

Incidencia de las redes sociales y la comunicación participativa en la consolidación y fortalecimiento de la OSP Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Municipio de Gachancipá

Realizado por:

Ruby Johanna Acero Troya

Tutor:

Víctor Hugo López Yara

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 Zipaquirá, febrero de 2022

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Palabras Clave.....	3
Incidencia de las redes sociales y la comunicación participativa en la consolidación y fortalecimiento de la OSP Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Municipio de Gachancipá	4
Conclusiones.....	13
Referencias.....	15

Resumen

En el siguiente documento académico se sintetizan los resultados obtenidos en el desarrollo del Diplomado de Construcción de Redes Sociales de Comunicación, a partir del acercamiento sociopráxico realizado a la Organización Social Participativa (OSP) Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Municipio de Gachancipá, en cuatro fases distribuidas en dieciséis semanas de trabajo, que dieron como resultado una propuesta comunicativa de fortalecimiento en sus redes sociales de comunicación tradicionales y virtuales que posibilite su consolidación y crecimiento como organización beneficiando a la comunidad en la gestión integral del riesgo, por medio del fomento de la participación comunitaria y la construcción de conocimiento común que permita crear nuevos desafíos en aras del beneficio de la comunidad donde desarrollen sus actividades logrando subsanarlas contribuyendo al desarrollo social. Al realizar esta investigación-acción se presenta la tesis en la que se evidencia el enriquecimiento que se logra al implementar un óptimo manejo de las redes sociales facilitando la relación con la comunidad propendiendo el alcance de la misión y visión planteadas por la OSP.

Palabras Clave: Redes sociales, comunicación participativa, comunidad, desarrollo social.

**Incidencia de las redes sociales y la comunicación participativa
en la consolidación y fortalecimiento de la OSP Cuerpo de Bomberos Voluntarios del
Municipio de Gachancipá**

La seguridad de cada uno de los miembros de una comunidad se encuentra en una constante exposición a situaciones que amenazan su integridad física, en su gran mayoría sobrepasan el manejo individual que podría darse, dichas situaciones son el resultado de una combinación de condiciones de riesgo y vulnerabilidad, lo que genera una alta expectativa entre los miembros de la comunidad por comprender dichos fenómenos y fortalecerse desde sus propias capacidades, actitudes y aptitudes para afrontar dichos riesgos.

Por tal motivo es necesaria la creación de instituciones que puedan hacer frente a dichos peligros es ahí cuando se requiere de organizaciones altamente capacitadas en diversas actividades como los cuerpos de bomberos voluntarios que se convierten en una fuerza de protección y blindaje haciendo su presencia indispensable.

Es por esta razón que la OSP seleccionada Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Municipio de Gachancipá, fundada en el año 2018 como organización sin ánimo de lucro, cuya misión en palabras de sus líderes es la correcta gestión integral del riesgo en las diversas áreas que competen a estos cuerpos calificados como incendios, rescates, incidentes con materiales peligrosos, apoyo logístico en accidentes industriales, automovilísticos entre otros, se convirtió en la opción idónea para abordar la temática planteada en el Diplomado de Construcción de Redes Sociales de Comunicación; a partir de los hallazgos realizados en dieciséis semanas de trabajo por medio de la metodología de acción-participación que permite la participación activa del realizador de la investigación y la intervención social realizada a partir de los mismos hallazgos permite que la misma comunidad intervenga desde sus propios constructos y

cuestionamientos (socio-praxis) se presenta la tesis en la que se evidencia el enriquecimiento que se alcanza al implementar un óptimo manejo de las redes sociales facilitando la relación con la comunidad propendiendo el alcance de la misión y visión planteadas por la OSP.

Desde el inicio de sus actividades como grupo organizado hace tres años se han caracterizado por ser una organización inquieta por conocer las necesidades de la comunidad, y estar prestos a ayudar en las diversas actividades que competen a un grupo especializado de bomberos como son:

- Extinción de incendios: En el orden urbano, rural, forestal, industrial, eléctricos entre otros.
- Rescates: Atrapamiento en vehículos, maquinaria, obras civiles entre otros, personas atrapadas por fenómenos naturales como avalanchas, terremotos entre otros.

