de vida de sus habitantes.

La JAC del barrio Arkala de la ciudad de Ibagué, ofrece un escenario ideal para analizar dinámicas de participación ciudadana, liderazgo social y resolución de problemáticas locales. Además, permite evaluar el impacto de las redes de comunicación tanto tradicionales como digitales en la gestión comunitaria y en la toma de decisiones, elementos que es esenciales en el fortalecimiento del tejido social.

El estudio de la Junta de acción comunal del barrio Arkala brinda la posibilidad de comprender y fortalecer procesos de autogestión, inclusión y trabajo colaborativo, así como de proponer estrategias innovadoras que potencien su impacto, teniendo en cuenta que para que esto se lleve a cabo dependerá del compromiso y la participación de los habitantes del barrio. Ya que por la falta de involucramiento de los habitantes del sector podrá limitar el impacto de sus acciones y frenar el progreso comunitario. Por estos motivos, y por su potencial transformador, la elección de esta Junta de Acción Comunal de barrio Arkala segunda etapa de la ciudad de Ibagué como OSP resulta pertinente, relevante y significativa para el desarrollo de la presente investigación.

## Conceptualización

**Tabla 2**

*Ficha Descriptiva*

Aspecto	Descripción
Tipo de práctica. Lo que hace la OSP en cumplimiento de su objeto social.	La junta de acción comunal del barrio Arkala segunda etapa de la ciudad de Ibagué, lleva a cabo diversas prácticas en cumplimiento de su objeto social, las cuales están enfocadas en el bienestar y las necesidades de la comunidad. Diariamente trabajan con las entidades pertinentes por el desarrollo del sector, gestionando diferentes iniciativas según las necesidades de sus habitantes.
Objetivos o intenciones de ayuda social.	La Junta de acción comunal del barrio Arkala tiene como propósito principal promover el desarrollo social, comunitario y velar por bienestar de sus habitantes mediante diversas iniciativas de ayuda social, Logrando que las entidades públicas y privadas brinden apoyo y recursos en beneficio de la comunidad, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus habitantes.
Regularidad y características de la práctica o reuniones de los integrantes de la OSP.	<p>En el momento la JAC del barrio Arkala segunda etapa está realizando dos clases de reuniones que permiten coordinar acciones en beneficio de la comunidad.</p> <p>La primera es la reunión con directivos y comisiones de trabajo cada dos meses, donde evalúan avances, se coordinan estrategias y se preparan informes.</p> <p>La segunda son tres asambleas generales al año, que son obligatorias según la Ley 2166 de 2021, en las que se informa a los socios y a la comunidad sobre las gestiones realizadas y los proyectos en curso. Estas reuniones permiten la toma de decisiones, la planificación de iniciativas y el seguimiento de las problemáticas del sector, garantizando transparencia y fomentando la participación de los habitantes.</p>
Características de participantes o actores (rol social, nivel profesional, rol institucional).	<p>La JAC está conformada por diversos miembros que desempeñan roles clave en la organización y gestión de las actividades comunitarias. Cada participante cumple funciones específicas para garantizar el buen funcionamiento de la junta.</p> <p><b>Presidente:</b> Representa legalmente a la junta ante entidades públicas y privadas.</p> <p><b>Vicepresidente:</b> Apoya al presidente en sus funciones y lo reemplaza en caso de ausencia.</p>

	<p>Tesorero: Administra los recursos financieros de la junta.</p> <p>Secretario: Es la que redacta actas de reuniones e informa sobre la convocatoria a reuniones.</p> <p>Fiscal: Es el encargado de supervisar y garantizar que todas las acciones de la Junta de Acción Comunal se desarrollen de acuerdo con los estatutos y normativas establecidas.</p>
Tamaño de organización de la OSP (número de integrantes, cobertura territorial)	<p>Está conformada actualmente por 38 integrantes aproximadamente, que ocupan distintos cargos dentro de la organización, incluyendo el presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, fiscal, vocales y coordinadores de comisiones de trabajo.</p> <p>En cuanto a su cobertura territorial, la junta abarca el sector correspondiente al barrio Arkala Segunda Etapa, lo que es la etapa uno también cuenta con su representante.</p>
Forma de organización, estructura, equipos, comités, cargos.	<p>Cada comité se encarga de un área específica y está conformada por miembros de la comunidad que trabajan voluntariamente por el bienestar y desarrollo de la comunidad, está conformado por: El Comité de educación, Comité de trabajo, Comité de salud, Comité de la igualdad.</p>
Características de los vínculos sociales al interior de la OSP.	<p>Los vínculos sociales dentro de la Junta de Acción Comunal del barrio Arkala Segunda Etapa se caracterizan por ser excelentes, la unión y el trabajo en equipo han generado un impacto positivo en desarrollo del sector, donde el "nosotros" prevalece sobre el "yo", ya que el individualismo siembra división.</p> <p>Cada acción realizada por un miembro de la junta no se atribuye a una sola persona, sino a toda la organización, porque todos forman parte de un mismo equipo con un objetivo común.</p>
Formas de participación al interior y hacia el exterior de la OPS.	<p>La JAC fomenta la participación de sus miembros y de la comunidad en general. Como lo es el ámbito interno se organizan diversas actividades a lo largo del año para recaudar fondos, ya sea para eventos de fin de año o para atender necesidades específicas del barrio.</p> <p>Igualmente, la Junta trabaja en conjunto con otros presidentes y barrios, para fortalecer la participación entre comunidades.</p>
Formas de comunicación interna, actores, tipo, etc.	<p>Actualmente la JAC se comunica con todos sus miembros a través de redes sociales digitales, como WhatsApp y correo electrónico, así como mediante documentos escritos, que permiten difundir la información coordinar las actividades y convocar a la comunidad a reuniones y eventos.</p>
Formas de comunicación externa,	<p>La JAC utiliza principalmente las redes sociales, como Facebook y grupos de WhatsApp, para mantener una comunicación activa con</p>

actores, tipo, etc. Planes, cronogramas, metas. Proyectos en desarrollo.	distintos actores externos. La Junta de Acción Comunal del barrio Arkala Segunda Etapa está desarrollando diversos planes y proyectos enfocados en el desarrollo del sector y la mejora de la calidad de vida de sus habitantes. Actualmente, se están ejecutando proyectos clave como la construcción del alcantarillado, la pavimentación de calles y la edificación de un salón comunal. Estas iniciativas han sido gestionadas ante la Alcaldía y la Secretaría de Infraestructura, con el objetivo de dar respuesta a las necesidades prioritarias del sector.
Logros de proyectos exitosos.	La JAC del barrio Arkala Segunda Etapa ha desarrollado diversos proyectos entre los más destacados se encuentran: La pavimentación de cinco calles, el mejoramiento de la infraestructura del colegio Ciudad Arkala el cual ha proporcionado mejores condiciones para estudiantes y docentes, la construcción y adecuación del parque biosaludable y la modernización del alumbrado público, reemplazando la luz amarilla por iluminación LED para mejorar la seguridad.
Dificultades para desarrollar sus objetivos sociales.	Según el presidente de la Junta de Acción Comunal, la comunidad le falta mayor sentido de pertenencia, ya que, a pesar de ser convocados, muchos habitantes no asisten a las asambleas, y pierden la oportunidad de expresar sus necesidades y conocer los avances en la gestión del barrio.
Otros aspectos para comentar.	Ninguno

---

*Fuente.* Elaboración propia con base a la información recolectada en la OSP y página Web.

