

**El equipo y sus protagonistas como el centro de la comunicación en la Organización para la
Protección de los Animales y el Medio Ambiente**

Ensayo

Cristian Camilo Buitrago

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 Dosquebradas, diciembre de 2022

Resumen

Para las organizaciones sociales participativas, como lo es el caso de UPPAA (Organización para la Protección de los Animales y el Ambiente), ejecutar su labor se convierte en una tarea titánica debido a la falta de recursos económicos, en ese sentido, las redes sociales de comunicación de esta OSP han sufrido a causa de esta problemática. Durante el curso de la investigación, esto quedó en evidencia, pues no hay un compromiso profundo con la atención de sus canales comunicativos. Es por esta razón, y entendiendo que las soluciones a los problemas deben estar sustentadas en los seres humanos que hacen parte de estas redes, se ha propuesto una estrategia en la que el enfoque es la mejora del equipo de trabajo desde la implementación de metodologías ágiles como Scrum, lo que permitirá, posteriormente, una mejor adopción del plan un comunicativo y en últimas, ayudará al cumplimiento de la visión de la organización en el largo plazo.

Palabras clave: Scrum, metodologías ágiles, comunicación participativa, redes sociales.

Tabla de contenido

El equipo y sus protagonistas como el centro de la comunicación en la Organización para la Protección de los Animales y el Medio Ambiente.....	4
Conclusiones.....	12
Referencias.....	14

El equipo y sus protagonistas como el centro de la comunicación en la Organización para la Protección de los Animales y el Medio Ambiente

Para el proyecto de investigación correspondiente al diplomado de Creación de Redes Sociales de Comunicación decidí trabajar con la organización UPPAA (Unión para la Protección Animal y Ambiental), esta es una organización que tiene su sede en Pereira, Risaralda, y cuyo objetivo principal es generar cambios estructurales que modifiquen las relaciones con la naturaleza y los animales. Para esto, buscan una ciudadanía participativa a partir de la educación transformadora y además, tienen una fuerte línea jurídica desde la cual apuntan a cambiar y mejorar las leyes en favor de los animales y el ambiente.

Se eligió esta OSP porque, además de cumplir con todos los criterios de selección que proponen los autores López y Salgado (2012) estudiados durante el curso, el activismo por el medio ambiente y los animales son temas con los que hay una conexión profunda, y por lo cuál se vio una oportunidad de apoyar una lucha que es muy valiosa para la sociedad, algo que además dejará grandes aprendizajes a nivel profesional y personal. Por el lado de la organización elegida, la directora, Jessica Melo, también vio una oportunidad importante para mejorar los procesos comunicativos de la entidad, lo que expone una relación *quid pro quo*, en la que todos, de alguna manera, saldremos beneficiados.

Dentro del trabajo de campo que se realizó en el semestre con la organización social participativa UPPAA (Organización para la Defensa Animal y Ambiental), el cual incluyó diversas entrevistas, un acercamiento etnográfico para la realización de un diario de campo, más la ejecución de un taller de co-creación, se pudo evidenciar que existen varios problemas estructurales dentro del ecosistema comunicativo, en lo que se podría decir que es una cadena de eventos que nace de la falta de recursos y en consecuencia del personal dedicado al manejo de la

comunicación, tanto interna como externa, por lo que es la fundadora y coordinadora, en mayor medida, quien está a cargo de la atención de los canales y la generación del contenido, en una tarea que, además de agotadora, es ineficiente y pone en evidencia la falta de organización dentro del equipo de trabajo interno.

Por esta razón, en el diagnóstico se puede decir que el problema central a trabajar, y sobre el cual se hará foco, es la falta de dedicación del grupo de trabajo, la falta de apoyo y la falta de un plan estratégico que genere las dinámicas necesarias para que los canales digitales, especialmente, sean atendidos y actualizados de la manera en que se requiere en una época en la que los consumidores tienen unos roles muy activos en estos medios y que esperan mucho más de las marcas y entidades, debido a la diversidad de actores y las dinámicas activas que suceden en estos espacios comunicativos.

Lo más importante son las relaciones, no los sujetos que soportan las relaciones, no el conjunto total de la comunidad o del campo considerado, si no cómo se mueven los vínculos, las confianzas entre unos y otros. Porque ahí está la clave de la transformación. ¿Cuál es el problema? Que lo que vemos en la sociedad son individuos, lo que vemos son comunidades o sociedades, no vemos relaciones.
(Villasante, 2010, p. 115)

Esta falta de compromiso que se ha evidenciado en el equipo, por una parte, tiene que ver con la falta de financiación, lo que hace que la actividad que realizan los colaboradores de la OSP no sea un trabajo remunerado sino un voluntariado, que permite, de alguna forma, que las personas tengan menos responsabilidad con sus labores y no estén, desde un punto de vista contractual, obligadas a cumplir con objetivos, horarios o labores específicas, como sucedería en

una empresa privada o entidad pública en la que los colaboradores reciben una remuneración o bien, un beneficio a cambio de su conocimiento y tiempo invertido.

