

Investigación comunicacional para fortalecer las redes sociales del Hogar Infantil San José

Ensayo

Realizado por:

Ana María Osorio Duque

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 Medellín, mayo 2021

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Palabras clave.....	3
Investigación comunicacional para fortalecer las redes sociales del Hogar Infantil San José.....	4
Conclusiones.....	13
Referencias.....	15

Resumen

El Hogar Infantil San José de la ciudad de Medellín; es una entidad sin ánimo de lucro, dedicada a la protección de niñas y niños, adolescentes y adultos, en situación de abandono y de desprotección, para brindarles los derechos mínimos necesarios como; un hogar, alimentación, salud, educación y desarrollo de su personalidad. Este ensayo crítico realizado en el marco del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, da cuenta de una investigación realizada con el Hogar Infantil San José, que tuvo por objetivo generar un mayor valor de la entidad, a través de la importancia que tiene la tecnología y las redes sociales y más ahora, con la situación que se está viviendo de pandemia a nivel mundial, propiciar su crecimiento, ante la comunidad y sociedad, que permita generar mayores oportunidades y conocimiento de su gran labor a las personas interesadas y a las que hacen parte de este proceso, con el fin de concientizar, reflexionar y motivar el apoyo a la entidad, que impulse su crecimiento y desarrollo.

Palabras claves: Redes sociales, comunicación participativa, comunidad, obra social

Investigación comunicacional para fortalecer las redes sociales del Hogar Infantil San José

Este trabajo, corresponde a la evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, como opción de trabajo de grado para optar al título de comunicador social, donde se expone, un criterio general sobre la propuesta de comunicación con la entidad, denominada Hogar Infantil San José, la cual se encarga de apoyar y ofrecerles un hogar, además de los recursos necesarios para sobrevivir a los niños, niñas y adolescentes más vulnerables de la ciudad de Medellín, violentados, en situación de desprotección, quienes han sufrido a raíz del abandono, la pobreza, la falta de oportunidades, la violencia que ha existido en Colombia, entre otras causas, brindándoles también alimentos, medicinas, salud, bienestar, una adecuada educación y las herramientas que les permitan salir adelante.

En primera instancia se analiza la situación del hogar, de sus medios de comunicaciones y redes sociales, que era el objetivo principal para la construcción y el fortalecimiento de sus redes y sistemas de comunicaciones, donde se encontró una débil estructura, en cuanto a la existencia de algunas redes y medios de comunicación con un manejo no muy eficiente y sin control por parte de la Administración de la entidad, teniendo en cuenta el análisis inicial de la situación, como punto de partida, desde donde empezar a realizar este trabajo con la PSO.

Las actividades que se realizaron y las estrategias utilizadas para el desarrollo de esta actividad, fueron analizadas y compartidas con el personal encargado del Hogar, llegando a acuerdos e implementando las ideas propuestas y así mejorar las plataformas digitales, con nuevas estrategias de comunicación, logrando el beneficio de la entidad, quien dio su confianza total y la autorización por parte de la Directora y el apoyo con acompañamiento de una docente y la comunicadora social de la entidad, con el fin de fortalecer y mejorar sus canales de

comunicación virtuales como son; la página de internet y sus redes sociales para mejorar su calidad y optimizar los recursos que permitan su consolidación y crecimiento de una forma organizada.

Las redes sociales de comunicación son fundamentales para que las organizaciones de tipo social puedan impactar de manera más amplia y efectiva en sus comunidades, es cierto que dependiendo del perfil de la organización deberá ser el tipo de énfasis en las redes sociales, sin embargo siempre se tratará de tener mayores y mejores contactos con quienes puedan apoyar el trabajo de una Organización Social Participativa –OSP, como lo es el Hogar Infantil San José, “Las redes sociales digitales facilitan el encuentro social, punto de partida para generar sentido y modelar la sociedad humana” (Gallego, 2016, p.23).

