

Investigación-Acción para el Fortalecimiento Comunicacional en Perspectiva de Red Social en
la OSP Comunidad Servidores del Servidor de la Ciudad de Tunja

Ensayo

Realizado por:

María Fernanda Casas Barrera

Tutor:

Víctor Hugo López Yara

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH

Programa de Comunicación Social

CEAD, Tunja, diciembre de 2019

Tabla de Contenido

Resumen...	3
Palabras Clave.....	3
Investigación-Acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP Comunidad Servidores del Servidor de la ciudad de Tunja	4
Conclusiones.....	10
Referencias.....	11

Resumen

El propósito de este ensayo es mostrar como el fortalecimiento de las redes sociales de comunicación se convierte en un instrumento fundamental para que la Comunidad Servidores del Servidor de la ciudad de Tunja, pueda desarrollar mejor su labor social y cumplir con las tareas impuestas en su misión y visión, llevando así a que exista una mayor difusión de cada una de las actividades que allí se desarrollan y pueda hacerse visible ante la comunidad tunjana, la labor de servicio al hermano mendicante y habitante de calle, tomando como referente los planteamientos de diversos autores que han venido haciendo valiosos aportes sobre el estudio de los procesos comunicacionales en las organizaciones y comunidades destacando especialmente la importancia de las redes sociales de comunicación.

Palabras Clave: comunicación, redes sociales, Investigación - acción, socio grama, comunidad

Investigación-Acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP Comunidad Servidores del Servidor de la ciudad de Tunja

El presente documento es un ensayo crítico como evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, válido como opción de grado; en el cual se asume una postura frente a los resultados del proceso Investigación – Acción en Construcción de Redes Sociales de Comunicación en la Comunidad Servidores del Servidor de la ciudad de Tunja.

En el proceso investigativo se indagó cómo establecen sus relaciones comunicacionales y qué oportunidades existen para realizar su labor desde la perspectiva de las redes sociales. Apoyados en los referentes teórico y conceptuales del Diplomado se proponen unas recomendaciones y acciones de mejoramiento para la OSP.

En este documento se presenta los argumentos que justifican la propuesta estratégica para la OSP, como producto del aprendizaje logrado a través de la experiencia con la Comunidad apoyados en los referentes y diversos autores que fundamentaron el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, especialmente el fortalecimiento de las redes sociales de comunicación para garantizar una mayor visibilidad y por ende mayor cooperación en su labor social.

Es muy meritoria la labor de la Comunidad, sin embargo requiere fortalecer las redes sociales de comunicación, las cuales se convierten en una herramienta fundamental para que la OSP pueda lograr su sostenibilidad.

Este ensayo es el resultado del proceso de investigación-acción realizado durante el semestre, como opción de grado del programa de comunicación social, en desarrollo de la fase

final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD.

Elegida la Comunidad Servidores del Servidor, acorde a los requerimientos del Diplomado, se desarrolló el proceso investigativo que permitió recolectar y analizar información valiosa con la cual se evidenciaron debilidades que no favorecían el conocimiento de la labor social de la Comunidad en el contexto de la ciudad de Tunja, aspectos que sirvieron de base para proponer una estrategia la cual se socializó con los miembros de la Comunidad.

La OSP, Comunidad Servidores del Servidor de la ciudad de Tunja es una asociación de fieles laicos pertenecientes a la Iglesia Católica, sin ánimo de lucro que, inspirados en los principios cristianos, ofrecen ayuda y servicio al hermano mendicante o habitante de calle.

Aprovechando la oportunidad que se tubo de conocer más a fondo a la Institución, en sus propósitos misionales y visionales, con una gran vocación de servicio, pues es el carisma que anima a este grupo de personas, convencidos que si prestan un servicio al más necesitado lo están haciendo inspirados en el amor cristiano, se apreció una serie de debilidades desde el punto de vista comunicacional, que llevaron a evidenciar la necesidad desarrollar una estrategia comunicativa con enfoque de red social de comunicación como referente teórico para poder lograr los propósitos, objetivos, en que la Comunidad está empeñada, porque las redes son, como lo anota Gallego (2011):

Como una organización social en donde la interacción entre los individuos funciona de una forma horizontal y transparente, donde la información, el conocimiento, los recursos e incluso la manera de crear, es compartida por todos los miembros... posibilita la potencialización de los recursos que poseen y la

creación de alternativas novedosas para la resolución de problemas o la satisfacción de necesidades. (p.119)

Al abordar la importancia de las redes sociales, a la formación de tejido social y vínculos en la comunidad, se hace interesante el reconocimiento que hacen autores como D. la Rúa, (2008), al análisis de redes sociales, aplicado específicamente en el campo del trabajo y la intervención social, especialmente en el área del apoyo social, ya sea informal o institucionalizado como el que brinda la Comunidad Servidores del Servidor de la ciudad de Tunja.