Por esta razón, se puede entender un primer escenario en el que la búsqueda de financiación desde el contacto con empresas del sector privado es importante para mejorar esta situación, ya que una alianza estratégica con alguno de estos actores podría garantizar la inyección de capital que permita remunerar a los colaboradores y de esta forma generar un compromiso contractual. Esta, por su parte, es una visión a largo plazo, que necesita de gestión y diversas acciones para poderse concretar y que requiere de mucho más tiempo de implementación y recursos, por lo que aunque es importante y deben irse realizando acciones en ese camino, no es la prioridad ni la acción a atacar en este momento.

Con estas consideraciones importantes, lo que toma más fuerza en el corto plazo por su viabilidad, es el fortalecimiento del equipo de trabajo interno desde la organización y la implementación de metodologías de teambuilding desde un enfoque de ejecución de proyectos ágiles, desde donde se busca construir un equipo sólido desde su estructura y sus formas, con sentido de pertenencia, con tareas y cronogramas claros, así como autonomía, con el objetivo de conseguir que los canales de comunicación externa, en especial las redes digitales y el sitio web, tengan la atención y dedicación que se necesita para generar un crecimiento y hacer que la marca UPPAA sea reconocida y tenga una voz propia en el universo digital.

Adicionalmente, lo que se pudo establecer es que hasta el momento, el trabajo que se ha realizado en la organización con los canales comunicativos ha sido muy reactivo, pues se utilizan principalmente para promocionar eventos, hacer campañas de adopción, o resaltar algún logro de la organización, algo que no está del todo mal, aunque hay falta de regularidad en las

publicaciones y, como se mencionó en un principio, termina siendo la directora de la OSP la que se hace cargo de estos temas cuando le queda un tiempo libre.

Para subsanar esto, y hacer que las redes digitales y en general el plan comunicativo de la organización Unión para la Protección de los Animales y el Ambiente sea mucho más eficiente, pero sobre que goce de adopción por parte de quienes lo van a ejecutar, se debe construir este cronograma con ayuda de las personas que constituyen el equipo y también entregarles herramientas para que las comunicaciones generen un mejor enganche con el público, proponiendo un enfoque más relacionado al márketing de contenidos y un reconocimiento de marca a partir de publicaciones no coyunturales pero de gran valor para las audiencias.

Además, lo que se busca con este plan de adopción de metodologías ágiles y el fortalecimiento del equipo es ponerse retos, cumplirlos y ver resultados positivos o, por qué no, negativos, pero aprender de ellos y entender por qué pasan las cosas para poder tener capacidad de reacción y mejora. Este tipo de metodologías buscan motivar a las personas a colaborar, porque no se trata de qué el equipo haga cosas porque sí, porque les toca, sino que estén desarrollando actividades con las que ellos mismos se comprometen, lo que genera un alto grado de empoderamiento así no haya una recompensa material de por medio. Al tener retrospectivas periódicas, el incentivo es el crecimiento personal, del entorno y de las redes de comunicación internas, mientras tanto, en segundo plano, se pueden adelantar las gestiones que mejoren la situación económica, y a la par el grupo crece y se vuelve más maduro.

En este sentido, la metodología que se busca implementar, específicamente, es conocida en el mundo del desarrollo de software como Scrum, y es un proceso en donde se implementan, de manera periódica, una serie de ceremonias (reuniones que tienen más un formato de taller) con el propósito de trabajar colaborativamente, en equipo, y de esta forma obtener los mejores

resultados posibles dentro de un proyecto, que no necesariamente tiene que ser de software, ya que esto se puede aplicar a cualquier industria en la que el objetivo sea mejorar la calidad del producto final a partir de procesos iterativos y de evolución constante, y en donde sobre todo, están basados y fundamentados en las personas, en el talento de éstas y en cómo desde la individualidad y la autogestión se potencian las capacidades del equipo.

Respecto de esta metodología hay diversos autores y contenidos que pueden ayudar a ilustrar el porqué de su elección, siendo esta una de las más simples y directas, pues se ajusta perfectamente al caso de la OSP que ha sido objeto de estudio cuando se expone que en Scrum, “...el objetivo es incrementar la eficiencia de las personas involucradas en el proyecto, minimizando el coste de éste” (Urteaga Pecharromán, 2015, p. 10).

