

**Sistema de Servicio Social Unadista, Investigación Social enfocada a la Red  
Social Secundaria de Comunicación**

Ensayo

Realizado por:

Verónica Julieth Chaverra Londoño

Tutor:

Víctor Hugo López

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ECSAH

Programa de Comunicación Social

Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación

CEAD Acacias, febrero 2022

**Tabla de Contenido**

Resumen.....	3
Palabras clave .....	3
Sistema de Servicio Social Unadista, Investigación Social enfocada a la Red Social	
Secundaria de Comunicación.....	4
Conclusiones.....	13
Referencias.....	14

## **Resumen**

Se deben entender las redes sociales de comunicación como un entramado de relaciones con similitudes y diferencias dependiendo de su tipificación. Allí no se dan únicas modalidades de agrupación, estas varían dependiendo del entorno, pero también del contexto y escenario, marcadas por cercanía, distancia, independencia o dependencia, producto de la forma de interacción y conductas de un grupo o red social. El Sistema de Servicio Social Unadista es una estrategia solidaria que dinamiza la dimensión de e-comunidad, promoviendo la acción solidaria en el marco del Liderazgo Transformador, para la participación autónoma, libre, crítica y creativa de las comunidades. Sus relaciones dan cuenta de la admiración y respeto entre las interacciones de los miembros directos e indirectos, es necesario mencionar que los líderes zonales demuestran en todo momento compromiso con las comunidades, esto genera construcción social. El presente documento da cuenta de la investigación-acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP Sistema de Servicio Social Unadista.

**Palabras clave:** Redes sociales, comunidad, medios, construcción, acción participativa.

## **Sistema de Servicio Social Unadista, Investigación Social enfocada a la Red Social Secundaria de Comunicación.**

La sociopraxis en la fase de recolección de información del Sistema de Servicio Social Unadista en el marco del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación fue precursora de grandes análisis respecto de lo importante que son las redes sociales en el trabajo social, así como para categorizar el gran valor de la comunicación participativa y la comunidad en este tipo de trabajos investigativos. Como lo menciona Chadi (2007) en su frase: “Cuando las relaciones dejan de ser sogas, para transformarse en lazos” (p.35), todo se aprecia con una perspectiva diferente pues se logra amplificar el campo de observación y desmenuzar todos aquellos componentes que forman parte de la sociopraxis como práctica en la intervención social.

Hay que mencionar que el SISSU (Servicio Social Unadista) es un buen referente de red de relaciones y vínculos entre actores, situaciones y en pro de las motivaciones, como lo afirman algunos expertos del tema:

La comunicación, definida como una intervención deliberada, es el elemento con mayores posibilidades para influir en el cambio social y económico. Una estrategia de desarrollo que aplica enfoques de comunicación, puede revelar las actitudes silenciosas de la gente y su sabiduría tradicional (Cueto,2019, p. 35).

En cuanto a esto el SISSU es un excelente precursor de la creación de relaciones y vínculos entre sus actores, por medio de las situaciones y en pro de las motivaciones de cada uno, esto con la buena y activa comunicación participativa aplicada en sus procesos haciendo honor a lo que ellos mismos denominan: “Inclusión como estrategia de desarrollo sostenible dando voz al pueblo en la academia”.

Por consiguiente, el presente ensayo busca describir los ámbitos más relevantes de la

importante labor desarrollada por el SISSU el cual se gestó basado en su propósito más relevante: “Promover en el ámbito académico, desde la e-comunidad, la comprensión y análisis de la interacción social, como lo subyacente a la acción comunicativa que supone la realización de las dimensiones constitutivas del sujeto: Cultura, Sociedad y Personalidad” (SISSU, 2021), por otra parte narrar la estrategia de investigación-acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP Sistema de Servicio Social Unadista, por medio de una estrategia comunicacional en pro del fortalecimiento institucional por medio de sus redes secundarias de comunicación en coordinación desde las redes primarias.

Por tanto, la tesis que defiende el presente ensayo de tipo argumentativo crítico es que el engranaje de las redes sociales de comunicación (primaria, secundaria e institucional) por medio de ideas y herramientas dinamizadoras es fundamental para obtener resultados efectivos y eficientes en los procesos de toda organización.