Con la anterior tesis argumentativa, se trata de describir en forma general, el trabajo realizado como proyecto de grado, donde se planteó claramente las actividades realizadas con la OSP, como, recuperar y fortalecer su página web y las redes sociales existentes que son Facebook, YouTube y WhatsApp, como canales institucionales del Hogar, de forma organizada, centralizada y controlada por la administración o persona encargada, mejorar la calidad de las publicaciones y estructura de las mismas, creando nuevas redes sociales como Instagram y TikTok, permitiendo la interacción directa de profesores, estudiantes e interesados, además de los respectivos accesos directos y al botón de pagos por PSE.

Los Hogares Infantiles San José, se conocieron por sugerencia de un familiar de la investigadora, quien sabía de la entidad hace varios años, y había mencionado en varias ocasiones las actividades y acciones de interés social comunitario tan importantes que realizaba la organización en pro de la población en situación de abandono y desprotección, lo cual motivó

el acercamiento con la OSP para realizar el trabajo de grado, aportándole a la vez a la comunidad los conocimientos obtenidos como estudiante de comunicación social de la UNAD.

Los Hogares infantiles San José, del Municipio de Medellín, cumple con los requisitos establecidos por la UNAD, para realizar EL (DCRSC) Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación, porque es una entidad sin ánimo de lucro, que se dedica a ayudar a niños y niñas, jóvenes y adultos abandonados, huérfanos o desvalidos o en situación de pobreza extrema a salir adelante, brindándoles la oportunidad de una vida digna, propiciándoles hogar, alimentación, vestuario, medicinas con una adecuada educación con principios éticos, morales y religiosos, que les permita su desarrollo personal y profesional, buscando simplemente mejorar las condiciones de vida de ellos, de sus familias y de su entorno social.

Esta entidad sin ánimo de lucro, está legalmente constituida desde el año 1997, es de carácter religioso y voluntariado; fue creada en el año 1910 por una comunidad religiosa, cuentan con un orden y estructura administrativa y de funcionamiento, no tiene establecida un área de comunicaciones o personal responsable, pero sí tienen algunas redes sociales, como son Página Web, Facebook y YouTube con información de servicios sociales y de apoyo a la comunidad.

Los Hogares San José, se ha destacado en la ciudad de Medellín por la ayuda y apoyo a los más necesitados en situación de pobreza extrema, no solo a los habitantes de la ciudad sino también de cualquier parte de Colombia, sirviendo como un hogar de paso por situaciones de salud, conflicto armado, desplazamiento entre otros; brindándoles hogar temporal, alimentos, medicinas entre otros beneficios como acompañamiento y apoyo psicosocial.

Uno de los reconocimientos más importantes que ha tenido los Hogares Infantiles San José, fue la reciente visita y reconocimiento a su labor pastoral y benéfica por parte del Papa Francisco en el año 2017 en su visita a Colombia, honrando y destacándose con su presencia.

Se realizó un diagnóstico y análisis como punto de partida, implementando unas estrategias, que permitieron el crecimiento y el fortalecimiento de su página Web, sus redes sociales y medios de comunicación, se crearon unas redes social, se implementaron y se utilizaron diferentes estructuras permitiendo renovar ideas y formas de publicar y de comunicar, con contenidos más didácticos y pedagógicos por los alumnos, con la supervisión de un educador o adulto responsable, para compartir sus actividades lúdicas, artísticas, eventos, acontecimientos, cumpleaños, etc.

Esto se realizó con el fin de dar a conocer ampliamente la labor de la organización al público en general y a las personas interesadas como son: sus alumnos, maestros profesores, familiares, amigos, empresarios, personas jurídicas y naturales, de la comunidad y su entorno; fortaleciendo el conocimiento de la comunidad sobre el Hogar San José, ampliando la base de seguidores y así mismo un posible aumento de donantes, patrocinadores y apadrinadores de los niños, niñas y adolescentes, propiciando así una mayor recuperación del tejido social.