Adicional a estas actividades y como fuente de ingreso prestan un servicio de asesoría en temas de seguridad para todo el comercio en general, recarga de extintores, visitas de inspección por medio de asesorías calificadas beneficiando a los creadores de empresa y pequeños comerciantes permitiendo:

- Fomentar en cada una de las empresas (públicas, privadas) la formalización de los requisitos exigidos para su funcionamiento dependiendo del sector al que pertenezcan.
- Educar sobre las posibles situaciones de riesgo que se pueden presentar
- Incentivar la toma de decisiones acertadas que permitan la protección de la vida e integridad de las personas.
- Propender la capacidad de reacción de cada uno de los funcionarios o empleados desde su rol con el fin de mitigar los riesgos.

- Contribuir a la buena utilización de los recursos en las empresas y/o negocios que permita su consolidación financiera y en el tiempo sostenible.

A nivel empresarial fomentan un trabajo formativo con las brigadas de emergencia de las empresas del sector brindando su conocimiento, por lo que es vital para ellos generar en la comunidad de municipio de Gachancipá la concientización sobre la importancia de fortalecer este naciente equipo ya que en diversas emergencias donde había sido necesaria su presencia se debía solicitar a Municipios vecinos o directamente a Bogotá.

Como acercamiento inicial a esta OSP Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Municipio de Gachancipá, se realizó una llamada a la línea celular oficial y se solicitó una cita con el Comandante Wilson Linares, se realizaron diversas reuniones en las que se plantearon dos entrevistas grabadas, en la primera reunión se pudo conocer las instalaciones de la organización y algunos de los elementos que poseen para la prestación de servicio, adicional se procedió al diligenciamiento de una ficha de conocimiento general en el que se planteaba la descripción de su objeto social, y las posibles oportunidades y amenazas en el desarrollo del ejercicio comunicativo, posteriormente se participó en un día de actividades en el marco de la Semana de la Juventud en la que el CBVG fue invitado por la Administración Municipal a participar en la creación, asesoría, revisión y acompañamiento en el desarrollo de la pista de competición YOUNG, el objetivo para la organización es colaborar en el diseño, montaje y adecuación de la pista velando por la seguridad de cada uno de los participantes minimizando el riesgo de accidentes. El diseño en el que se trabajó fue una prueba de obstáculos. La solicitud fue realizada por la Alcaldía por medio de un oficio en el que se solicitaba la presencia de la organización a lo largo de la jornada. Junto con la Secretaría de Desarrollo Social, la Gestora Social, Policía Nacional se realizaron varias reuniones previas al evento para organizar y definir las funciones a

realizar cada uno. En esta actividad se diligenció un diario de campo y se realizó un registro fotográfico.

Posterior a la participación en estas jornadas propias del desarrollo de su objeto social y con una vasta cantidad de información sobre el funcionamiento de la OSP y las relaciones que mantiene con diversas organizaciones públicas y privadas que le permiten o no seguir fortaleciendo su estructura, se pudo evidenciar que las redes sociales de la organización son solidas, definiendo el concepto de red social en palabras de Fresno et al. (2014) es definida como: "...una red social hace alusión a los comportamientos sociales lo que implica interrelaciones y contactos entre personas que comparten algún tipo de interés" (p.25).