Sin lugar a dudas a partir de la observación de lo concerniente a red social surgen hallazgos importantes, empezando por las redes primarias donde se evidencia admiración y respeto entre las relaciones de los miembros del Servicio Social Unadista, además sus comunicaciones y tratos son reflejo de las características del buen trato.

En cuanto a las redes secundarias, fue perceptible que el servicio Social Unadista tiene colaboradores externos al mismo, correspondiente a red social ampliada o relaciones entabladas en el macrosistema, entre estas relaciones prevalecen las relaciones con la comunidad y las de estudio (practicantes).

Ahora bien la comunicación con los colaboradores externos del SISSU se da de igual modo en un marco del respeto, la comprensión y el deseo mutuo por desarrollar el proceso comunitario lo que da fluidez al proceso, algo importante de mencionar es que todos los colaboradores externos del SISSU se incorporan al proceso de forma voluntaria y con un alto

sentido de pertenencia por la labor que allí se desarrolla, lo que facilita que las relaciones en las redes secundarias del SISSU se desenvuelvan exitosamente haciendo aportes al tejido relacional.

En la observación pertinente al ámbito de las redes institucionales se identificó que estas las encabezan los Líderes Zonales con relación directa a las comunidades, resulta importante decir que los líderes zonales demuestran en todo momento compromiso con las comunidades por medio de los proyectos participativos con la comunidad haciendo alusión al tipo de red institucional, donde hay unos roles y objetivos por cumplir definidos con reglas implícitas, haciendo así una perfecta relación y engranaje entre el SISSU y las comunidades.

No se puede dejar de abordar el ámbito de la comunicación participativa que se da en gran medida gracias a las herramientas telemáticas y medios digitales, aquí se integran como parte del proceso plataformas digitales como YouTube y páginas web, también redes sociales como twitter, Instagram y Facebook) todo bajo el nombre de “El OIR de las regiones” y otros canales como llamadas telefónicas, atención personalizada y chats. En cuanto a los espacios se encuentran habilitados los ecosistemas virtuales y espacios físicos cara a cara con la comunidad.

Se hace muy notorio el rol de la comunicación participativa donde predomina la inclusión como estrategia de desarrollo sostenible donde se le da voz al pueblo en la academia. En cuanto a los ejes temáticos y en lo que respecta a comunidad, se hace evidente que las comunidades tienen una respuesta positiva a ese compromiso del SISSU con la transformación cualitativa y el desarrollo regional geopolítico y socio cultural.

Con las experiencias de vida se nota el antes y el después de las comunidades que hacen parte del servicio social Unadista pues reflejan transformación en sus territorios gracias a la instauración y desarrollo de los proyectos de transformación del SISSU. Los tipos de comunidades que prevalecen en el servicio Social Unadista son los actores territoriales,

espacios rurales, cabildos indígenas, alcaldías y organizaciones de base social.

Dicho lo anterior cabe precisar entonces que el SISSU hace todo para que, dentro de sus procesos, relaciones y vínculos, los sujetos se vean a ellos mismos como integrantes de una comunidad que responde a unos estímulos y a unas experiencias. Con base en ello es posible analizar los procesos del SISSU desde elementos relevantes como por ejemplo: respuesta de las comunidades ante los estímulos del SISSU, antes y después de las comunidades ante la llegada del SISSU y tipos de comunidades asociadas al SISSU (entre integrantes del SISSU y comunidades o entes externos), de lo cual se concluye que los diferentes actores tienen una respuesta positiva al compromiso instaurado por el SISSU respecto a la transformación cualitativa y al desarrollo regional geopolítico y socio cultural, además se evidencia una transformación de territorios de la mano con los actores territoriales y en distintos espacios como los rurales, cabildos indígenas, alcaldías y organizaciones de base social lo que habla por sí solo de la capacidad del SISSU para entablar relaciones y vínculos entre actores, situaciones y en pro de las motivaciones de cada uno de los integrantes del proceso.