Se organizó su estructura a través de una línea gráfica, mostrando fotos, videos, ilustraciones o publicaciones con mensajes y textos motivacionales, con nuevas formas de comunicar y de transmitir información, con medios educativos más prácticos y efectivos; con un cronograma de actividades, para la construcción de la plataforma, además de programar y planear las diferentes publicaciones de las actividades y acontecimientos del hogar, dentro de los lineamientos gráficos de comunicación establecidos, permitiendo las interacciones virtuales en cada una de las redes, por medio de mensajes directos, likes entre otros,

Dentro de la estrategia propuesta uno de los objetivos era implementar un canal de televisión o una emisora a través de YouTube, donde se podrían publicar las actividades, acontecimientos, logros, necesidades, entre otros, pero este objetivo, no se logró, por falta de tiempo disponible y de programación, por parte de la administración y colaboradores de la entidad.

La Investigación Acción es el modelo o metodología investigativa implementada para desarrollar el presente trabajo, el cual implicó un acercamiento inicial con la organización, una posterior recolección y análisis de la información, y finalmente proponer la estrategia de fortalecimiento comunicacional a la OSP, al respecto Balcázar(2003) indica “La investigación acción participativa, como un proceso por el cual miembros de un grupo o una comunidad oprimida, colectan y analizan información, y actúan sobre sus problemas con el propósito de encontrarles soluciones y promover transformaciones políticas y sociales” (p.59).

Se realizaron varias visitas de campo para el conocimiento de su funcionamiento y de su personal, y dar inicio al desarrollo del proyecto de grado, en la primera visita, se pudieron observar ciertos aspectos de sus redes sociales como; Instagram, Facebook, Twitter, YouTube y página web. Se evidenció que se requiere darles mucha más importancia, para fortalecerlas y enriquecer con más contenido, sobre el Hogar, las actividades y beneficios con que cuentan los estudiantes o internos, así como también dar a conocer la gran obra social que realizan con la niñez desprotegida y los abandonados, con nuevos contenidos que podrán ayudar a potencializar y fortalecer algunas redes sociales como Instagram y Twitter.

En una nueva visita al Hogar Infantil San José, se tuvo un mayor contacto y acogimiento por las personas que laboran y permanecen en esta fundación, porque ya conocían la actividad que se estaba realizando allí por parte de la UNAD, la Directora del Hogar asignó a una de las

docentes para apoyar la actividad en la que estaba trabajando para el trabajo de grado y se encargó de brindar y solicitar la información necesaria para el desarrollo del trabajo a realizar, la docente Delis Díaz, fue quien se encargó de atender y conceder las entrevistas necesarias para el proyecto, lo que facilitó en adecuado conocimiento sobre las actividades que se desarrollan en el Hogar.

Como primer paso se quería saber o conocer más a fondo cómo funcionan los medios de comunicación de la Organización, como están las redes sociales y medios digitales, quién las maneja o quién es la persona encargada de subir los contenidos, quiénes proporcionaron la información del contacto, para conocerlas más de cerca, cómo se manejan y llegar a un acuerdo, con el fin de fortalecerlos, potencializarlos y promocionarlos, para que lleguen a más personas y se dé a conocer sobre la misión y la importantísima labor que hacen en la fundación y con ello, encontrar más personas y/o organizaciones que puedan ayudar a los Hogares Infantiles San José.

En el medio en el que el investigador se desenvuelve como influencer, pudo brindarle más apoyo a la OSP través de la publicidad, realizando marketing digital, utilizando imágenes, videos y contenidos de las actividades del Hogar en mis redes sociales, para darlos a conocer, recomendándolos y tratando de aumentar sus seguidores, y que esta se convierta en más apoyo a la organización, además buscar colaboraciones por parte de contactos y otros influenciadores, para realizar algunas actividades para promocionar la institución. Bernal Bravo, et al (2018) señalan que “Las relaciones interpersonales son mucho más fluidas gracias a las herramientas digitales que permiten comunicaciones desde cualquier lugar, además de los movimientos sociales, la cocreación y la participación ciudadana” (p.9).

