

Proyección de la OSP FUNMUPAZ a través de las redes sociales como medio
para difundir sus servicios

Ensayo

Presentado por:

Clara Marcela Marquez Guerra

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 en Redes Sociales de Comunicación

CEAD-Valledupar, noviembre 2020

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Palabras Clave.....	3
Proyección de la OSP FUNMUPAZ a través de las redes sociales como medio para difundir sus servicios.....	4
Conclusiones.....	12
Referencias.....	13

Resumen

La sociedad actual afronta un vertiginoso cambio en cuanto a la manera de comunicarse, dejando atrás el modelo tradicional de comunicación, estamos afrontando un movimiento actual y es el de la sociedad de información, este se caracteriza por la accesibilidad de la información a través de los distintos medios, especialmente por el internet que permite tener el mundo en las manos con tan solo dar un clic, en la siguiente entrega se podrá mostrar la importancia que tiene en la sociedad actual las redes sociales, especialmente para las Organizaciones Sociales Participativas, que han enmarcado sus labores en el desarrollo social de las comunidades más vulnerables, por medio de las herramientas digitales se pueden afianzar políticas de comunicación externa que contribuya a mejorar los procesos sociales, ya que son varios los proyectos que se desarrollan simultáneamente dentro de un mismo escenario, una página web bien diseñada es un recurso que serviría para mejorar el desempeño y la productividad de las organizaciones aprovechando todas las alternativas que ofrecen hoy en día los adelantos tecnológicos.

Palabras Clave: Redes sociales, página web, comunicación participativa, comunicación externa.

Proyección de la OSP FUNMUPAZ a través de las redes sociales como medio para difundir sus servicios

El siguiente es un ensayo presentado como trabajo final del diplomado en Construcción en Redes Sociales de Comunicación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, el cual está basado en la aplicación de la metodología de Investigación Acción en la OSP FUNMUPAZ, Fundación Mujeres Desarrollando Acciones para la Paz de la ciudad de Valledupar; el estudio plantea la importancia de las redes sociales en la actualidad y los beneficios que podría tener esta organización con la implementación de estas herramientas al exponer toda la información sobre el trabajo realizado en un medio virtual disponible a todo tipo de público y de esta manera convertirse en un canal de difusión entre la entidad y las personas interesadas en participar de manera directa e indirecta con la OSP.

Este documento se centra básicamente en el uso obligado y en la necesidad imperiosa de un medio que hoy por hoy dinamiza las prácticas comunicativas a nivel global; el internet ha dado la posibilidad de cambiar el modelo de comunicación tradicional, como lo mencionan Santoveña, Navarro y Bernal (2018) “Con relación al proceso mismo de comunicación se ha producido una ruptura total con el modelo unidireccional que estaba vigente.”(p.9), en la actualidad se le hace mayor énfasis a la interactividad lo que facilita la horizontalidad en el desarrollo de los procesos comunicativos. La investigación acción desarrollada con FUNMUPAZ dejó a la vista la necesidad de la implementación de nuevas herramientas virtuales con el objetivo de mejorar los procesos de comunicación y compartir los logros y dificultades en un ambiente de integración con su público externo.

En el recorrido de esta investigación se detectó que FUNMUPAZ necesitaba realizar algunos cambios estructurales en lo que respecta al manejo de la comunicación externa, específicamente en aspectos como el fortalecimiento de la imagen, el área de divulgación,

promoción y gestión, por lo tanto se planteó una estrategia que apuntara a mejorar los procesos educativos y de formación; para lo cual, es fundamental contar con la información oportuna en pro de tomar las mejores decisiones en el momento adecuado, siendo para este caso el uso de las nuevas herramientas virtuales de la información un factor ideal en el logro de las metas.

FUNMUPAZ, Fundación Mujeres Desarrollando Acciones Para la paz es una OSP ubicada en la ciudad de Valledupar, que promueve iniciativas de dinamización de la vida social, lo que supone una profundización de la práctica participativa y además fomenta estrategias para el establecimiento de procesos socioculturales que favorecen la participación, entre las que están el apoyo social voluntario; es decir, conductas de ayuda espontánea del entorno o ante catástrofes, movilización ciudadana para la resolución colectiva de un problema puntual, redes informales solidarias de apoyo mutuo en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos entre otros.