### **Informe de Identificación**

Para el desarrollo de la Investigación-Acción IA, seleccioné la Junta de Acción Comunal del barrio Arkala Segunda Etapa como organización social participativa, ya que representa una de las formas más relevantes de organización comunitaria. Su gestión y desarrollo se basan en el trabajo colaborativo entre los habitantes del sector, promoviendo el bienestar social y la ejecución de proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de sus residentes.

Ubicada en la ciudad de Ibagué, la JAC cumple un papel fundamental en la promoción del desarrollo social, impulsando iniciativas que fortalecen la cohesión comunitaria y la

autogestión. Según Freire (1970), la participación de la comunidad es esencial para la construcción de sociedades democráticas y equitativas. Considero que esta organización es un espacio ideal para llevar a cabo la investigación debido a su impacto en la comunidad, su estructura basada en la participación y la toma colectiva de decisiones. Además, su modelo de funcionamiento está alineado con los principios de la Investigación-Acción, lo que permite el desarrollo de estrategias comunicativas efectivas que optimicen su capacidad organizativa y amplíen su influencia en la comunidad.

Uno de los aspectos más relevantes observados durante la entrevista con el presidente de la JAC fue la fortaleza de los vínculos sociales dentro de la organización. Destaca cómo la unión y el trabajo en equipo han generado un impacto positivo en el desarrollo del sector, priorizando el "nosotros" sobre el "yo". Esta dinámica fomenta un modelo de relaciones donde los actores involucrados establecen vínculos de cooperación, participación y corresponsabilidad, consolidando así una comunidad más integrada y solidaria (Putnam, 2000).

En cuanto a los mecanismos de comunicación, la JAC emplea redes sociales digitales como WhatsApp, Facebook y correo electrónico, lo que ha facilitado la interacción entre sus integrantes y la comunidad. Estas plataformas permiten la difusión de información, la convocatoria a reuniones y la promoción de actividades. Sin embargo, se ha evidenciado que la organización enfrenta ciertos desafíos, como la baja participación de la comunidad y la falta de estrategias efectivas de comunicación, lo que dificulta la articulación de esfuerzos para el desarrollo del sector (Castells, 2009).

Para abordar esta problemática, es fundamental fortalecer los canales de comunicación, implementar estrategias que fomenten la participación ciudadana y mejorar la

comunicación tanto interna como externa de la organización. Promover una cultura de compromiso ciudadano será clave para que la Junta de Acción comunal logre consolidarse como un actor esencial en la transformación y el progreso del barrio Arkala Segunda Etapa.

A través de la Investigación-Acción, se busca integrar herramientas digitales y metodologías participativas que permitan optimizar la interacción con la comunidad, mejorar la asistencia a reuniones y fortalecer la gestión de los proyectos comunitarios. De esta manera, se espera potenciar el impacto de la JAC en la transformación social del barrio, promoviendo una mayor cohesión social y un sentido de pertenencia más sólido entre sus habitantes.

## Implicación

**Tabla 3**

*Diario de Campo*

OSP: Junta de Acción comunal Barrio Arkala segunda etapa de la ciudad de Ibagué.	Actividad: Jornada gastronómica para la recolección de Fondos.	Fecha: 16 de marzo 2024
Hora inicio: 8:30 am	Hora finalización: 4:00 pm	Lugar: Parque principal barrio Arkala.
Participantes: Miembros de la JAC, Residentes del barrio. Investigador: Sandra Carvajal Mendoza		
Descripción (de la observación)	Interpretación (de la observación)	Desahogo (¿Qué siente el investigador frente a lo observado?)
<p>El domingo 16 de marzo del 2025 tuve la oportunidad de observar y participar en la jornada gastronómica para la recaudación de Fondos que organizó la Junta de acción comunal del barrio Arkala de la ciudad de Ibagué. En esta actividad participaron residentes del barrio como los propietarios de negocios, quienes se unieron para apoyar esta actividad que tuvo como propósito reunir recursos para el desarrollo de proyectos y fortalecimiento a la integración de la comunidad.</p> <p>Desde las 8:30 am de la mañana los organizadores y los residentes del barrio se reunieron para coordinar la preparación de los</p>	<p>Durante la Jornada puede observar una comunicación fluida entre los participantes lo que facilitó la coordinación eficiente desde el inicio hasta el final del evento. Puede observar y me llamo mucho la atención no solo el día del evento si no días antes como el señor Rómulo Roa, presidente de la Junta, junto con su equipo, demostraron su amor y su compromiso por la comunidad en la organización de la actividad.</p> <p>Igualmente, cada uno de los colaboradores participaron en la preparación de los alimentos, la organización de los espacios y la atención a los residentes, el cual se observa trabajo en equipo y solidaridad.</p>	<p>En mi papel como investigadora considero que fue una experiencia enriquecedora que me permitió evidenciar el papel fundamental que desempeña la junta de acción comunal del barrio Arkala en la mejora de calidad de vida de sus habitantes, así mismo resalto la disposición y el compromiso de los participantes ya que fueron claves para el desarrollo de la actividad.</p> <p>Sin embargo, en el transcurso de la jornada algunos habitantes mencionaron que no estaban informados de la actividad, motivó por el cual considero que es importante fortalecer los canales de información.</p> <p>Considero que si la junta de acción comunal ampliara las</p>

diferentes alimentos y la distribución de los espacios para la actividad. Logre evidenciar un ambiente de colaboración y compromiso de los participantes que se unieron en la organización y desarrollo del evento en beneficio del barrio.

Durante el evento logre identificar que la actividad no solo permitió la recaudación de fondos, sino que también fomentó el sentido de pertenencia entre los habitantes del barrio Arkala.

Este tipo de encuentros fomentan la importancia de la participación de toda la comunidad en la construcción del bienestar común y como también la organización demuestra que puede ser una fuente de transformación y apoyo constante dentro de la comunidad.

Al final de la jornada pude ver como la participación de la comunidad es importante y vital ya que estos espacios son importantes porque fomentan la integración y promueven los espacios al diálogo y el intercambio de ideas sobre los futuros proyectos.

Es importante resaltar el valor que tiene la participación de toda la comunidad ya que esto fortalecen el sentido de unión y la importancia del trabajo en equipo como pilar fundamental para el desarrollo del barrio.

estrategias de difusión por medio de las redes sociales o los diferentes grupos generaría mayor impacto y participación ya que permitirán que más personas se informaran y se involucraran activamente en el desarrollo de las actividades comunitarias realizadas por la JAC.

---

*Fuente.* Elaboración propia con base a la información recolectada en la OSP.

### **Informe Sociopráxico**

En el desarrollo del presente informe sociopráxico se logró analizar que durante la recolección de información de la Junta de Acción Comunal del barrio Arkala se evidencio un ambiente de colaboración y aprendizaje entre los organizadores y participantes. Esta interacción

permitió identificar las necesidades y las oportunidades dentro la organización social participativa, así como las fortalezas y desafíos de la comunidad. De acuerdo con Chadi de Yorio (2007), la sociopraxis fomenta el aprendizaje colectivo y la autogestión comunitaria, lo que se reflejó en la disposición de los asistentes al intercambio de ideas y construcción de soluciones de manera conjunta.

Según los autores Villasante y Gutiérrez (2007), la participación social no debe limitarse a la observación, sino que debe fomentar la acción transformadora, lo cual fue evidente en la disposición de los asistentes a involucrarse activamente en el evento y en futuras iniciativas barriales. En este caso se logra evidenciar que, durante la Jornada Gastronómica para la Recaudación de Fondos, se observó la forma como los organizadores y residentes durante la jornada participaron e intercambiaron ideas y propusieron mejoras a través de la comunicación y el trabajo en equipo.