Además también se aprovechó el desplazamiento por toda la institución y sus diferentes sedes y de esta manera conocer cada uno de los lugares y las actividades que se desarrollan allí,

se observó un lugar muy agradable, organizado, donde tratan de educar en valores, ética y respeto por sí mismo y por los demás, cuentan con múltiples servicios de atención a la salud humana, como servicio médico, odontológico, espacios amplios para estudiar, jugar, además de dormitorios, salones de clase, lugares recreativos, oficinas, comedores y cocina, etc.

Cada uno de los hogares tiene ciertas particularidades, aunque todos están enfocados en el restablecimiento de los derechos de las personas más vulnerables o desprotegidas, con el fin de brindarles al menos las oportunidades o los recursos mínimos necesarios para su desarrollo, crecimiento y superación individual, tratando de restablecer los derechos de una vida digna dentro de la comunidad, la bondad, la caridad, la ayuda al más desprotegido.

Para el análisis de las redes sociales, de los grupos de interés y conjuntos de acción, se utilizó el sociograma que es un instrumento de análisis de información, que a partir de un esquema representa el contexto de relacionamiento de una organización, Villasante (2010) se refiere al sociograma como a una radiografía de la comunidad y el tipo de relaciones que desarrolla entre sus miembros y hacia el exterior:

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 radio-grafía 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)

Es muy satisfactorio observar situaciones de horizontalidad en comunicación y participación, donde además se evidencian sinergias, es el caso de las Sedes de los Hogares San José, donde estas se complementan para darle continuidad a sus fines y propósitos.

Las comunicaciones tradicionales que se venían manejando han sido relevadas o algunas fortalecidas desde la digitalidad-virtualidad, que es el nuevo escenario de la comunicación actual, el cual viene tomándose todos los espacios, como es la virtualidad, las redes sociales, a través de los medios tecnológicos y la internet, que permiten mensajes directos al público objetivo, siendo más eficaces, concretos y directos. Lo anterior no significa que las redes sociales de la OSP se proyecten únicamente hacia la digitalidad, pues el escenario virtual debe ser entendido como un apoyo a las redes que permitieron desde hace varias décadas que esta OSP brindara a la comunidad, especialmente a los niños en estado de vulnerabilidad, la oportunidad de tener un mejor futuro.

Todos estos avances tecnológicos y estos medios comunicacionales actuales, así como tienen su fortaleza y eficacia como una forma de comunicación más directa, también tienen sus riesgos, porque, siempre ha existido la desinformación, por unos u otros actores, externos o internos, que tratan de distorsionar, confundir, engañar o perjudicar; tratando de cambiar información verdadera, oportuna y veraz, por información sin ningún tipo de valor o mal intencionadas.

En todos los procesos de comunicación y de información, siempre se debe de ser éticos, oportunos y veraces, tratar siempre, de que las formas de comunicación y sus contenidos sean reales y se transmitan de forma adecuada para que llegue a su objetivo final, propiciando una información verdadera y óptima, que ayude al desarrollo y al crecimiento individual y de la comunidad. Gil (2015) señala en este sentido “Un Trabajador Social debe tener como premisa

una "mirada abierta" hacia el ser humano como parte de su interrelación en sus grupos de pertenencia, la cual es centro de las causalidades y de la resolución de problemáticas." (p.20).

Es de vital importancia que todos y cada uno de nosotros (investigadores sociales), se encargue y se tome el tiempo de conocer algunas entidades sin ánimo de lucro que realizan trabajo social en el entorno, donde se pueda ayudar aportando los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de los estudios realizados y poner en práctica las habilidades y destrezas como un aporte social a las comunidades más necesitadas; de igual forma es responsabilidad de cada una de las personas ayudar a los demás sin esperar nada a cambio como un aporte social hacia los demás.

Este tipo de organizaciones ha estado en el olvido por parte de los organismos del estado y de las entidades públicas, en pleno siglo XXI podemos ver como la miseria y la pobreza en las principales ciudades capitales de país, es cada vez mayor, sin darnos cuenta como son las situaciones en las zonas rurales y alejadas de las capitales, donde las oportunidades son aún menores, donde no existen los más mínimos recursos para una vida digna, donde no hay medios de comunicaciones, vías de acceso, medios de transporte, ni servicios públicos, falta de energía, sin vestuario adecuados, sin centros de salud ni medicinas, no hay forma de una escuela para una adecuada educación, donde ni siquiera se pueden cubrir sus necesidades básicas para una vida digna.