El uso de las redes sociales han sido determinantes para lograr sobrevivir y evolucionar como especie. Las redes sociales apoyadas en la tecnología han creado nuevos sistemas de comunicación que nos permiten estar siempre conectados sin importar nuestra localización geográfica y temporal. Nos proveen una libertad de interacción, participación, intercambio pero sobretodo una construcción participativa de conocimiento. Las nuevas generaciones han creado su identidad como tal en esta sociedad digital, su visión más amplia y global ha unido más que nunca a los seres humanos más heterogéneos y nos ha permitido inmiscuirnos con culturas que en otra época hubiera sido inimaginable; como lo menciona Gallego (2011) "...las redes sociales se han encargado durante todos estos siglos de preservar el valor comunitario además de ser facilitadoras de interacción social en los procesos de desarrollo humano" (p.147). Las redes sociales por tanto, representan un lugar de encuentro que se nutre a través de la participación flexible de cada uno de sus miembros permitiendo la construcción del bien común y el desarrollo comunitario

A partir de aquí, se pudo evidenciar una serie de hallazgos que nos permiten visibilizar fortalezas, las cuales se resaltan y motivan a seguir trabajando para mantener su óptimo funcionamiento y oportunidades de mejora las cuales hacen un llamado al trabajo y al fortalecimiento de algunos procesos comunicativos que permitirían contribuir a alcanzar los objetivos de la organización en un tiempo más corto.

Entre las fortalezas se destaca la claridad en los diversos conceptos técnicos, tecnológicos propios de su oficio, al igual que de los procedimientos de cada uno de los miembros en general distintivamente del cargo. Son una organización consecuente entre lo que piensan, hacen y transmiten a la comunidad lo que ha desencadenado en la misma una sensación de seguridad y credibilidad; aunque de forma empírica tienen presencia en las redes sociales virtuales y las alimentan de forma constante mostrando cada uno de los avances por pequeños que sean lo que involucra a la comunidad como un miembro más; promueven la comunicación horizontal entre cada uno de sus miembros, entendida como bien lo expresa 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).

Por otra parte, el componente pedagógico que desarrollan a través de las capacitaciones a las brigadas de emergencias a las empresas del sector les permite potenciar los lazos de unión con la comunidad, convirtiéndolos en una organización cercana a las necesidades de la misma, los participantes los perciben como un grupo altamente capacitado que se encuentra clasificado por dependencias de acuerdo a su formación, aptitudes, actitudes y gusto particular y del cual pueden adquirir el conocimiento necesario para enfrentar una situación de riesgo de la cual no estamos exentos. Los brigadistas se capacitan de acuerdo con la dependencia que quieren

pertenecer o en la que sientan y deseen adquirir los conocimientos y potenciar sus habilidades innatas, dicha formación debe ser permanente y con prácticas periódicas que permita poner en práctica la teoría vista, entre las que se destacan están la dependencia contra incendio (prevención y control), atención prehospitalaria, primeros auxilios, evacuación, rescate básico entre otros.

Dentro de las oportunidades de mejora debemos resaltar el manejo de las TICS, aunque la organización cuenta con la red social más popular dentro de la comunidad (Facebook) y su presencia es relevante, en las otras redes sociales que se encuentran en tendencia como Instagram, tik tok no tienen presencia lo que hace que los miembros más jóvenes de la comunidad se encuentren ajenos a las actividades y propuestas que realiza la organización para beneficio de la comunidad; en el caso de twitter su presencia es mínima y la red social no es alimentada con información de forma periódica, lo que transmite un mensaje de abandono.

Otro importante hallazgo es la falencia en la implementación de formatos de solicitudes de servicio que les permita cuantificar las actividades realizadas de acuerdo a su naturaleza que les permita llevar una estadística en tiempo real de sus actividades y a su vez que pueda ser compartida dentro de sus redes; la organización tiene una incipiente pagina web oficial en la cual la información sobre la misma es casi inexistente y desactualizada, las bases de datos que manejan se encuentran desactualizadas y desestructuradas lo que limita realizar una trazabilidad de las actividades realizadas.

Por tal motivo se planteó una estrategia de fortalecimiento comunicacional definida según Kamlongera y Mafalopus, (2008) “...como una serie sistemática y bien planificada de acciones que combinan diferentes métodos, técnicas y herramientas para lograr un cambio concreto u objetivo utilizando los recursos disponibles en un tiempo determinado” (p.8).

denominada Consolidación CBVG que pretende utilizar los medios de comunicación eficaces (pagina web, correo de PQRS, canales comunitarios, emisoras comunitarias entre otros), y que ésta sea afín con la razón de ser de la organización permitiendo el ejercicio comunicativo con los diferentes grupos poblacionales del Municipio de Gachancipá y que genere como resultado final el crecimiento de la organización caracterizado como una institución altamente competitiva y capacitada, líder en su gremio. Para alcanzar dicho objetivo se pretende implementar acciones a nivel interno y externo.