De igual forma, este autor complementa explicando que “...por otro lado, las metodologías ágiles están más enfocadas al ser humano que a los procesos. El objetivo de las metodologías de la ingeniería es definir un proceso que funcionará bien sin importar quién lo vaya a usar (Urteaga Pecharromán 2015, p. 27). Este tipo de conceptos también refuerzan la elección de Scrum como metodología de trabajo para UPPAA, ya que esta organización sufre de un alto grado de rotación en sus colaboradores por la misma razón económica (falta de recursos), y al poner el foco en las personas y en la escalabilidad y sostenibilidad en el tiempo del plan, se puede, de una manera más precisa y confiable, garantizar las posibilidades de éxito.

Este plan de fortalecimiento del equipo, por su puesto, está sustentado en los conceptos de diferentes autores también reseñados durante el semestre, uno de los más relevantes, y en donde además de hace referencia a uno de los principales valores de la OSP UPPAA, como los es la comunicación horizontal, es el expresado por Beltrán 1979, cuando afirma que el diálogo es la base de la comunicación horizontal porque, “...si ha de tener lugar la genuina interacción

democrática, toda persona debe contar con oportunidades similares para emitir y recibir mensajes de manera que se evite la monopolización de la palabra mediante el monólogo” (p. 19).

Con la implementación de las ceremonias de Scrum, como lo son la planeación, las revisiones, el refinamiento pero, en especial, la retrospectiva, podemos garantizar que en el equipo de trabajo de la organización social todos los actores tendrán una voz y la posibilidad de expresar su opiniones en un marco en el que la retroalimentación es vital para el crecimiento y fortalecimiento de las relaciones y, por ende, la consecución de mejores resultados en el corto, mediano y largo plazo.

Se puede pensar que el resultado de este estudio debería apuntar, o empezar por generar un plan comunicativo que la OSP pueda implementar, hablando de la importancia de las redes como Instagram, Twitter o Facebook, y como se pueden alimentar para que haya cada vez más interacciones, seguidores y contenidos relevantes. Pero este es un paso secundario, y esto es una lección aprendida de algo que ya sucedió, pues hace unos años, la OSP UPPAA en su interés por mejorar sus comunicaciones, mandó a realizar un plan comunicativo para la atención de sus canales digitales, este se hizo de espaldas al grupo y no fue exitoso, ya que no existió una correcta socialización ni colaboración en la construcción del mismo y, en últimas, aunque el plan estuviera bien hecho, no había quien lo pusiera en marcha, ya que se desconoció la realidad humana de la organización y las capacidades reales de las personas que colaboran en ésta.

Es por esto que, antes que generar un plan que mejore la formas como se manejan las redes digitales en sí o los canales físicos, hay que entregarle herramientas a las personas para que este sea exitoso, y sobre todo, deben ser ellos mismos los que lo diseñen o, por lo menos lo sientan como suyo, ya que de otra forma no va a ser exitoso y se quedará en el papel, sin ninguna posibilidad real de implementarse, como ya pasó. Esto es algo que pasa mucho cuando se deja de

lado a las personas, y de nuevo, es algo en lo que metodologías como Scrum, tiene muy presente y es de hecho parte de la estructura.

Algo que ha quedado claro durante el desarrollo del diplomado de Creación de Redes Sociales de Comunicación y que ha sido bandera de esta investigación, es que todas las acciones que se propongan deben estar basadas en las personas, en los actores de las redes comunicativas y en lo que ellos realmente necesitan para transformar sus relaciones e interacciones. “Los datos recolectados en el campo son analizados y transformados en narraciones útiles sobre los cuales se construye la estrategia. Este proceso proporciona información pertinente sobre las necesidades, las oportunidades, los problemas, las soluciones y las percepciones de la comunidad” (Kamlongera y Mafalopulos, 2008, p. 2).

De esta forma, lo que se ha podido interpretar es que las soluciones propuestas no deben estar de espaldas a los protagonistas de la organización y, de igual, forma, al entender estos individuos se puede evaluar al conjunto y a partir de este desarrollar propuestas los integren. Como lo expresan Bernal et al. (2018) en nuestra época uno de los mayores desafíos, en una sociedad capitalista e individualista, es fomentar en las personas modelos de colaboración y participación que propendan por superar el individualismo y generen modelos sociales más amigables, acogedores y empáticos basados, precisamente, en la colaboración, la cocreación y el crecimiento colectivo.

La comunicación efectiva es vital para cualquier organización, y aún más cuando queremos que las personas tengan poder de decisión. Si los líderes no están seguros de que el equipo vea el panorama general, no pueden esperar razonablemente que tomen las decisiones correctas en el momento adecuado. Los equipos de ejecución, asimismo, deben comprender cómo sus acciones

contribuyen al éxito estratégico de la organización. (Cababie, P. y Troilo, F. 2021 p.21).