Cabe decir que en sus políticas establece muy claramente que el trabajo conjunto es en pro del trabajo social con las comunidades respetando los objetivos y propósitos, en este sentido los temas que tejen las relaciones del SISSU se dan netamente desde la armonía pues todos los actores que lo integran en sus diferentes posiciones lo hacen de forma voluntaria por su vocación de servicio lo que permite una comunicación real, contribuyendo con procesos de análisis, reflexión y comprensión de las realidades regionales, generando y desplegando estrategias y acciones de co-construcción colectiva con otros actores y líderes sociales en búsquedas de respuestas estructurales a problemas y al aprovechamiento de oportunidades para forjar conjuntamente bienestar integral sostenible a colectivos poblacionales de todos los territorios y micro- territorios del país, también desarrollando y/o afianzando conciencia social efectiva, entre otros.

Otro eje temático importante son las características de las relaciones como socialidad y comunidad del SISSU, y es que como en todo grupo destacan unas redes primarias, secundarias e

institucionales, pero indiferentemente de ello, sus relaciones de socialidad y comunidad se caracterizan por darse en el marco de la inclusión y el respeto con el fin de mantener la esencia de las buenas relaciones de sociabilidad que caracteriza al SISSU, al tiempo con las excelentes relaciones con la comunidad, entre sus características se pueden mencionar el establecimiento y mantenimiento de una comunicación efectiva con las comunidades y los grupos de interés, el compromiso ético basado en una comunicación proactiva, coherente y transparente, trabajo mancomunado entre líderes del SISSU y de las comunidades para evaluar las necesidades y prioridades del entorno, así como comunicar constantemente los objetivos de todos los grupos de interés. De lo anterior resulta conveniente traer a colación lo mencionado por Kamlongera y Mafalopulos (2008): “Estar familiarizado con el contexto y la manera de pensar de los grupos interactivos facilitará también el pensamiento creativo en el momento del diseño de los materiales de comunicación” (p. 18).

En cuanto a las formas, hechos o situaciones donde se evidencia la comunicación horizontal y participativa en el SISSU es básicamente cuando se propician espacios de comunicación participativa tales como ecosistemas virtuales y presenciales, acercamientos dialógicos, análisis reflexivo, cartografía social, banco de iniciativas, juntas comunales con cierres y reflexiones, laboratorios regionales comunitarios, conferencias desde la cámara de comercio, salas regionales, cabildo abierto etcétera, aquí es preciso citar a el planteamiento de Kamlongera y Mafalopulos (2008): “El fin de diseñar una estrategia de comunicación es tratar y resolver los problemas a nivel de la comunidad, utilizando las conclusiones del Diagnóstico Participativo de Comunicación, así como métodos, técnicas y medios de comunicación”. (p. 18). Esto deja muy en claro el buen diseño y estrategia de comunicación que emplea el SISSU.

De manera análoga de las formas comunicacionales que posibilitan el consenso y la armonía social en el SISSU se puede mencionar principalmente la comunicación directa o comunicación cara a cara, también debido a la situación sanitaria por COVID-19 se ha implementado en gran medida la comunicación indirecta, es de resaltar que el SISSU emplea la formas de comunicación descendente, ascendente y horizontal respectivamente, que dependiendo de la situación se da de manera formal o informal, todo lo mencionado en pro de posibilitar el consenso y la armonía social, obedeciendo un poco a lo que se expone en el texto CIMAS (2010) “...tiene que haber un proceso transparente de

toma de decisiones de abajo arriba, donde cualquier análisis o propuesta tenga la oportunidad de ser considerada, debatida y ponderada” (p.63).

Con base en la experiencia y acercamiento que se tuvo con la OSP, se pudo evidenciar que las formas de comunicación que generan conflicto en el SISSU son básicamente la pasiva ya que algunas personas no se animan a expresar sus puntos de vista por vergüenza o por otros motivos, ideas o planteamientos que pudiera ser de gran ayuda en los diferentes procesos que allí se desarrollan, pero no lo hacen demostrando así que las ideas e intereses del otro prevalecen sobre las ideas e intereses de la persona que adopta esta forma de comunicación, también la forma pasivo-agresiva ya que en todos los grupos sociales ( y el SISSU no es la excepción) existen personas que evitan el diálogo y la gestión de la situación (demostrando indirectamente inconformidad) por desinterés lo que hace que se propicien dinámicas de aumento del conflicto (esto se da más que todo en algunos practicantes que ven el proceso como un requisito más para cumplir las exigencias en la obtención de su título profesional). Aquí sería muy útil implementar lo aseverado en el texto de CIMAS (2010), respecto a la asamblea participativa: “En una Asamblea Participativa conviene trabajar desde aportaciones personales en grupos pequeños (antes o durante el acto), lo que permite que cada cual pueda expresar su iniciativa en grupos ideales de 6-8 personas y no mayores de 10-12” (p. 64). Esto para integrar de una forma más personalizada a aquellos actores que asumen formas de comunicación “conflictivas”.