Por eso mismo considero que la participación de la comunidad es un elemento fundamental ya que fortalece el sentido de unión y resalta la importancia del trabajo en equipo como pilar esencial para el desarrollo del barrio y el fortalecimiento de integración de la comunidad.

Un aspecto importante por resaltar fue la comunicación fluida que se mantuvo en el transcurso de la jornada, la distribución de roles y la constante interacción entre los participantes reflejaron sentido de pertenencia, lo cual fue un elemento clave para el fortalecimiento de la organización. Desde el inicio hasta la finalización del evento el presidente de la Junta de acción Comunal, junto con su equipo, demostraron un alto nivel de compromiso, liderazgo y ejecución de las actividades.

Sin embargo, en el transcurso de la jornada se identificó que la difusión de las actividades podría mejorarse mediante la ampliación de las redes sociales y plataformas digitales, herramientas esenciales para ampliar la participación ciudadana y fortalecer el sentido de comunidad (Gallego, 2016). Ya que algunos residentes manifestaron no haber tenido conocimiento del evento, lo que sugiere la necesidad de optimizar los canales de comunicación para garantizar una mayor convocatoria y participación.

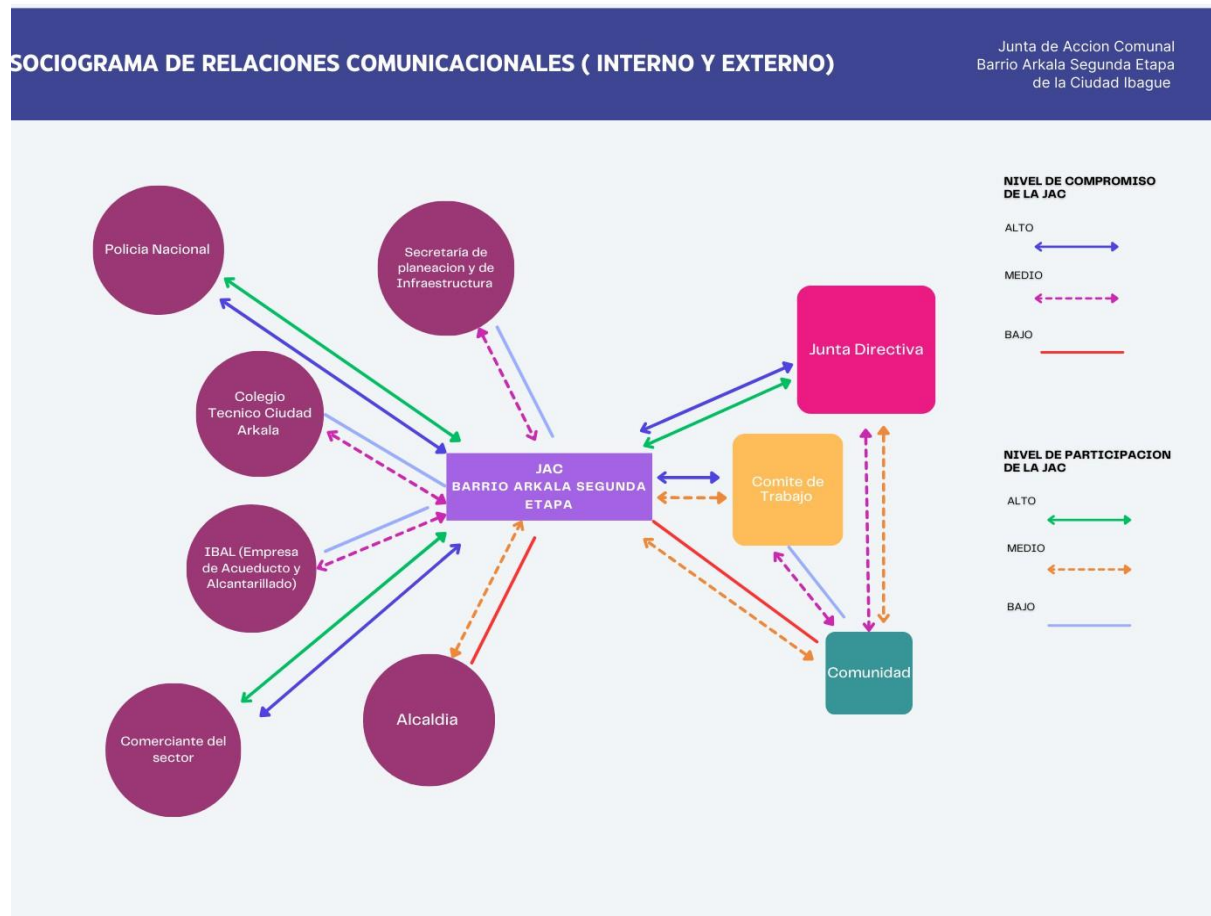
Al finalizar el ejercicio sociopráxico para la recolección de información en la Junta de Acción Comunal del barrio Arkala, se puede concluir que la participación y la comunicación son elementos esenciales para el desarrollo de las actividades comunitarias.

Asimismo, se recalca la importancia de la comunicación interna en la Junta de Acción Comunal para su funcionamiento, al igual que la comunicación externa, la cual requiere el fortalecimiento de los canales de difusión y la implementación de estrategias que amplíen el alcance y la participación de la comunidad.