Hacer un plan para que se quede en el papel es algo relativamente sencillo, y puede tener tantos puntos y accionables como se desee, pero un proyecto solo es exitoso cuando se ejecuta y se aprende de lo que se hace. Con el fortalecimiento del equipo, lo que se busca es llegar lo más cercano al 100% de cumplimiento, aprender en el camino, corregir y seguir siempre en una curva ascendente que también garantice una sostenibilidad en el tiempo, pues es un plan y un proyecto vivo.

Conclusiones

UPPAA, como otras organizaciones sociales que buscan reivindicar los derechos de minorías desfavorecidas como lo son en este caso los animales y el medio ambiente, tienen muchas dificultades en el momento de desarrollar sus actividades, principalmente por la escasez de recursos económicos, y esto tiene que ver con la falta de apoyo desde los entes oficiales pero también desde la empresa privada y la comunidad, pues es difícil encontrar soportes que ayuden a garantizar el trabajo de la organización aunque muchos, en el camino, se benefician de ella. Por esto hay que reconocer, de igual forma, el arduo trabajo que realizan todos sus voluntarios y que ante este panorama, la organización puede marcar una gran diferencia.

Se sabe y quedó evidenciado en el proyecto de investigación que la organización Unión para la Protección de los Animales y el Ambiente tiene unos nodos comunicativos sólidos debido a su larga e intachable trayectoria en la ciudad y el departamento, pero que aún así, hay fallas sistémicas en cómo se manejan algunos de sus canales de interacción con las comunidades y que, por ende, hay grandes posibilidades de mejora que solo atacándolas desde la base pueden tener un impacto real en la evolución de la organización desde la consolidación de sus redes comunicativas.

Es importante resaltar también, y concluir diciendo que esta organización se quiere convertir en un referente en la ciudad y el departamento siendo un actor decisivo dentro de las rutas de manejo y atención de los casos de maltrato animal y destrucción del medio ambiente, pero también promoviendo leyes y normas que perduren en el tiempo y se integren al sistema en todos los niveles. La visión de UPPAA es que para el 2025 puedan ser reconocidos en el eje cafetero por ser una organización líder en la generación de conciencia mediante estrategias sostenibles, participativas, incluyentes e innovadoras que contribuyan a cambios culturales en

favor de los animales y el ambiente, por lo que la propuesta planteada aquí, concuerda y calza perfectamente con los objetivos de la OSP.

De manera personal, este proyecto de investigación y acción realizado con esta OSP me permitió acercarme a una organización de la que no solo aprendí, sino por la cual siento una profunda admiración y respeto, pues su labor es sin lugar a dudas importante para la sociedad y es realizada con las uñas e impulsada por la ganas y el amor que se tiene por la causa. Mientras que desde lo académico han sido muchos los autores y conceptos estudiados, cada uno de ellos muy valiosos para el desarrollo profesional y sobre todo, un mejor entendimiento de lo que son las redes sociales de comunicación en un sentido más holístico. Esto hace que la propuesta que se está presentando para la mejora de sus redes sociales de comunicación a partir de fortalecimiento de las rutinas y actividades del equipo, así como de un nuevo enfoque en la construcción de los contenidos, contará con mi total compromiso para llevarlas a cabo, pues además se ha generado una cercanía con la OSP que garantiza que el trabajo se va a seguir realizando más allá de la finalización del presente diplomado. Seguramente quedarán faltando elementos para que UPPAA sea completamente autosuficiente en el manejo, principalmente, de sus canales digitales, pero se espera que estas sean una bases sólidas para las construcciones que se vayan a realizar en el futuro y que el enfoque de poner a las personas primero a la hora de ejecutar cualquier proyecto pueda ser algo que repita y adopten como parte de su ADN.

Referencias

- Beltrán, L. (1979). "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>
- Cababie, P. y Troilo, F. (2021). Metodologías ágiles en equipos de operaciones del área de tecnología de la información.
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/238408/1/783.pdf>
- Bernal Bravo, C., M. Carmen Navarro García-Suelto, & Sonia Santoveña Casal. (2018). Investigación en metodologías virtuales, redes sociales y comunicación. Ediciones Octaedro. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/116820>
- 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. <https://www.fao.org/3/y5794s/y5794s.pdf>
- Urteaga Pecharromán, A. (2015). Aplicación de la metodología de desarrollo ágil Scrum para el desarrollo de un sistema de gestión de empresas. https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/23750/TFG_Aitor_Urteaga_Pecharroman.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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>