Ahora bien, en lo concerniente a las recomendaciones para fortalecer la comunicación, y aquí traería a colación la estrategia socializada a la OSP en el SISSU, se debe partir de los hallazgos por mejorar, respecto a los estudiantes practicantes si bien hay un acompañamiento constante por parte de todo el equipo SISSU a veces no hay claridad en el desarrollo de tareas desde un inicio, hay tareas de apoyo que requieren coordinación con supervisores, practicantes y líderes, no se evidencia una base de datos actualizada con este personal lo que dificulta y demora la comunicación y finalmente hay tareas que requieren el apoyo de los practicantes para que expresen por ejemplo como se ha desarrollado su experiencia durante las prácticas, algunos de ellos se niegan o lo hacen de una forma muy básica lo que resta a la visibilidad de todo el importante proceso del SISSU.

Por lo anterior se diseña una estrategia la cual tiene como objetivo fortalecer la red secundaria de comunicación del Sistema de Servicio Social Unadista SISSU, Zona Centro Boyacá, por medio de

la propuesta de una base de datos y la propuesta de generación de una OVA (Objeto Virtual de Información) de reconocimiento del entorno de prácticas SISSU en sus tareas y coyunturas, esto para que haya claridad desde un inicio de las tareas a desarrollar que eviten dudas macro y el desgaste de reuniones constantes para aclarar las mismas, así como para la generación de conciencia de la importancia de la comunicación constante y fluida de forma consciente en todos los procesos del SISSU y la optimización de tiempo además de restar carga laboral a la red primaria con procesos dinámicos como la creación e implementación de las respectivas bases de datos para cada actividad, fomentando así en las redes de comunicación primarias y secundarias del SISSU herramientas que faciliten el desarrollo y dinamismo de actividades desde las bases de una buena comunicación.

Cabe mencionar que el hallazgo responde a una necesidad sentida por la red secundaria de comunicación integrado por los nodos zonales, docentes voluntarios, practicantes y monitores, por lo tanto, se evidencia qué los ocupa y preocupa a ellos principalmente pero también a la planta administrativa del SISSU quienes finalmente se ven afectados de manera indirecta. Durante el presente proceso investigativo se tomó en cuenta lo expresado en reuniones formales, así como las posiciones personales de sus colaboradores.

Conviene destacar la posición de la investigadora (además privilegiada para el proceso investigativo) quien ocupaba la posición de practicante y por ende perteneciente a la red secundaria del SISSU, lo que permitió una relación directa con las redes primarias y las institucionales, esto consintió una estratégica capacidad de acceso con los sectores, agentes sociales y agentes administrativos implicados en el proceso.

De ahí que, la propuesta fortalece la organización porque de acuerdo al objetivo de la misma, robustece la red secundaria de comunicación del Sistema de Servicio Social Unadista SISSU, Zona Centro Boyacá, por medio de la propuesta de una base de datos y la propuesta de generación de una OVA (Objeto Virtual de Información) de reconocimiento del entorno de prácticas SISSU en sus tareas y coyunturas, esto para que haya claridad desde un inicio de las tareas a desarrollar que eviten dudas macro y el desgaste de reuniones constantes para aclarar las mismas, así como para la generación de conciencia de la importancia de la comunicación constante y fluida de forma consciente en todos los procesos del SISSU.

En este punto es pertinente relacionar los propósitos de la estrategia, estos fueron inicialmente socializar los objetivos de la estrategia con los integrantes del SISSU Zona Centro Boyacá, acto seguido plantear una propuesta de Objeto Visual de la Información, así como una propuesta de base de datos para fortalecer y dinamizar los procesos comunicacionales internos de la OSP-SISSU, luego capacitar a miembros del SISSU Zona Centro Boyacá en el uso de OVA y manejo de bases de datos, por otra parte asesorar a la OSP respecto a la importancia de la implementación de herramientas OVA y bases de datos en sus redes de comunicación interna. Y finalmente fomentar en las redes de comunicación primarias y secundarias del SISSU herramientas que faciliten el desarrollo y dinamismo de actividades desde las bases de una buena comunicación.