### Construcción

**Figura 1**

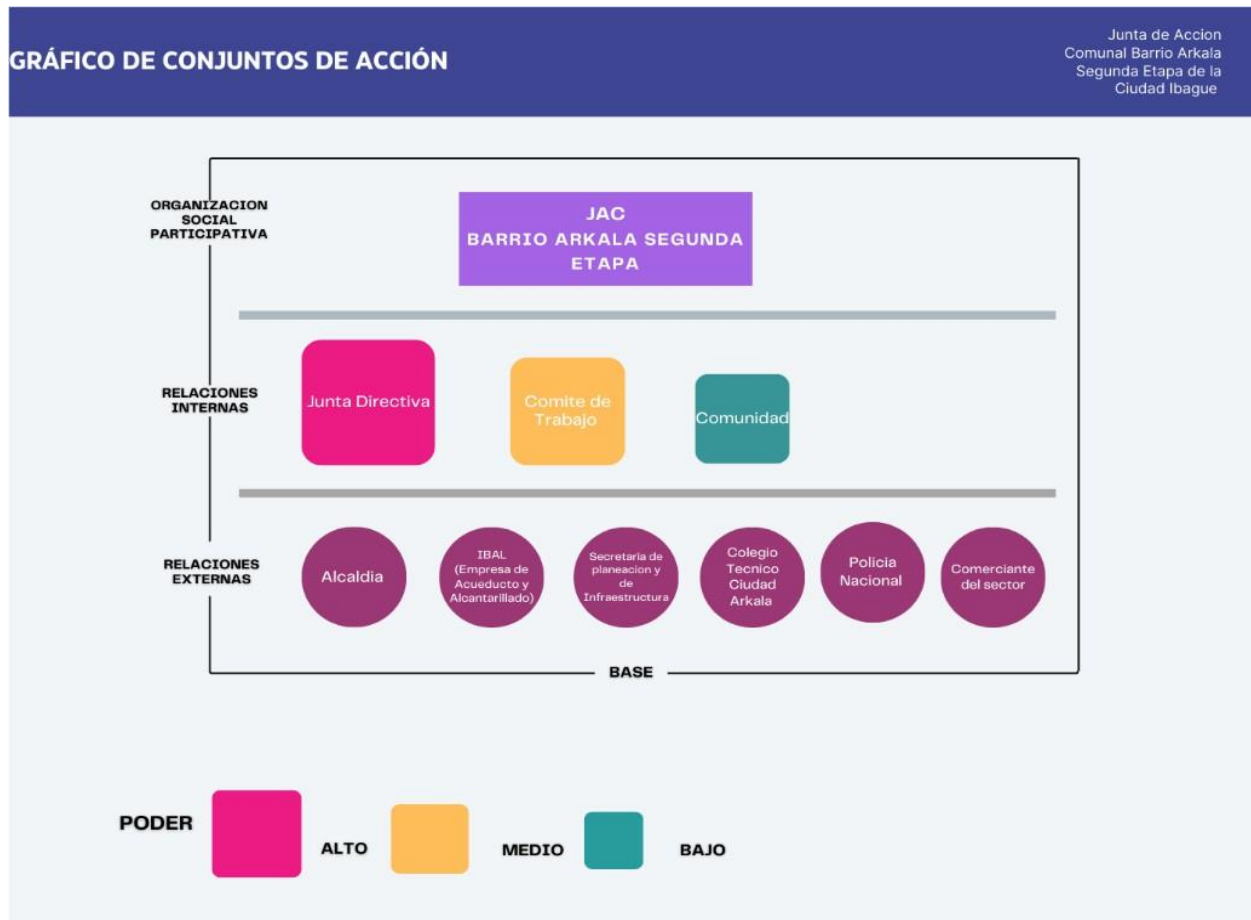
*Sociograma*



*Fuente.* Elaboración propia con base a la información recolectada en la OSP.

**Figura 2**

*Conjuntos de Acción*



*Fuente.* Elaboración propia con base a la información recolectada en la OSP.

**Tabla 4***Matriz de Posicionamiento*

Clases o Actores sociales	Afín	Diferente	Ajeno	Opuesto
Junta Directiva	✓			
Comisiones de trabajo	✓			
Comunidad		✓		
Alcaldía			✓	
IBAL (Empresa de Acueducto y Alcantarillado)		✓		
Secretaría de planeación y de Infraestructura		✓		
Colegio Técnico Ciudad Arkala		✓		
policía Nacional	✓			
Comerciante del sector	✓			

*Fuente.* Elaboración propia con base a la información recolectada en la OSP.

**Tabla 5***Matriz Comparativa*

OSP	Junta de Acción Comunal barrio Arkala segunda etapa	OSP 1 JAC Villa Café	OSP 2 JAC Jordán Octava Etapa	OSP 3 JAC Colinas del Norte
Fines u objetivos (Misión y Visión)	<p>Misión: Promover el desarrollo de la comunidad mediante la gestión, organización y ejecución de proyectos sociales, culturales, ambientales y de infraestructura que mejoran la calidad de vida de los habitantes.</p> <p>Visión: Ser una comunidad con alto sentido de pertenencia y liderazgo para la gestión de proyectos sostenibles.</p>	<p>Misión: Promover el desarrollo del barrio a través de la organización comunitaria, la participación y la articulación con entidades públicas y privadas.</p> <p>Visión: Ser reconocida como una comunidad unida, segura y activa en la toma de decisiones para el bienestar común y la mejora continua del sector.</p>	<p>Misión: Impulsar el fortalecimiento del tejido social mediante la participación y la construcción de la comunidad.</p> <p>Visión: Ser una comunidad referente en organización, inclusión y articulación con actores institucionales para la transformación social.</p>	<p>Misión: Construir una comunidad solidaria comprometida con la transformación de su entorno mediante la participación.</p> <p>Visión: Convertirse en un modelo de barrio ecológico, inclusivo y participativo, con espacios dignos y dirigidos por sus propios habitantes.</p>
Localización	Barrio Arkala Segunda Etapa Comuna 6, Ibagué, Tolima.	Barrio Villa Café, Comuna 9 – Ibagué, Tolima.	Barrio Jordán Octava Etapa, Comuna 5 – Ibagué, Tolima.	Barrio Colinas del Norte, Comuna 6 – Ibagué, Tolima.
Miembros	Está conformada actualmente por 38 integrantes aproximadamente, Conformada por	Cuenta con una Junta Directiva conformada por 9 miembros y líderes de	La JAC está conformada por un equipo de líderes comunitarios.	Junta Directiva con 10 miembros activos, líderes comunales

	<p>una Junta Directiva presidente, vicepresidente, tesorero, secretaria, fiscal y coordinadores de comités de trabajo. Se han identificado líderes comunitarios activos, incluyendo mujeres, jóvenes y adultos mayores.</p>	<p>sectores. También se integran madres comunitarias, jóvenes, adultos mayores y voluntarios que apoyan en comités de cultura y bienestar social.</p>	<p>Tiene comités activos de cultura, medio ambiente, juventud, adulto mayor y seguridad. Se caracterizan por una alta rotación de voluntariado joven.</p>	<p>representantes de comités juveniles, ambientalistas y adultos mayores. Se destacan por su trabajo y la inclusión de mujeres a cargos claves.</p>
Proyectos desarrollados	<p>-Campañas ambientales</p> <p>-Jornadas de limpieza y recuperación de zonas verdes.</p> <p>-Gestión para pavimentación de calles y mejoramiento de vías.</p> <p>-Gestiones con IBAL e Infraestructura para mantenimiento de redes de alcantarillado.</p> <p>-fortalecimiento de la seguridad comunitaria.</p>	<p>-Construcción de parque infantil</p> <p>-gestión de alumbrado publico</p> <p>-campañas contra la drogadicción</p> <p>-campañas de recolección de basuras y recuperación de zonas verdes.</p>	<p>-Campañas de seguridad ciudadana con la Policía Nacional.</p> <p>-plan de arborización y recuperación de espacios públicos.</p> <p>- Festivales culturales y deportivos para el fortaleciendo del sector.</p>	<p>-Actividades culturales, deportivas y ambientales.</p> <p>- Brigadas de salud y gestión de jornadas de vacunación.</p>
Aliados	<p>- IBAL (Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Ibagué)</p> <p>- Secretaría de Planeación e Infraestructura</p>	<p>IBAL, Secretaría de Gobierno, Policía Comunitaria, juntas vecinas.</p>	<p>Alcaldía de Ibagué, Cortolima, Policía, Secretaría de Planeación, Universidad de Ibagué, Secretaría</p>	<p>Cruz Roja, Cortolima Secretaría de Desarrollo Social, Instituciones educativas</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alcaldía</li> <li>- Policía Nacional</li> <li>- Colegio Técnico Ciudad Arkala</li> <li>- Comerciantes del sector</li> </ul>		<p>de Cultura Municipal</p> <p>Organizaciones juveniles locales</p>	
Antigüedad	Más de 10 años de funcionamiento.	Más de 30 años de funcionamiento	Fundada hace más de 25 años. Fundada hace más de 25 años.	Más de 20 años de funcionamiento
Descripción de sus redes sociales	Unas de las principales páginas sociales es el Facebook donde publican convocatorias, alertas comunitarias, invitaciones a asambleas y reportes de gestión. También se apoyan en grupos de WhatsApp para la comunicación interna entre líderes y vecinos.	Usan Facebook de forma esporádica para difundir información, pero su red principal de comunicación son los grupos de WhatsApp, donde comparten alertas de seguridad, convocatorias y temas del barrio.	Tienen una página en Facebook donde publican convocatorias, campañas ambientales, proyectos con universidades y reportes ciudadanos. También usan grupos de WhatsApp y ocasionalmente Instagram. Su comunicación digital es clara y con buena interacción.	Manejan Facebook con publicaciones frecuentes sobre actividades, convocatorias y campañas ambientales. También tienen presencia en grupos de WhatsApp donde se organizan los comités.
Tipo de comunidad ética	Comunidad con ética colaborativa, aunque con retos en la participación de sus habitantes donde la parte de la comunidad es activa y comprometida, pero existe también	Comunidad con ética solidaria y respeto, orientada a la resolución de conflictos mediante el diálogo, promueven el cuidado y la seguridad entre	Enfoque en seguridad, cultura ambiental y derechos ciudadanos. Participativa, educativa e incluyente. Se centran en el valor del trabajo	Orientada al cuidado mutuo, la sostenibilidad ambiental y la inclusión. Fomentan valores como la solidaridad y la equidad de género.