Esta es una entidad sin ánimo de lucro que ofrece a nivel local una mano amiga ayudando a los más necesitados, mediante el diseño de modelos de intervención social, buscando la transformación del ser humano, basados en una cultura de valores y principios, para el mejoramiento de las condiciones de vida de la población vulnerable, enfocado en promover el desarrollo de actividades, diseño y formulación de proyectos que faciliten el mejoramiento de la calidad de vida, además de ofrecer asistencia humanitaria con responsabilidad, trabajando con compromiso y activando conciencia de manera coherente para fortalecer valores en comunidades vulnerables.

Con más de diez años de trayectoria FUNMUPAZ es liderada por Katia Duarte quien por su vocación de servicio decidió emprender esta ardua y loable labor, preocupada por el desarrollo de la sociedad, consideró la importancia de reafirmar los valores y principios del respeto a la

dignidad y condición humana, a través de la práctica social como la base fundamental para formar seres humanos con sentido de solidaridad.

Esta fundación ha logrado reconocimiento en la ciudad, no sólo porque ayuda a conseguir los objetivos de muchas personas, si no porque vela por el bien de los menos favorecidos, otorgándoles un proyecto de vida y condiciones dignas para desempeñarse en la sociedad.

Al hacer un abordaje en el interior de esta fundación se puede identificar que tiene un organigrama encabezado por la presidenta, quien además es la fundadora y representante legal, vicepresidente, tesorero, secretaria, veedores y colaboradores conformada básicamente por el núcleo familiar, quienes usan herramientas como WhatsApp, grupos de correo para coordinarse como estrategia de comunicación interna, mientras que como comunicación externa acuden al voz a voz, y a la colaboración de algunos medios de comunicación locales para difundir alguna información, logro etc.

Uno de los hallazgos encontrados durante el ejercicio sociopráxico fue que la OSP FUNMUPAZ no le ha dado el valor suficiente a la necesidad de utilizar nuevas alternativas informáticas, dirigidas a satisfacer el interés de ampliar el rango de actividades de la fundación y publicar su labor con la comunidad. Tanto en el ámbito local como nacional e internacional se hace necesario difundir este tipo de trabajo social, debido a que muchas veces la indiferencia y el olvido han jugado un papel negativo en el progreso de estas organizaciones, está claro que si se implementara una estrategia para dinamizar los procesos desarrollados por la organización en donde se relacione el ambiente interno al externo se podría identificar el campo de acción de ambos ambientes, para de esta forma establecer y fijar las acciones que mejor se adapten al momento y necesidad actual de la organización, es entonces donde se pondría en marcha con mayor eficiencia la comunicación participativa, López (2013) la define como:

La comunicación participativa, como práctica social y como objeto de estudio, tiene como aspecto particular el ser dinamizada por grupos sociales con propósitos de movilización de sus integrantes que, de manera organizada, gestionan mejores condiciones de vida, generalmente en contradicción y lucha contra poderes establecidos. (p.44)

El uso de las redes sociales podría darle la posibilidad a la OSP de compartir sus experiencias con muchas otras organizaciones de protección social, además de difundir su servicio aún más en el ámbito regional, establecer comunicación con entidades de servicio social a nivel nacional, vincular a personas interesadas en hacer donaciones y servir como voluntarios como lo indican, Costa y Piñeiro (2014) “ En sintonía con el cambio de paradigma, las estrategias de comunicación deben ser necesariamente, multimedia a todos los niveles, institucional, corporativo, publicitario, ficcional, periodístico, etc.” (p. 11).

Actualmente la comunicación en línea se ha convertido en una herramienta poderosa para las organizaciones sociales a través de su uso se logra recaudar fondos, ampliar los contactos, difundir información relevante y valiosa y por supuesto expandir la misión y visión de las OSP, los canales virtuales son visibilizados por muchas personas a cada hora y en todo el mundo lo que facilita la puesta en marcha de propuestas, campañas, brigadas y proyectos.