A nivel interno se propone la creación de un correo electrónico institucional pues se convierte en un medio de comunicación oficial del CBVG que brindará una identidad definida y forma parte de la imagen institucional que se quiere alimentar y consolidar, le dará a la comunidad y a las organizaciones públicas y privadas la seguridad que la información que se comparta por este medio solo serán manejadas por la organización, adicional a esto las cuentas personales son mas susceptibles de robo o cancelación y pueden ser utilizadas con fines delictivos afectando de forma directa la imagen de la organización. Otra razón importante para implementar un correo electrónico institucional es que muchas organizaciones lo solicitan como requisito para acceder a convocatorias, beneficios o apoyos para el desarrollo de su misión vocacional.

También se recomienda la implementación de carteleras fijas o tradicionales que permitan libertad en las publicaciones y digitales (estas últimas a largo plazo), que permitan desarrollar un contenido de más calidad interactiva con el dinamismo de una administración remota, cuyo fin es dar a conocer noticias generales de los bomberos de Colombia, y difundir la información institucional para conocimiento del público que se acerca a las instalaciones de la organización, o bien para el grupo de población del Municipio que no maneja o desconoce el

manejo de las redes sociales debido a su nivel educativo o a su edad, dichas carteleras deben ser alimentadas con contenido fresco con indicadores y noticias recientes. Adicional se sugiere solicitar un espacio de la cartelera de la alcaldía municipal para compartir información relevante en la misma pues esta es bastante consultada por la comunidad.

A nivel externo se sugiere la implementación de nuevas redes sociales como Instagram y tiktok además de actualizar y alimentar de forma periódica la cuenta de Twitter para que se convierta en un recurso de interacción continúa que nos permite como entidad acercarnos a las partes interesadas en nuestra gestión, con el fin de facilitar el conocimiento de nuestras acciones y evidenciar nuestro actuar comprometido y transparente.

Del mismo modo se aconseja buscar con los medios masivos comunitarios del Municipio de Gachancipá (Canal comunitario APG, Emisora comunitaria Asivag Stereo) espacios de información para la publicación de información en temas de políticas Bomberiles, sería interesante solicitar un espacio fijo con una periodicidad quincenal o mensual que permita fortalecer los lazos comunitarios y que contribuya a afianzar la organización como educadora en asuntos de seguridad.

Posteriormente se realiza una consolidación y organización de la información para acordar con la OSP una nueva reunión para realizar la presentación de los hallazgos y socializar la propuesta comunicativa que engloba diversos aspectos pero se centra en el área comunicacional dicha reunión es realizada el día 24 de noviembre de 2021, en la misma se aborda un resumen del trabajo realizado en donde se expone punto a punto las características descubiertas en los procesos realizados, se hace énfasis en las fortalezas y oportunidades que posee la organización y se presenta como opción de mejora las debilidades y amenazas en las que se debe trabajar para robustecer el trabajo realizado durante estos años. Se quiso resaltar la

buena disposición y colaboración de la organización en el desarrollo de cada una de las fases del Diplomado permitiendo la participación del investigador en diversos escenarios en los que llevan a cabo sus actividades, esta interacción permitió conocer a una organización en la que se percibe claramente la vocación de servicio tan necesaria no solo para consolidar un grupo organizado sino para propender el desarrollo comunitario en la solvencia de sus propias necesidades.