El Hogar Infantil San José, aporta con un granito de arena, en disminuir esa brecha social, en este caso con la niñez desamparada o desprotegida, sin los más mínimos recursos o medios, que les permita su desarrollo y crecimiento de una forma adecuada; oportunidad que encuentran en este hogar, donde además de brindarles, alimentación, vestuario y medicinas, también encuentran la oportunidad de estudiar, aprender, superarse y desarrollar su propia personalidad,

haciéndolos útiles, con una vida digna y que les permite así mismo ayudar a los demás, de igual forma como ellos tuvieron la oportunidad de recibirlos, como un espíritu de solidaridad y de educación en pro a la ayuda a los demás de acuerdo al apoyo y adiestramiento recibido por parte de la entidad.

Conclusiones

Por medio de la Investigación Acción desarrollada en el marco del DCRSC, se logró entrar en contacto con una Organización Social Participativa como los Hogares San José, la cual desde hace varias décadas le brinda una oportunidad a los niños y familias en situación de vulnerabilidad en la ciudad de Medellín, a partir de la investigación se logró construir en conjunto con miembros de la organización, una estrategia comunicativa que se espera fortalezca las redes sociales de la organización.

El Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación fue un reto personal y profesional para la investigadora, porque nunca había tenido la oportunidad o la experiencia de trabajar para otra entidad de esta forma, aunque cabe resaltar, que sí había tenido ya contacto y pasión por las redes sociales, pues desde hace varios años después de tomar cursos de actuación y de modelaje, se dedicó el tiempo en cierta medida a las redes sociales como influencer en YouTube, posteriores fue pasando de redes social a otra, ahora también es instagramer, likera y también hace publicaciones en Kwai, con un buen número de seguidores, lo que ayudó en cierta forma para analizar y construir poco a poco este trabajo logrando en gran parte los objetivos propuestos con El Hogar San José.

Las situación actual del mundo con pandemia obstaculizó en cierta medida el desarrollo de la actividad por las restricciones de movilidad, distanciamiento social, cierre o restricción de muchas actividades en todos los sectores; motivo por el cual se tuvieron que realizar mayores

esfuerzos, al menos para lograr sacar este trabajo adelante, teniendo en cuenta que se contaba con la autorización por parte de la administración y directivos del hogar y de las personas encargadas del manejo de los medios de comunicaciones, además, también se presentaron dificultades para concretar, para definir, para estudiar y analizar, por sus múltiples ocupaciones y poca disponibilidad de tiempo por parte de estos empleados.

Es acá donde la tecnología y los medios de comunicaciones virtuales, jugaron un papel muy importante para sacar este proyecto adelante de forma virtual, permitiendo acercarse a la situación actual de las redes sociales y los medios de comunicación de la OSP que se encontraban activas y empezar a trabajar organizando , fortaleciendo y creando nuevas redes sociales, promocionándolas y potenciándolas a través de otras redes, lo cual permitió aumentar sus seguidores en algunos medios de comunicación, logrando en parte el objetivo propuesto, de que se conozca por parte de más personas el objeto social y la gran labor que se realiza en el Hogar San José.

Referencias

- Balcázar, F. E. (2003). *Investigación acción participativa (IAP): aspectos conceptuales y dificultades de implementación*. Fundamentos En Humanidades, 7-8, 59–77.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/20765>
- Bernal Bravo, C., Navarro García-Suelto, M.C., y Santoveña Casal, S. (2018). *Investigación en metodologías virtuales, redes sociales y comunicación*. Ediciones Octaedro.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/116820>
- Gallego, S. (2016). *Redes sociales digitales, información, comunicación y sociedad en el S.XXI*.
<https://eprints.ucm.es/44233/1/T39077.pdf>
- Gil, A. M. (2015). *Redes sociales en el trabajo social. Apuntes para la praxis profesional*.
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/66926>
- 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>