

**Investigación acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social
en la OSP JCI Valledupar**

Ensayo

Realizado por:

Lucina Esther Londoño Guerra

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 Comunicacionales

CEAD Valledupar, febrero de 2022

Tabla de Contenido

Resumen	3
Palabras Claves	3
Investigación acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP JCI Valledupar.....	4
Conclusiones	15
Referencias	16

Resumen

En este documento, a partir de un enfoque crítico, se presentan varios de los principales aspectos de la Investigación Acción que el marco del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, se realizó con la Organización Social Participativa (OSP) Cámara Junior Internacional de Valledupar (JCI V). Este trabajo investigativo permitió evidenciar unos hallazgos, después de realizar entrevistas cualitativas, observación en una actividad online. Información que se recopiló en un DOFA, el cual a su vez posibilitó realizar el análisis comunicativo y organizacional de la OSP JCIV. Como parte del ejercicio académico, social e investigativo que se propone desde el Diplomado, se diseñó una estrategia de fortalecimiento comunicacional para la OSP. La tesis que plantea este ensayo es que las redes sociales de comunicación junto con las redes sociales digitales, dinamizan la comunicación entre los miembros de la OSP JCIV, para potenciar su sentido de pertenencia con la organización.

Palabras Claves: redes sociales, comunicación, comunicación participativa, comunidad

Investigación acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP JCI Valledupar

El presente documento recoge algunos de los principales aspectos de la Investigación Acción, realizada con la Organización Social Participativa (OSP)) Cámara Junior Internacional de Valledupar (JCI V), dicha investigación hace parte del desarrollo del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, el cual es una de las opciones de trabajo de grado para los estudiantes del programa de Comunicación Social de la UNAD.

A partir de los hallazgos evidenciados después de efectuar una serie de entrevistas cualitativas a miembros de la organización JCIV, del ejercicio de observación e información obtenida a través de la página web y redes sociales de la organización, de aplicar el análisis de redes a su estructura comunicativa y de analizar toda la información recabada, se diseñó una estrategia de fortalecimiento comunicacional para la OSP.

La tesis que plantea este ensayo es que las redes sociales de comunicación junto con las redes sociales digitales dinamizan la comunicación entre los miembros de la OSP JCIV, para potenciar su sentido de pertenencia con la organización. El sentido de pertenencia es esencial para mantener la motivación de los integrantes de la organización, si hay una buena comunicación en todas las direcciones, si los miembros reciben el mensaje correcto se fortalecerán los lazos de hermandad en el voluntariado y todo ello reflejándose en el trabajo de las comunidades.

La puesta en marcha de realizar un trabajo práctico en la organización JCI Valledupar, se debió a que se identificó una OSP que reunía los requisitos exigidos en el marco del Diplomado, por considerarse una organización de voluntariado que hacía la diferencia entre los miembros que la conforman y además es una organización que cuenta con un estricto cumplimiento de las

normas de protocolo en los eventos que efectúa. La organización está compuesta por 31 jóvenes de diversas profesiones entre 18 y 40 años de edad, cuenta con 34 años de funcionamiento y dedicación a las comunidades. Su misión es ofrecer oportunidades de desarrollo que preparen a los jóvenes para generar cambios positivos y su visión ser la principal red mundial de jóvenes ciudadanos activos.

La OSP JCIV es una red social comunicacional de relaciones y vínculos, allí se tejen varias clases de relaciones personales y profesionales, entre las personales se encuentran las de amistad, compañerismo, en las profesionales se dan las relaciones comerciales. La JCIV brinda espacios para la interacción propios de la organización, semanalmente se realiza una reunión de la junta directiva donde se revisa el plan de acción, el cronograma de actividades, el trabajo de voluntariado que cada uno de los miembros se encuentre realizando, se planean los programas y eventos, también ocurre una vez a la semana la reunión de asamblea después de la de junta directiva, en ella se presenta un orden del día, que inicia con un saludo. Luego se designa a un miembro activo para que le comparta la misión de la OSP, a otro para que presente la visión y todos la mantengan presente.