	apatía y falta de participación por parte de algunos habitantes.	vecinos.	colectivo, el respeto y el empoderamiento juvenil.	
Fuentes (de dónde extrajo la información)	Elaboración propia con base a la información recolectada en la OSP.	Información obtenida mediante internet y redes sociales.	Información obtenida mediante internet y redes sociales.	Información obtenida mediante internet y redes sociales.

---

*Fuente.* Elaboración propia con base a la información recolectada en la OSP y página Web.

### **Informe de Investigación**

Como resultado del proceso de Investigación-Acción aplicada a la Junta de Acción Comunal del barrio Arkala Segunda Etapa de la ciudad de Ibagué, se ha logrado identificar que la red de relaciones de esta organización social participativa está conformada por una variedad de actores, tanto internos como externos.

Entre los actores internos se encuentran la junta directiva, los miembros de las comisiones de trabajo y la comunidad, quienes participan activamente en las dinámicas organizativas y en la ejecución de los proyectos barriales. Por otro lado, los actores externos que forman parte de esta red y que son clave son la Alcaldía Municipal, el IBAL (Instituto de Acueducto y Alcantarillado), la Policía Nacional y el Colegio Técnico Ciudad Arkala, con quienes la JAC realiza gestiones relacionadas con recursos, seguridad, educación y desarrollo de infraestructura.

De acuerdo con Noguera Vivo (2011), las redes sociales pueden entenderse como: “entramados de vínculos que configuran sentidos compartidos”. (p. 37), lo cual se evidencia en las articulaciones solidarias entre actores internos, como la junta directiva y las comisiones, así como en los intentos de articular con actores externos.

Así mismo, es de resaltar que una de las características de la red de relaciones en la Junta de Acción Comunal es la comunicación horizontal, que permite la participación de los residentes.

Según Cimas (2010), en las OSP: “la comunicación horizontal es esencial para la toma de decisiones compartida y para la resolución de conflictos, ya que permite que todos los actores se expresen sin jerarquías”. (p. 27). La JAC implementa varios mecanismos de comunicación, como asambleas abiertas, grupos de WhatsApp, Facebook y encuentros comunitarios, los cuales han permitido una constante retroalimentación entre los miembros.

Sin embargo, la red de relaciones de la Junta de Acción Comunal del barrio Arkala está compuesta tanto por vínculos de cooperación como por situaciones de tensión. Por un lado, existe unión en eventos comunitarios, como la jornada gastronómica, que generan armonía y sentido de pertenencia; por otro, hay conflictos latentes relacionados con la baja asistencia a reuniones y la desinformación de algunos residentes sobre actividades y eventos importantes. Según Noguera Vivo (2011), la participación efectiva en redes requiere no solo infraestructura digital, sino también una cultura de comunicación colaborativa.

Entre otros temas que generan armonía en la red de relaciones de la JAC se encuentran la seguridad del sector, la mejora de la infraestructura, la participación y la gestión de servicios públicos, como el cambio de alumbrado. Estos aspectos han generado relaciones que resaltan el trabajo colaborativo tanto de las comisiones como de la junta directiva. No obstante, el conflicto también surge por la indiferencia de ciertos sectores y por la baja respuesta institucional, situación que representa, en algunas ocasiones, un obstáculo para la gestión, construcción y ejecución de proyectos necesarios que garanticen condiciones de vida dignas y el bienestar de los habitantes del barrio.

En cuanto a la socialidad y el sentido de comunidad, la Junta de Acción Comunal del barrio Arkala ha demostrado que, a través de las actividades realizadas, ha logrado fomentar la participación de la comunidad, fortalecer la asignación de roles por comisiones y consolidar el

compromiso constante de sus líderes y varios habitantes. Acciones como la jornada gastronómica permitieron identificar una cultura colaborativa en la que cada persona aportó desde su rol al bienestar colectivo del barrio. En este contexto, Noguera Vivo (2011) señala que las redes sociales, tanto en espacios presenciales como digitales: “se construyen con base en la confianza, la reciprocidad y la interacción simbólica”. (p. 27), principios que se reflejan en muchas de las prácticas comunitarias promovidas por la JAC, especialmente en eventos que impulsan el trabajo conjunto y el diálogo.

Sin embargo, estos vínculos también enfrentan riesgos de desintegración y desconfianza, sobre todo en aquellos sectores menos involucrados o con acceso limitado a la información, lo que evidencia la urgencia de fortalecer los mecanismos de inclusión y comunicación para asegurar una cohesión social más sólida y equitativa dentro de la comunidad.

Así mismo, se identificaron prácticas comunicacionales que fomentan la horizontalidad, como las asambleas abiertas, los grupos de WhatsApp y el uso de redes sociales como Facebook para informar y convocar a los residentes. Estas formas permiten una interacción más democrática, aunque no siempre logran incluir a todos los actores, especialmente adultos mayores o personas sin acceso a tecnología. Cimas (2010) subraya la importancia de generar espacios donde se “reconozcan las voces diversas del territorio” y se democratice el flujo de la información. En este sentido, se hace evidente la necesidad de fortalecer mecanismos que integren a quienes tradicionalmente han estado al margen de las decisiones.

La JAC ha desarrollado distintas formas de comunicación que han contribuido al fortalecimiento del vínculo entre la comunidad y sus representantes, lo cual ha generado mayor transparencia y confianza en los procesos. Aunque no todos acceden de igual forma a estas plataformas, quienes participan reconocen que estos canales permiten una comunicación rápida y

abierta, lo que contribuye a disminuir malentendidos y a construir decisiones colectivas. Estas formas de comunicación promueven el consenso y la armonía social al permitir que todos participen y sean escuchados. Según Noguera Vivo (2011), las redes se construyen sobre la confianza y la reciprocidad, elementos que se evidencian en las prácticas de la JAC.

A pesar de los esfuerzos comunicativos, en la JAC se presentan conflictos debido a la falta de cobertura informativa hacia ciertos sectores de la comunidad. Algunos habitantes manifestaron no estar enterados de actividades importantes, como la jornada gastronómica, lo que genera exclusión, desinformación y baja participación. Esta situación evidencia la necesidad de ampliar y diversificar los canales de difusión.

Según Castells (2009), la falta de articulación entre tecnología, cultura y participación puede obstaculizar los procesos de organización colectiva.