Dado lo anterior es necesario recalcar que la propuesta es viable porque además de que obedece a la solución de un aspecto por mejorar en el proceso comunicativo del SISSU, integra importantes factores como por ejemplo que el proceso fue abierto desde el principio (mancomunado entre el SISSU y la posición de la investigadora como practicante y estudiante del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación), a lo largo del proceso se dieron importantes espacios y encuentros entre el grupo motor y la investigadora, se hizo un seguimiento, devolución de información y por supuesto una negociación y construcción de propuestas mancomunadamente con la Líder Sistema Nacional de Servicio Social Unadista – SISSU, Doctora Nidia Milena Moreno López.

Como métodos especiales se utilizó el sociograma, al respecto CIMAS (2010) expresó: “Se refiere a la dramatización de una situación de la vida cotidiana mediante la representación de la situación por personas de un grupo. Éstos representarán a los personajes que ostentan diferentes roles” (p.12). Esto permitió el bosquejo y la contextualización del diagrama de relaciones internas y externas (redes sociales de comunicación del SISSU).

Finalmente cabe señalar que en la propuesta de comunicación se aseguró la inclusión de todos los factores principales, al hacerse en una presentación se evitó extender o detallar demasiado el contenido del paso a paso, en cuanto a la presentación de los principales aspectos a mejorar y los principios de la propuesta se optó por explicar cuáles fueron los principales hallazgos y de forma paralela una propuesta objetiva para abordar cada uno de ellos resaltando en todo momento la importancia de esta acción de mejora, además se es incisivo en el gran valor de la buena

comunicación para tratar y resolver efectivamente cualquier tipo de obstáculo y por ende mejorar cualquier situación.

Conviene informar que el presente ejercicio investigativo, de diseño de la estrategia y de diagnóstico para el Sistema de Servicio Social Unadista se pone a disposición del SISSU para que se contemple su puesta en práctica si así lo consideran posible.

## Conclusiones

El presente ensayo retomó la Investigación acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP Servicio Social Unadista, la cual se enfocó en analizar las redes primarias, secundarias e institucionales de comunicación del Sistema de Servicio Social Unadista SISSU y con eso plantear los aspectos por mejorar en la dinámica de las mismas.

Este trabajo recoge la síntesis de la estrategia para el fortalecimiento comunicacional presentada a la OSP, sustenta su viabilidad al ser una opción óptima para mejorar y dinamizar los procesos comunicativos en el SISSU-UNAD, es de mencionar que inicialmente se hizo un proceso de auto reflexión que partió de la recolección de información desde diferentes fuentes donde se logró en el punto de partida conocer a su gente y colaboradores, tipo de población, problemáticas generales y su historia.

En el presente ensayo se pretendió señalar la importancia de la comunicación horizontal basado en importantes argumentos como por ejemplo lo manifestado por Beltrán (1979): “La comunicación es el proceso de interacción social democrática que se basa sobre el intercambio de símbolos por los cuales los seres humanos comparten voluntariamente sus experiencias bajo condiciones de acceso libre e igualitario, diálogo y participación”. (p.17). La cita refleja claramente la importancia de pensar la Comunicación desde una visión amplia y crítica superando obstáculos y polarizaciones, sin limitar o disminuir el sentido sociopolítico de la Comunicación en pro del cambio social, esto solo se logra desde la inclusión como representación primordial en la comunicación.

### Referencias

- Beltrán, L. (1979). “Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal”. Revista Comunicación y Sociedad, Editorial Cortéz, (Sao Paulo), 6 (1979): pp. 5-35.  
<http://www.rebelion.org/docs/54654.pdf>
- 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)
- Cueto Gómez, I. (2019). Comunicar para conservar Estrategias de comunicación como apoyo a procesos de educación ambiental.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/catart?codigo=4780060>
- Kamlongera, C y Mafalopulos, P. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO). <http://www.fao.org/docrep/011/y5794s/y5794s00.htm>
- SISSU. (2021). Sistema de Servicio Social Unadista. Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD.  
<https://vider.unad.edu.co/index.php/sissu-sistema-de-servicio-social-unadista-1>