Para la organización JCIV es muy importante que cada uno de los miembros reconozca la misión, la visión y los valores de la organización, los cuales también se incluyen en el orden del día, “ La fe en Dios da sentido y objeto a la vida, la hermandad de los hombres trasciende la soberanía de las naciones, la justicia económica puede ser mejor obtenida por hombres libres a través de la libre empresa, los gobiernos deben ser de leyes más que de hombres, el gran tesoro de la tierra reside en la personalidad humana y servir a la humanidad es la mejor obra de una vida”. Los valores que se profesan en la JCIV, son mensajes que se comunican en cada reunión, al inicio de cada evento, programa y actividad, de esta manera la organización hace énfasis en la filosofía que se comparte en la red social de comunicación de la JCIV, cada frase contiene un

mensaje profundo mas allá de las palabras, cuando un joven activo de la organización incorpora a su vida esos mensajes comunicativos, su comportamiento y actitud comienzan a cambiar y de esa manera la red social de comunicación de la JCIV influye en su estilo de vida, el joven integrante comienza a asumir posiciones debido a que hace una inmersión en esa red comunicativa, que afecta positivamente en su cultura, transformándole en el líder que la JCI quiere construir de acuerdo al perfil establecido en la organización, ese líder activo que es preparado para impactar cuando actúe fuera de la organización en los diferentes escenarios de su vida, como también en los programas internos y externos de la OSP, de esa manera la OSP JCIV influye en los jóvenes que llegan a ella, cambia su conducta y comportamiento, como lo expresa Gallego (2011) “Los individuos tenemos la tendencia por así decirlo, de imitar o copiar la conducta de aquellos con los que estamos en contacto directo” (p. 114).

Esa red de relaciones y vínculos que se tejen en la JCI están basados en la formación que la organización le brinda a sus miembros, si bien es cierto que allí se producen varios tipos de relaciones además de la amistad, también lo es que algunas veces, esa relaciones son interrumpidas por la aparición de un conflicto que se genera debido a la multiculturalidad, a la falta de asertividad de algunos o por desconocer el manual de procedimientos parlamentarios de la JCI. Ese manual les enseña a los miembros en las reuniones de asamblea como se debe participar durante una reunión, procedimientos para solicitar la palabra, para intervenir en general, bien sea para dar una opinión sobre el tema o para hacer sugerencias sobre una actividad o acción determinada. La JCIV como una comunidad donde fluye la comunicación participativa no esta ajena a situaciones de conflicto, como dice Villasante (2010) en el texto de Redes Sociales de Investigación, “Ver cómo son las redes, lo que llamamos los “conjuntos de acción” que están en conflicto o que están en buenas relaciones dentro de una determinada comunidad” (p.114).

En la JCIV se trabaja para brindarle a los miembros la oportunidad de desarrollar las habilidades propias de la organización como son, individuo, comunidad, negocio, internacionalismo, mientras esas habilidades se trabajan en los jóvenes, ellos se relacionan entre si, definiendo el tipo de relación que quieren mantener con sus compañeros, la interacción dada entre ellos, a través de un proceso comunicativo que influencia sus relaciones humanas en la red social JCIV, concepto que confirma Gallego (2011) cuando señala:

...se puede decir que las redes sociales 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. Las redes sociales son entes vivos que se nutren a través de las relaciones simétricas, recíprocas, flexibles y abiertas donde sus miembros pueden entrar y salir, cambiar de situación y función, lo cual es beneficioso para la innovación de esa red social, ya que siempre está recibiendo y reciclando ideas nuevas por parte de sus componentes. (p.117)

La comunicación en la JCIV fluye en todas las direcciones y escenarios donde los actores de la JCIV hacen presencia, el concepto comunicativo expresado en el ensayo Adiós a Aristóteles por Beltrán (1979) "La palabra comunicación se usará aquí en un sentido muy amplio para incluir todos los procedimientos por los cuales una mente puede afectar a otra"(p. 4), en la red social de comunicación de la JCIV se aprecia como una mente puede afectar a otra, en la influencia que se genera hacia un estilo de vida, cuando los jóvenes ingresan a la organización.