A partir del proceso de investigación-acción desarrollado durante las fases de conceptualización, implicación y construcción, y con base en los aspectos identificados a lo largo del proceso y expuestos en este informe, considero importante proponer una serie de recomendaciones orientadas a mejorar los procesos comunicativos y fortalecer la red social comunitaria en la Junta de Acción Comunal del barrio Arkala Segunda Etapa:

- Incorporar medios tradicionales como carteleras comunitarias, perifoneo y boletines físicos mensuales para alcanzar a los residentes que no utilizan redes sociales digitales.
- Fortalecer sobre el uso de plataformas como Facebook mediante la creación de contenidos visuales como son videos, infografías y transmisiones en vivo que informen e inviten a la participación.
- Diseñar campañas de sensibilización sobre la importancia de las asistencias a reuniones y la participación en las actividades comunitarias.

- Realizar capacitaciones y talleres a los miembros de la JAC sobre comunicación asertiva, mediación de conflictos y uso de las herramientas digitales. Como lo plantea Noguera Vivo (2011), quien señala que el uso estratégico de las redes sociales digitales potencia la construcción de comunidades más conectadas, participativas y cohesionadas. Estas acciones permitirán aumentar la eficacia en la difusión de información y mejorar la interacción entre la JAC y los habitantes.

Recomendaciones para fortalecer la red:

- Promover la participación de jóvenes mediante espacios culturales, deportivos el cual garantizara la sostenibilidad de la red.
- Establecer vínculos con otras JAC del sector para compartir prácticas, coordinar acciones comunes y gestionar proyectos en red.
- Ampliar las formas de convocar y vincular a la comunidad, incluyendo actividades culturales y deportivas.

Tal como sugiere el Manual de Metodologías Participativas de CIMAS (2010), el trabajo colectivo sostenido y la implicación activa de los actores son pilares fundamentales para el fortalecimiento de las redes sociales.

## **Proyección**

### **Estrategia Organizativa y Comunicacional**

La Junta de Acción Comunal del barrio Arkala Segunda Etapa, ubicada en Ibagué, Tolima, es una organización que trabaja y está comprometida con el bienestar y el desarrollo de su comunidad. No obstante, enfrenta desafíos y debilidades en los procesos de comunicación interna y externa, la escasa participación de algunos sectores del barrio, la débil apropiación del sentido de pertenencia por parte de la comunidad, Además, los canales de comunicación que actualmente se utilizan no logran cubrir de manera efectiva a toda la población, lo que ha dificultado la integración y la difusión adecuada de las actividades de la Junta. Aunque se realizan reuniones entre directivos y se convocan asambleas generales, estas no siempre logran integrar a todos los actores barriales de manera efectiva. Adicionalmente, algunos residentes desconocen las actividades y gestiones de la Junta, debido a las limitaciones en la difusión de la información.

En este contexto, se propone una estrategia la cual ayudará a brindar respuestas a las problemáticas identificadas durante la Investigación Acción, la cual busca fortalecer los procesos comunicativos y organizativos desde el enfoque de red social, promoviendo la horizontalidad, la inclusión digital y la participación de la comunidad. Según Noguera Vivo (2011), las redes sociales son entramados de vínculos que configuran sentidos compartidos, en la Junta de Acción Comunal del barrio Arkala Segunda Etapa, estos vínculos se evidencian en las relaciones de colaboración entre actores internos como la junta directiva, las comisiones de trabajo y la comunidad, así como actores externos como la Alcaldía de Ibagué, el IBAL, la Policía y el Colegio Ciudad Arkala. Dichas relaciones permiten gestionar de los proyectos barriales que se realizan.

De igual manera, la comunicación horizontal ha sido un pilar fundamental, ya que ha fortalecido la participación de los residentes y ha promovido un ambiente de diálogo e interacción entre los miembros de la comunidad. Beltrán (1979) y Castells (2009) coinciden en que este tipo de comunicación garantiza el derecho a la palabra y fomenta la toma colectiva de decisiones. En el caso de la Junta, se han utilizado herramientas como WhatsApp, Facebook y asambleas, sin embargo, aunque es útil estas estrategias enfrentan limitaciones. Kamlongera y Mafalopulos (2008) enfatizan que toda estrategia de comunicación debe ser construida participativamente desde su diseño, lo que implica involucrar activamente a la comunidad en la toma de decisiones comunicativas. En ese sentido, puede considerarse que la Junta de Acción Comunal se encuentra en una etapa que representa una oportunidad para fortalecer tanto la participación como el sentido de pertenencia de cada uno de sus integrantes.

Asimismo, es importante tener en cuenta que la gestión comunitaria no puede desligarse de la reflexión y la participación, ya que estas fortalecen los procesos de transformación comunitaria. Villasante (2010) define la sociopraxis como una articulación entre acción, reflexión y participación comunitaria con fines de transformación social. Durante la jornada gastronómica observadora en la investigación, se evidenció compromiso colectivo, lo que refuerza lo planteado por Villalobos (2012) al señalar que las redes sociales, tanto en su dimensión digital como presencial, deben ser utilizadas como espacios para el ejercicio activo de la ciudadanía y la generación de propuestas transformadoras.

De este modo en cuanto a los medios utilizados, es fundamental adoptar estrategias comunicacionales digitales que sean efectivas y pertinentes. Costa y Piñeiro (2014) subrayan la importancia de integrar canales, contenidos y públicos objetivos de forma coherente. En este sentido, aunque el uso de plataformas como Facebook y WhatsApp ha resultado útil, su alcance

aún es limitado. Por este motivo es necesario, complementar estos medios con canales tradicionales como carteleras, perifoneo y boletines impresos, para lograr una mayor cobertura informativa, especialmente hacia sectores que no cuentan con acceso digital (Costa & Piñeiro, 2014).

De esta forma, es importante apoyar a los líderes en el desarrollo de sus habilidades comunicativas, de manera que su expresión sea clara y segura. El cual esto les permitirá transmitir sus ideas, facilitar la comunicación y representar a su comunidad con seguridad y confianza. Beller Taboada (2018) destaca que una argumentación clara y lógica permite transmitir las ideas con mayor efectividad. En este contexto, se propone capacitar a los dirigentes de la Junta en habilidades de comunicación asertiva, escritura y argumentación, con el fin de garantizar que los mensajes institucionales lleguen con claridad y pertinencia a todos los sectores del barrio.

Para iniciar con el diseño de la estrategia es importante identificar y analizar las fortalezas tanto interna como externas de la Organización, entre las principales fortalezas se destaca el liderazgo el cual está representado por el presidente y las comisiones de trabajo, así como logros en infraestructura comunitaria, incluyendo la instalación de alumbrado público, la pavimentación de vías, la construcción de un parque biosaludable y el mejoramiento del Colegio Ciudad Arkala. Igualmente, así mismo se destaca el aprovechamiento de herramientas digitales, especialmente WhatsApp y Facebook que son utilizadas para informar, coordinar y mantener contacto los habitantes del barrio.

Así mismo, también se lograron identificar debilidades que han dificultado la integración de todos los residentes del sector como es la baja participación a las asambleas y reuniones convocadas por la junta, la falta de sentido de pertenencia por parte de la comunidad y la

cobertura limitada de los canales informativos, en particular hacia personas adultas mayores o sin acceso a tecnología. Estas debilidades reinciden ante amenazas como la falta de apoyo institucional, la escasa conexión de algunos sectores del barrio y las barreras tecnológicas que enfrentan algunos grupos, como los adultos mayores, quienes en ocasiones no logran acceder a medios como WhatsApp o Facebook, lo que puede generar aislamiento e impedir su participación a las actividades comunitaria que se realizan, Asimismo los constantes cambios en las entidades gubernamentales y la falta de continuidad en el apoyo institucional han afectado el desarrollo de proyectos y la consolidación de alianzas en bienestar del barrio.