Igualmente, Gallego (2011), considera que “gracias a esta unión o vinculación en colectivos, grupos o redes hemos sobrevivido a lo largo del tiempo superando todo tipo de advenimientos, desde catástrofes naturales, hasta las guerras más duras” (p.114). Por eso, la Comunidad Servidores del Servidor requiere fortalecer los vínculos con aquellas entidades, como son la Alcaldía, Cámara de Comercio, universidades, colegios, mediante la celebración de convenios, que faciliten una interacción para lograr mayor cooperación y apoyo social en su labor, porque como Comunidad funcionando con estas falencias comunicacionales, la labor social es más difícil y amenazan su subsistencia.

Porque el “uso de una red social busca la supervivencia para satisfacer necesidades básicas, desarrollo, que se utiliza para mejorar la calidad de vida de sus integrantes y también para buscar y mantener el vínculo social” (Abelló y Madariaga, citados por Gallego 2011). Las redes sociales como lo expresa Gallego (2011) “son la plataforma básica donde se sostienen todas las interacciones individuales y colectivas de nuestras sociedades, edificadas por los seres humanos, y donde realmente existimos, coexistimos y funcionamos de una manera libre y

autónoma” (p.119), facilitando la comunicación participativa, mediante el ejercicio de buenas prácticas tanto de la comunicación interna como externa.

Al respecto Jacob Moreno (citado por D. la Rúa, 2008), atribuyó a dichas redes una función: permiten una cierta forma de comunicación de la información y contribuyen a la circulación de los rumores, y por lo tanto, a la formación de la opinión pública que asegura una función de regulación social. Esta opinión pública es la que requiere la Comunidad Servidores del Servidor de la ciudad de Tunja, para que visibilizando su labor, puedan ingresar más miembros, ya que esta es una OSP abierta, o reciban mayores recursos por donaciones, pues las deficiencias comunicacionales hacia afuera han hecho que la OSP, sea desconocida en el contexto de la ciudad de Tunja y los recursos que podrían aportar otros colectivos se desvían hacia aquellas entidades que desarrollan actividades similares.

Por eso en la investigación - acción se exploró sobre las interacciones que tiene la OSP, con diversas entidades, del contexto de la ciudad de Tunja y mediante el socio- grama, que tal como lo considera Villasante (2010), es como la radiografía de una comunidad, se pudo establecer que la Comunidad tienen lazos fuertes con la Curia Arzobispal quien le ha brindado apoyo para el desarrollo de su labor social, pero con la mayoría de entidades hay poca interacción.

Este procedimiento se realizó para examinar la calidad de las redes sociales de la OSP, porque D. la Rúa, (2008) considera que el estudio de redes completas combinando lazos familiares, de amistad, de vecindario, de trabajo y con profesionales daría una comprensión más completa de las comunidades en las que se desea realizar la intervención social, permitiendo así crear recursos utilizables a nivel comunitario y no solo a nivel individual.

Porque la época de cambio e innovación y transformaciones que ha llegado con la globalización y el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación , entre otros, permitirá que la Comunidad Servidores del Servidor asuma su liderazgo y para eso debe ir cambiando su dinámica de acción, buscar estrategias que le ayuden a posicionarse desde el servicio y la gestión de proyectos fortaleciendo sus redes sociales siendo este el objetivo general de la estrategia de fortalecimiento organizativo y comunicacional socializado en la etapa de devolución con la PSO.

Igualmente la noción de comunidad propuesta por Livet (citado por Siles, 2005), nos permite definirla como una red socio técnica de actores en constante negociación y como un espacio híbrido de interacciones. Porque de acuerdo con Villasante (2010), lo más importante son las relaciones, no los sujetos que soportan las relaciones, no el conjunto total de la comunidad o del campo considerado, sino cómo se mueven los vínculos, las confianzas entre unos y otros. Porque ahí está la clave de la transformación de esta OSP.