En lo concerniente a las dinámicas comunicativas tanto internas y externas, las formas comunicacionales y los canales de comunicación utilizados en la OSP JCIV se ha encontrado como primera medida, que se da una comunicación descendente, primero se reúne la junta directiva y las decisiones que se toman en esa reunión, teniendo en cuenta el plan de acción y el

cronograma de actividades, se comunican a los miembros de la asamblea y a los directores de programas, para que la comunicación fluya entre los integrantes de la OSP, la organización utiliza los canales de comunicación interna como el WhatsApp, los correos electrónicos, llamadas telefónicas, mensajería interna de las redes sociales y los encuentros presenciales. También en las dinámicas de la organización se presenta la comunicación ascendente, esta ocurre en el momento en el que los directores de cada programa participan de la reunión de junta directiva para informar sobre los avances en el desarrollo de los proyectos y además para comunicar el proceso de participación de los actores vinculados en las actividades.

Otra forma de comunicación que se destaca es la comunicación horizontal, la cual sucede semanalmente, cuando se reúne la junta directiva, donde todos los miembros tiene una igual posición según el orden de precedencia establecido en el manual de protocolo de la JCIV, de igual forma este tipo de comunicación, también se da entre los miembros activos durante la realización de las asambleas ordinarias.

La comunicación es un componente esencial y de gran importancia en el espacio donde actúe la organización, en las comunidades y en las relaciones con las instituciones que mantiene una alianza para hacer equipo de trabajo, sin ella sería imposible la realización del trabajo de voluntariado que los jóvenes activos llevan a cabo en las interacciones en las comunidades.

La comunicación en la organización logra que fluya las relaciones entre los actores que hacen parte de la organización JCI Valledupar como son, el presidente de la OSP, la junta directiva, los jóvenes activos, y directores de diferentes programas y también actores de sus redes sociales como son, habitantes de las comunidades, líderes comunitarios, acciones comunales e instituciones que de una u otra forma apoyan a la organización en la realización de algunos eventos.

La formación de jóvenes líderes para llevarlos a impactar en las comunidades es una de las grandes oportunidades que les brinda la organización, aprendiendo a manejar situaciones donde se presenta espacios para actuar relacionado con la comunicación interna y externa en pro del logro de la misión de la OSP JCIV.

La organización JCIV cuenta con una estructura organizacional, como lo es una junta directiva formada por un presidente, un vicepresidente interno, un vicepresidente externo, un secretario y un asesor legal, la posición de los actores dentro de la estructura le brinda la oportunidad a los miembros de aprender sobre administración, su posición es importante como lo refiere Requena (1989) "...la principal apreciación que hay que tener en consideración es una red social es la posición que ocupa un actor social dentro de la estructura de red"(p. 140).

La recolección de la información se realizó a través de entrevistas cualitativas a miembros activos de la organización, como fue al presidente Camilo Quiroz, a Ana Quesada y Lizeth Gutiérrez, expresidentes de la OSP, a Ana castellar, vicepresidente interna, de observación realizada en una actividad que consistió en la última sesión del curso de crecimiento realizado, también se tomo información publicada en la página web de la organización, en las redes sociales digitales Twitter, Facebook e Instagram y en Youtube.

Otra de las actividades realizadas fue identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la OSP en los diferentes campos, en especial en lo comunicativo. La metodología FODA o DOFA tiene como fin identificar cuáles son las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que puede enfrentar una OSP. Para ello, es fundamental realizar un análisis tanto interno (Debilidades- Fortalezas) como externo (Oportunidades-Amenazas) de la OSP JCIV.

Fortalezas: Buenas relaciones sociales y políticas, utilización de las herramientas online para comunicarse, tales como web, WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, mail; formación de

los miembros en las habilidades de desarrollo propias de la organización establecidas como individuo, comunidad, negocio, internacionalismo.

- Debilidades: Ausencia de comunicación con las comunidades, visibilidad de las relaciones comunicacionales online con las comunidades, escasez de recursos para ejecutar proyectos en la comunidad y poca participación de los miembros en las actividades
- Amenazas: Creciente número de Ongs ofrecen a los jóvenes el servicio de voluntariado con un incentivo económico, comentarios negativos, mala interpretación de los mensajes.
- Oportunidades: Uso de las redes sociales para realizar campañas comunitarias, numerosas organizaciones dispuestas a hacer alianzas para trabajos comunitarios.
- Después de realizar la matriz DOFA y conocer el funcionamiento de la organización como producto de la investigación acción, se da paso al sociograma, donde se refleja sus relaciones.