En esta oportunidad se contó con la colaboración de los oficiales de bomberos Giovanni Santana y Guillermo Galeano a los que se les expuso la información consolidada en este ensayo resaltando siempre la excelente gestión que han realizado a lo largo de estos tres años de trabajo pese a las dificultades con las que se ha topado como los problemas de fluidez de caja causados por la pandemia del covid-19 la organización ha salido airosa y fortalecida, es reconocida como una institución seria, dinámica y con una necesidad de crecimiento, también se expresó la percepción de agradecimiento que mantiene la comunidad por el compromiso constante de los miembros de la organización y el sentido de pertenencia que han despertado en cada uno de los habitantes del Municipio.

Conclusiones

Cada una de las herramientas adquiridas en el Desarrollo de la profesión de comunicadores sociales y en particular las propias del Diplomado de Construcción de Redes Sociales de Comunicación permite ser actores determinantes en el desarrollo de diversos proyectos sociales que contribuyen al progreso de la comunidad. Un correcto uso de los elementos comunicativos permite el alcance de las metas establecidas permitiendo mantener una efectividad organizacional óptima.

El reto del comunicador social es propender una comunicación dialógica y horizontal, es allí, donde la responsabilidad de la profesión toma un papel protagónico en el desarrollo comunitario utilizando las herramientas propias de su oficio. Lograr la sincronía entre la comunidad y las organizaciones permitirá en caso de enfrentar algún riesgo de desastre una recuperación más rápida pues la construcción de dichas herramientas partirá de organizaciones locales que se presentarán como detonadores que impulsen los cambios sociales.

La gestión integral del riesgo considera las amenazas del entorno y la capacidad de respuesta local como base el respeto de los ciudadanos involucrados y la búsqueda de la corresponsabilidad e involucramiento social en la solución de la problemática.

El ejercicio del acercamiento por medio de herramientas socio prácticas nos permite tener un panorama amplio del presente de las organizaciones y nos ayuda a vislumbrar un futuro enfocado en el fortalecimiento de las debilidades y la potenciación de las fortalezas por medio del mejoramiento continuo de los espacios de diálogo que robustezcan la comunicación horizontal promoviendo la vinculación de la comunidad por medio de espacios de desarrollo de conocimiento colectivo. Cuando estos espacios son bien logrados permite que la marginalidad de algunos actores sociales se reduzca y se alcancen los objetivos propuestos.

Es prioritario promover procesos de comunicación e información que contribuyan a la construcción de sentidos colectivos, propuestas conjuntas visibilizando sus experiencias, mecanismos y reflexión con otros actores. Es claro que el correcto uso de las redes sociales de comunicación tradicional y digital permite la creación de estrategias que promueven y fortalecen la cultura, imagen y posicionamiento de la misma. En las organizaciones sin ánimo de lucro como es nuestro caso el compromiso ético en la defensa y divulgación de derechos fundamentales es muy grande, pero los recursos económicos son limitados, por tanto, cualquier herramienta económica de gran alcance se convierte en su principal arma.

Para finalizar las acciones del CBVG serán mucho más efectivas en su gestión cuando se trabaje en el fortalecimiento de las redes sociales de comunicación apoyándose en el uso de la tecnología para visibilizar a la organización lo que permite involucrar aún más a la comunidad para que participe de forma reiterativa en cada una de sus actividades logrando una sinergia entre las organizaciones de poder, tejido asociativo y base social.

Referencias

- Beltrán, L. (1979). “Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal”. *Revista Comunicación y Sociedad*, Editorial Cortéz, (Sao Paulo), 6 (1979): pp. 5-35. Recuperado de: <http://www.rebelion.org/docs/54654.pdf>
- Fresno, M. D. Paunero, D. S. y Marqués, P. (2014). *Conectados por redes sociales: introducción al análisis de redes sociales y casos prácticos*. Editorial UOC. Recuperado de: <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113723?page=1>
- Gallego, S. (2011). *Redes sociales y desarrollo humano*. En *Barataria, Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, (12), pp. 113-121. Asociación Castellano Manchega de Sociología. Toledo, España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322127622007>
- 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), Roma. 2da Ed. Recuperado de: <http://www.fao.org/docrep/011/y5794s/y5794s00.htm>