En este sentido, los estímulos de trabajo que surgen a partir de las reuniones mensuales que la Comunidad realiza y que permiten la cohesión de sus miembros en el tiempo y a largo plazo visibilizan tanto las relaciones fuertes, de dependencia y las débiles, que fueron identificadas en este trabajo, comprendiendo que fortaleciéndolas pueden motivar y controlar la acción y las relaciones existentes.

Pues, un elemento que ayuda a visibilizar los vínculos débiles en la organización es la evidencia, mediante el análisis, de la intensidad de las relaciones entre los actores sociales. Lógicamente las relaciones vinculan a individuos, grupos y organizaciones y es necesario que se le dé importancia a las relaciones débiles, y fortalecer las mediaciones de los actores que ayudan a mantener la cohesión entre todos.

De esta forma, se considera, que la Comunidad Servidores del Servidor de la ciudad de Tunja, al respecto presenta una serie de oportunidades para proponer nuevos puntos estratégicos para aumentar la visibilidad de la comunidad, haciendo uso de todas las redes sociales virtuales para dar información, evangelización y noticias de la comunidad, hacer invitaciones (a nuevas consagraciones, servicios, recolección de elementos aseo, comida y ropa) a través de cuñas radiales, carteles en los periódicos murales de las parroquias.

El fortalecimiento de la red social de la Comunidad Servidores del Servidor pone en contexto a una organización que persigue un fin común dentro de un orden social, en donde puede encontrar más apoyo para garantizar que pueden ofrecer más y mejores servicios a los necesitados, no puede seguir haciendo una obra en forma aislada. Para hacer una buena obra se requiere un reconocimiento y valoración social que va a fortalecer en su propósito social a la OSP, ya que las redes sociales producen la unión de la acción social individual para convertirla en acción social colectiva, la cual tiene más posibilidades de conseguir resultados óptimos, que si se realiza individualmente Gallego (2011).

Conclusiones

Podemos afirmar que las buenas prácticas comunicacionales evidentemente son herramientas fundamentales para fortalecer la estructura de las redes sociales por medio de propuestas, alternativas de soluciones, planes y opciones elaboradas por sus miembros que se traduzcan en beneficios de toda la comunidad, como es el estudio de caso, la Comunidad Servidores del Servidor de la ciudad de Tunja, en el que el fortalecimiento de la Redes Sociales son sinónimo de visibilidad para ganar opinión pública, cooperación de otros organismos, potencialización de los recursos que poseen y el logro de los propósitos de servicio social que se han propuesto.

El resultado del proceso de Investigación Acción Participación, se constituye en el sustento que el proceso de comunicación participativa se convierta en un eje fundamental de toda practica social organizada, en este caso la Comunidad Servidores del Servidor de la ciudad de Tunja, que gracias a su coordinadora, miembros fundadores consagrados, voluntarios y tejido social se logró, un trabajo de investigación exitoso, porque se identificaron problemas comunicacionales y debilidades en la estructura de la red social, en su comunicación interna y externa, ofreciendo una perspectiva clara, que el fortalecimiento comunicacional con apoyo de la red social de comunicación, permite apreciar otros horizontes de crecimiento, creatividad para garantizar la sostenibilidad de la OSP.

En el proceso de fortalecimiento de las redes sociales de la Comunidad Servidores del Servidor de la ciudad de Tunja, es necesario el diseño de un plan de medios aprovechando las redes sociales, como Facebook, Twitter, Instagram y programas semanales en las emisoras locales, buscando interactuar y atraer nuevos actores sociales a través de esta convergencia de medios, para ayudar a cumplir con el objetivo de difundir y manejar el flujo de información que se desarrolla entre los actores sociales de la OPS.

Referencias

- 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. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- De la Rúa, F. (2008). Análisis de redes sociales y trabajo social. Portularia, VIII (1) ,9-21. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1610/161017350001>
- Siles, Ignacio. (2005). Internet, virtualidad y comunidad. En: Revista de Ciencias Sociales (Cr), vol. II, (108), pp. 55-69. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15310805>
- Villasante, T. (2010). Redes sociales para la investigación participativa. En: Sociedad Hoy, (18), 2010, pp. 109-129. Universidad de Concepción. Concepción, Chile. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90223045008>