Dentro del desarrollo de esta estrategia, se plantea el siguiente objetivo el cual busca fortalecer los procesos de comunicación con el fin de fomentar la participación de todos los sectores del barrio a través de estrategias y herramientas comunicativas tradicionales, inclusiva y accesible que promuevan la cohesión social y el sentido de pertenencia en la comunidad.

Para el desarrollo de esta estrategia, se proponen diversas acciones orientadas al fortalecimiento comunicacional, el cual se plantea la instalación de carteleras informativas, el uso frecuente del perifoneo, el fortalecimiento de la página de Facebook mediante la publicación de videos, transmisiones en vivo, diseño de infografías y el crecimiento de su comunidad de seguidores. Además, se contempla la creación de un boletín digital mensual que será distribuido a través de WhatsApp.

En el ámbito formativo, se proponen talleres sobre comunicación asertiva, resolución de conflictos y manejo de redes sociales, así como capacitaciones en herramientas digitales y la formación de representantes comunitarios por sectores.

Asimismo, con el propósito de aumentar la participación de la comunidad, se proponen campañas de sensibilización que fortalezcan el sentido de pertenencia. También se plantea la

conformación de comités juveniles, culturales y ambientales, junto con la realización de actividades como jornadas deportivas y encuentros por manzana. De igual manera, se busca fortalecer las redes de colaboración a través de alianzas con otras Juntas de Acción Comunal.

Finalmente, la evaluación de esta estrategia se llevará a cabo a partir de diversos indicadores que permitirán medir su impacto de manera significativa. Entre ellos se encuentran, el aumento en las publicaciones realizadas en redes sociales, la participación en eventos y asambleas, el número de convenios y alianzas logradas, la conformación de nuevos comités, así como la percepción del sentido de pertenencia por parte de la comunidad. A través de estos elementos, se espera avanzar hacia el fortalecimiento de un modelo comunitario más cercano a las realidades y necesidades del barrio y fortalecerán la capacidad para gestionar proyectos de manera colaborativa, sostenible y participativa.

## Conclusiones

Elegir la Junta de Acción Comunal del barrio Arkala Segunda Etapa como organización social participativa se convierte en una organización clave para la implementación de estrategias de comunicación. Ya que desempeña un papel fundamental en el desarrollo y fortalecimiento de la comunidad, así como su estructura participativa y su impacto en el bienestar del sector.

A través del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de la Comunicación y la aplicación de la Investigación-Acción, se busca integrar herramientas digitales y metodologías participativas que permitan optimizar la interacción con la comunidad, mejorar la asistencia a reuniones y fortalecer la gestión de los proyectos comunitarios. De esta manera, se espera potenciar el impacto de la JAC en la transformación social del barrio, promoviendo una mayor cohesión social y un sentido de pertenencia más sólido entre sus habitantes.

Los resultados del proceso investigativo evidencian que la JAC ha realizado esfuerzos significativos en la difusión de información y convocatoria a través de plataformas como WhatsApp y Facebook, pero aún se persisten dificultades relacionadas con la baja participación de la comunidad y la limitada apropiación del sentido de pertenencia. Ante esta situación, se concluye que es fundamental implementar estrategias de comunicación más dinámicas y participativas que motiven la interacción y el compromiso de los ciudadanos en los procesos de desarrollo local.

Asimismo, se resalta la importancia de la sociopraxis como herramienta clave en la transformación social, permitiendo el fortalecimiento de la organización a partir de la cooperación, la corresponsabilidad y la integración de los diferentes actores comunitarios. En este contexto, la capacitación en el uso eficiente de redes sociales y la promoción de espacios de

diálogo contribuirán significativamente al fortalecimiento del tejido social y la optimización de la gestión comunitaria.

Finalmente, la Estrategia de Fortalecimiento Organizativo y Comunicacional para la Junta de Acción Comunal busca fortalecer la comunicación y la participación de todos los sectores del barrio. A través del uso combinado de medios tradicionales y digitales, y de la formación de líderes y comités comunitarios, se espera mejorar la inclusión, el sentido de pertenencia y la toma colectiva de decisiones. Esta propuesta es una oportunidad para unir esfuerzos, fortalecer los lazos comunitarios y construir, entre todos, un barrio más organizado, informado y participativo.

### Referencias Bibliográficas

- 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>
- Bernal, C., Navarro, C., & Santoveña, S. (2018). *Investigación en metodologías virtuales, redes sociales y comunicación*. Ediciones Octaedro. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/116820%206>
- Beller Taboada, W. (2018). *Elementos de lógica argumentativa para la escritura académica*. Bonilla Artigas Editores. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/121679>
- Chadi de Yorio, M. R. (2007). *Redes sociales en el trabajo social*. Espacio Editorial. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66926?page=5>
- CIMAS - Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible. (2010), *Manual de Metodologías participativas*. (p.27). [http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual\\_2010.pdf](http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/manual_2010.pdf)
- Costa, C. y Piñeiro, T. (2014). *Estrategias de comunicación multimedia*. Pág. 143. <https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57637>
- 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 Siglo 21*. <https://eprints.ucm.es/44233/1/T39077.pdf>

- Hein, K., Cárdenas, A., Henríquez, K., Valenzuela, S. (2013). *Aproximación al análisis cualitativo de redes sociales*. Experiencias en el estudio de redes personales mediante Ego.Net.QF. Revista hispana para el análisis de redes sociales. (24). <http://revistes.uab.cat/redes/article/view/v24-n2-hein-tomazic-henriquez-et-al>
- 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)
- López, J., y Salgado, D. (2012). *Criterios para elegir la práctica social organizada como objeto de investigación en el trabajo de grado*. <http://hdl.handle.net/10596/10861>
- Novoa, N. (2022). *OVI Comunicación y redes sociales*. [Archivo de video]. [Objeto\_virtual\_de\_información\_OVI]. Repositorio Institucional UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/52034>
- Noguera Vivo, J. M. (2011). *Redes sociales para estudiantes de comunicación: 50 ideas para comprender el escenario online*. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/33533%208>
- Sánchez Salcedo, J. F., (2008). *Los vínculos sociales como formas de regulación. Reflexiones sobre el poder de los vínculos en la sociedad colombiana*. NÓESIS. REVISTA DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANIDADES, 17(34), 204-234.
- Kamlongera, C., 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.

<http://www.fao.org/docrep/011/y5794s/y5794s00.htm>

Villasante, T. (s.f.). *La sociopraxis, un acoplamiento de metodologías participativas*.

<https://ecosad.org/laboratorio-virtual/phocadownloadpap/METODO-IMPLICATIVAS/la-socio-praxis-un-acoplamiento-de-metodologias-implicativas-r-villasante%202.pdf>

Villasante, T. R. (2010). *Redes sociales para la investigación participativa*. En: Sociedad Hoy, núm. 18, 2010, pp. 109-129. Red Universidad de Concepción. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/11154?page=1)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/11154?page=1](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/11154?page=1)

Villasante, T., Gutiérrez, P. (2007). *Redes y conjuntos de acción para aplicaciones estratégicas en los tiempos de la complejidad social*. En: Política y Sociedad, (44), pp 125-

140. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2306756>

Villalobos, O. (2012). *Comunicación y ciudadanía en la era de las redes sociales*. Quórum

Académico, Vol. 9, No. 1, 2012. [https://elibro-](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/24900)

[net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/24900](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/24900)

## Apéndices

### Apéndice A

#### Carta de Intención

Ibagué, 24 de febrero de 2025

Señores  
Junta de Acción Comunal segunda Etapa Barrio Arkala  
Atn. Rómulo Roa  
presidente  
E. S. M.