El sociograma es un instrumento que permite analizar los relacionamientos de una organización o comunidad, esto se hace llevando a un plano cartesiano el esquema de dichas relaciones, es en esencia una representación gráfica de las relaciones de la OSP, de allí que Villasante (2010) lo llame un “mapa de relaciones”:

Partimos de un sociograma que utilizamos mucho en la investigación participativa pues para nosotros es como la radiografía de una comunidad. Igual que un médico cuando usted va a ver qué le duele, le manda una radiografía y le hacen un análisis de sangre. Pues aquí nosotros con las comunidades hacemos lo mismo, una radiografía y un análisis de sangre. Esta es la radiografía, un análisis de sangre es

normalmente unas entrevistas, grupos de discusión, talleres, etc. Una radiografía que construimos con la propia gente, con informantes locales. (p.114).

La percepción generada del proceso sociopráxico de investigación efectuado en la JCIV, en el cual se observa los niveles de relación de las personas e instituciones con la OSP JCIV. La investigación consistió en un análisis a la comunidad JCIV. El sociograma se realizó en un plano cartesiano en donde en la parte vertical se encuentran las relaciones de poder económico y político, como son los senadores de la JCIV., JCI Colombia y las instituciones públicas y privadas. En el eje horizontal se muestran las relaciones de acuerdo al grado de afinidad como las existentes entre las comunidades, el adulto mayor, los niños, jóvenes y adultos, también se aprecia en las relaciones, las instituciones y organizaciones con las cuales ha realizado convenios o alianzas como lo representa con la Fundación Unión Verde, Cajita de Amor y la Fundación la Sabrosasa.

Teniendo en cuenta que dentro de la estructura del Diplomado se encuentra considerado el diseño de una estrategia comunicacional, fruto del análisis de las dinámicas comunicativas en red de la OSP, se considera pertinente citar a Kamlongera y Mefalopulos (2008):

Es necesario anotar que tan pronto comienza el diseño de la estrategia, el proceso cambia de un análisis de problema a la solución del problema. La estrategia de comunicación es diseñada para lograr los objetivos de comunicación. Para determinar la relevancia de estos objetivos es necesario considerar un número de factores, tales como la información de fuentes secundarias, los objetivos del proyecto, las necesidades de la comunidad, las oportunidades, los problemas y las posibles soluciones –NOPS, la cultura de la población y su percepción de estos asuntos. (p.4).

Los hallazgos encontrados en una investigación ayudan a resolver la investigación y a definir la estrategia de comunicación, el producto final, entre ellos tenemos:

- Disminución de las relaciones y comunicaciones con las comunidades debido a la pandemia. Evitar el contacto físico ha sido una de las limitantes para realizar actividades donde se genera la participación comunicativa.
- La organización ha direccionado sus actividades más hacia el desarrollo del individuo que hacia el campo comunitario. La organización cree profundamente en la comunidad de los jóvenes, cree que ellos son los llamados a ejercer el liderazgo en las comunidades, por ello, la organización ha aumentado sus esfuerzos para reclutar nuevos miembros, a través del programa denominado curso de crecimiento que consiste un programa donde la organización va a comunicar a los miembros potenciales, la idea de la organización, desarrollada en 4 sesiones, donde se les da a conocer la misión, la visión, los valores y las dinámicas comunicativas que en ella se manejan.
- Falta de recursos para la realización del trabajo comunitario. La OSP JCIV es una organización de voluntariado que no cuenta con recursos propios, sino que todo ellos son productos de las alianzas que realiza o de los programas económicos que realice para financiar las actividades comunitarias.
- Ausencia de contenido en la página web de la organización. Esta es un importante canal de comunicación, es la primera impresión para muchos jóvenes que llegan a la OSP.
- Poca participación de los miembros en las actividades. Los hallazgos encontrados, este es el resultado de la investigación.