Cordial saludo,

Mi nombre es **Sandra Carvajal Mendoza** identificado(a) con C.C. **1110475342** del municipio de Ibagué, actualmente me encuentro cursando el programa de Comunicación Social en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- y estoy ad portas de recibir el título de Comunicador Social.

Escogí como trabajo de grado una opción muy interesante que es el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación. El Diplomado busca posibilitar que, a través de un trabajo académico e investigativo, el estudiante proponga una acción o acciones de fortalecimiento comunicacional dirigidas a la organización con la cual se desarrolló la investigación. Estas acciones hacen parte de una estrategia que será formulada a partir de un juicioso proceso de contacto, indagación, y conocimiento de la organización, obviamente acogiéndose a los parámetros que las dinámicas propias de esta exijan.

La organización no se compromete a implementar la estrategia que el estudiante diseñe y proponga, pero si la organización lo considera adecuado y provechoso, sería muy importante realizar dicha implementación, lo cual además evidenciaría la pertinencia de la estrategia diseñada y posibilitaría alcanzar los objetivos propuestos en esta. Los resultados del trabajo realizado con la organización serán publicados en un documento académico en el cual quedará consignado todo el proceso.

Por lo anteriormente expuesto, solicito comedidamente que me permitan realizar con ustedes este trabajo durante los próximos cuatro (4) meses, en los cuales además de desarrollar el ejercicio investigativo, se buscará que los frutos de esta, sean acciones que fortalezcan y mejoren las dinámicas comunicativas dentro de su organización.

Mil gracias por su atención,

Atentamente,

*Sandra Carvajal M.*  
Sandra Carvajal Mendoza  
Cel. 3153475129  
E-mail: scarvajalm@unadvirtual.edu.co

Recibido:  
*Floralba Bermúdez*  
24 febrero 2025

## Apéndice B

### Carta de Aprobación

JUNTA DE ACCION COMUNAL  
URBANIZACION ARKALA SEGUNDA ETAPA  
PERSONERIA JURIDICA N° 50010115  
NIT 809002387-9  
COMUNA N.º 6



*Unidos Logramos Grandes Cosas*

Ibagué, 27 de febrero de 2025

Señor(a):

**Sandra Carvajal Mendoza**

Estudiante de Comunicación Social

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

**Asunto: Aprobación para la realización de investigación**

Respetada Sandra Carvajal Mendoza,

En nombre de la **Junta de Acción Comunal Barrio Arkala Segunda Etapa**, nos complace informarle que revisamos su solicitud para desarrollar su investigación como **trabajo de grado** y hemos decidido **autorizar su realización** dentro de nuestra organización.

Consideramos que su trabajo académico busca diseñar una estrategia de fortalecimiento comunicacional basada en un proceso investigativo que respeta nuestras dinámicas organizacionales, el cual podrá contribuir significativamente al fortalecimiento de nuestras estrategias comunicativas y al desarrollo comunitario.

Nos comprometemos a brindarle el apoyo necesario dentro de nuestras posibilidades y quedamos atentos a coordinar las actividades requeridas para el buen desarrollo de su investigación.

**Cordialmente**

**ROMULO ROA ROJAS**

CEL. 316 4330790\_3168496336

Presidente: J.A.C ARKALA 2 ETP

E-mail: [jacarkala2@gmail.com](mailto:jacarkala2@gmail.com)

## Apéndice C

### *Preguntas Entrevista Inicial*

1. ¿Cuáles son las principales acciones que desarrolla la Junta de acción comunal del barrio Arkala segunda etapa, en el cumplimiento de su objetivo social?
2. ¿Cuáles son los principales objetivos o intenciones que desarrolla la junta de acción comunal del barrio Arkala segunda etapa?
3. ¿Con qué frecuencia realizan las reuniones y actividades la Junta de acción comunal del barrio Arkala?
4. ¿Cuáles son las principales características de los participantes que hay dentro de la organización qué roles y nivel desempeñan?
5. ¿Cuántos integrantes conforman actualmente la Junta de Acción Comunal y cuál es su cobertura territorial?
6. ¿Cómo está estructurada la Junta en términos de equipos, comités y cómo se asignan los roles y responsabilidades dentro de la Junta?
7. ¿Cuáles son las características de los vínculos sociales al interior de la junta de acción comunal?
8. ¿Cuáles son las formas de participación al interior y hacia el exterior la junta de acción comunal del barrio Arkala segunda etapa?
9. ¿Cuáles son las principales formas de comunicación interna y que actores utiliza la Junta de Acción Comunal?
10. ¿Cuáles son las principales formas de comunicación externa y que actores utiliza la Junta de Acción Comunal?

11. ¿Cuáles son los principales planes, cronogramas, metas y proyectos que la Junta de Acción Comunal está desarrollando actualmente?
12. ¿Cuáles han sido los logros de los proyectos más exitosos que ha desarrollado la Junta de Acción Comunal?
13. ¿Cuáles son las dificultades que enfrenta la Junta de Acción Comunal para desarrollar sus objetivos sociales?
14. Otros aspectos para comentar.

**Apéndice D**

*Enlace Entrevista Inicial*

<https://youtu.be/Pm7lJ3TWvqE?si=pdbrDi7iMrG-YMzM>

## Apéndice E

### *Preguntas Entrevista Cualitativa*

#### **Red social:**

- ¿Cuáles son las principales herramientas y redes sociales que utiliza la Junta de Acción Comunal del Barrio Arkalá para comunicarse?
- ¿Qué tan efectivas han sido las herramientas digitales implementadas por la Junta de Acción Comunal para fomentar la comunicación y la participación de los residentes en sus actividades y proyectos?
- ¿Cómo gestiona la Junta de Acción Comunal las opiniones y sugerencias de los residentes sobre los canales y estrategias de comunicación externa utilizadas?

#### **Comunicación Participativa:**

- ¿Qué estrategias utiliza la Junta de acción Comunal para fomentar la comunicación participativa entre sus miembros?
- ¿Cómo garantiza la Junta de Acción Comunal que la comunidad tenga acceso a información clara y oportuna sobre sus proyectos y actividades en desarrollo?
- ¿Cómo maneja la Junta de acción Comunal la comunicación con entidades externas, para la gestión y apoyo para la comunidad?

#### **Comunidad:**

- ¿Cuáles son las principales problemáticas que la comunidad ha identificado y cómo la Junta Acción Comunal del barrio Arkala está trabajando para solucionarlas?
- ¿Qué acciones ha implementado la Junta de acción comunal para incentivar la participación de la comunidad en sus proyectos y actividades?
- ¿Cuál ha sido el impacto de los proyectos desarrollados por la Junta de Acción Comunal en el bienestar y desarrollo de los habitantes del barrio Arkala?

**Apéndice F**

*Enlace Entrevista Cualitativa*

<https://youtu.be/4KwS3foHJAY?si=JTOMj8-wUofvrR4z>

## Apéndice G

### Registro Fotográfico



**Apéndice H**

*Enlace Video de Socialización*

<https://youtu.be/cuqGg-w9i4s>