La estrategia llamada Alert, tiene como objetivo reforzar los lazos de comunicación por medio de actividades de cohesión grupal para mejorar la calidad comunicacional, permitiendo incrementar la participación de los miembros en los programas que se realizan. Este objetivo perteneciente a estrategia es el resultado de unos hallazgos encontrados en la investigación que se llevo a cabo en la OSP JCIV.

Con esta estrategia se espera dar solución a las problemáticas detectadas, como es la poca participación de los miembros en las actividades que realizan y la alta rotación de los mismos, situación que los integrantes habían visionado fortalecer la organización, aumentando el número de participantes activos, para lo cual, ellos decidieron enfocar sus esfuerzos en el reclutamiento de jóvenes a través de realizar unos cursos de crecimiento para jóvenes interesados en ingresar a la organización, esos cursos consistían en unas sesiones de capacitaciones y talleres que les permitiera despertar en algunos y fortalecer en otros las habilidades blandas o “soft skills” propias de las personas que integran la organización, para que ellos desarrollen sus destrezas relacionadas con el aspecto social para que en el espacio, donde un miembro activo actúe, marque la diferencia y de ejemplo de comportamiento en su vida personal, social y laboral y a la vez contribuya a que la organización logre impactar en las comunidades.

Los nuevos miembros que llegan a integrarse al grupo de líderes, lo hacen ansiosos y motivados a ayudar a las comunidades a desarrollarse, a emprender proyectos, pero el COVID 19 ha limitado el contacto con la comunidad. Con la estrategia se espera dar cumplimiento a uno de los apartes de los valores que se definen en la OSP, como es: “Servir a la humanidad, es la mejor obra de una vida”.

Para dar cumplimiento al objetivo se presentan unas acciones teniendo en cuenta que sean viables y acordes a la situación que se esta viviendo hoy en día a causa de la pandemia del

COVID 19 y como aporte a la organización por haber creído en que una estrategia podría coadyuvar en ese proceso, se presentan las acciones para ese fin, como son:

- Realizar dinámicas grupales online para que fluya la comunicación entre los miembros.
- Organizar campañas comunitarias online para darle mayor participación a esta red comunicacional.
- Crear grupos de discusión sobre las actividades a realizar para darle participación a todos los miembros.
- Manejar permanentemente talleres sobre comunicación, teniendo en cuenta que hay alta rotación de miembros.
- Generar espacios comunicacionales para evaluar el plan de acción y las actividades realizadas, la cual les permitirá conocer las emociones de los integrantes para evitar la deserción.

Conclusiones

Para una organización social participativa es fundamental el autoconocimiento sobre sus redes sociales de comunicación, sobre sus dinámicas comunicativas y la manera en que los miembros de la organización interactúan, tanto al interior de la OSP, como hacia el exterior.

De acuerdo a los resultados de la investigación realizada en la JCIV se aprecia la diferencia entre las redes sociales de comunicación y las redes sociales digitales y la importancia de estas y la combinación de las dos para el cumplimiento de sus objetivos.

De los hallazgos identificados, el que mayor impacto tiene es la poca participación de los miembros en las actividades, debido a que esta acción lleva a la deserción de los miembros, la estrategia esta desarrollada para brindar una solución a esta problemática.

A través de la aplicación de la presente estrategia de comunicación se espera mejorar la retención de los miembros comunicando mensajes que le den sentido al trabajo de voluntariado realizado por los integrantes de la organización.

Las redes de comunicación digitales serán un recurso para el desarrollo de campañas comunitarias online permitiendo la participación e integración de los miembros de la organización.

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.rebellion.org/docs/54654.pdf>
- 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>
- Kamlongera, C., y Mefalopulos, P. (2008). Diseño participativo para una estrategia de comunicación. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), Roma. 2da Ed. <https://www.fao.org/3/y5794s/y5794s.pdf>
- Requena, F. (1989). El concepto de red social. Requena Santos, Félix. (REIS No 48. ESTUDIOS). *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 48, 137–152.
https://reis.cis.es//REIS/PDF/REIS_048_08.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-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/11154?page=1>