En esta nueva era se podría decir que las redes sociales son aliados de la comunicación participativa en el sentido que a través de estas se abre un espacio para la participación ciudadana, se debaten propuestas, los vecinos y vecinas plantean sus problemas, soluciones y debaten acerca de su comunidad, Santoveña, Navarro y Bernal (2018) sugieren que: “ El uso de la redes sociales constituye para todos los medios un apoyo a la difusión de contenidos, fomentan y facilitan la participación y enlazan los comentarios y opiniones de unos con otros”(p.21).

Para la difusión de los proyectos y de las propuestas que se llevan a cabo en la OSP FUNMUPAZ, las redes sociales, en específico una página web constituiría un canal esencial para transmitir a los ciudadanos las acciones que se están realizando en su comunidad y cómo pueden participar en ellas. Se convierte en un valor agregado a la hora de plantear las nuevas ideas que benefician la labor social, sin lugar a dudas el desarrollo de este tipo de propuestas comunitarias permite crear vínculos con públicos que en muchas ocasiones se desconocen, es decir Redes Sociales, como lo indica Santos Requena (1989):

Otra noción importante en la formación de redes sociales es la de miembros potenciales. Estos se pueden definir como una categoría de actores, quienes en los términos generales de valores de una comunidad pueden ser requeridos por el actor al que se refiere la red, para obtener algún servicio o apoyo. (p.146)

En aspectos como mejorar su imagen y labor social, la tarea no ha sido del todo convincente para FUNMUPAZ en ese sentido la comunicación externa es un interés fundamental; la entidad ha presentado ciertas dificultades, pues en principio, dentro de su planta de personal no cuenta con una persona experta o idónea en el manejo de herramientas informáticas como la reconstrucción y administración de una página web institucional.

Esta es considerada un elemento clave en aspectos como la difusión de temas y contenidos, actividades con medios virtuales de la organización, comunicación con otras entidades, fortalecimiento de la imagen corporativa y labor social, y herramienta de apoyo en procesos formativos

La implementación de nuevas herramientas aplicadas en los procesos virtuales pretende mejorar los procesos de comunicación de la fundación y compartir los logros y dificultades en un ambiente de integración con su público externo se pretende lograr un trabajo colectivo y comunitario, en el cual participen activamente los miembros de la OSP FUNMUPAZ , así como

los miembros de la comunidad, Administraciones públicas, otras entidades y potenciales benefactores, así lo señalan Costa y Piñeros (2014) “Las organizaciones han encontrado en la web un nuevo espacio para relacionarse con sus públicos”(p.143).

Hace tres años FUNMUPAZ designo a una persona externa a la organización, para que se encargara del diseño y estructura de un sitio web, el cual no cumplió completamente con las expectativas de sus directivos, hoy en día esta página cuenta con una información desactualizada debido al desconocimiento del personal sobre la forma de acceder al portal, y con contenidos difíciles de comprender. Realmente la reestructuración de la página web, es una necesidad de primer orden, desde lo comunicativo y organizacional debido que la fundación debe integrarse y dar acceso a las nuevas tecnologías de la comunicación.

Aunque el trabajo realizado por la fundación es reconocido en el ámbito social por tan meritorio desempeño es fundamental afianzar una política de comunicación externa que contribuya a mejorar los procesos sociales, ya que son varios los proyectos que desarrolla simultáneamente dentro de un mismo escenario, lo cual dificulta en cierta medida el trabajo dentro de la entidad, una página web bien diseñada es un recurso que serviría para mejorar el desempeño y la productividad de la fundación, aprovechando todas las alternativas que ofrecen hoy en día los adelantos tecnológicos

La importancia de la reestructuración de la página web no solo radica en los múltiples beneficios internos, anteriormente citados, sino en el impacto positivo con posibles públicos externos que deseen interactuar con la fundación, además la web institucional para este caso se convierte en un enlace directo de la organización con el medio que la rodea.

De esta manera, una de las intenciones principales en la implementación de esta estrategia, consiste en la vinculación de nuevos públicos en los procesos e ideología de la fundación, generando interés y buscando la captación de personas que se vean atraídos por el

trabajo social que desempeña la organización, Costa y Piñeiro (2014) señalan que: “La comunicación externa se utiliza en estos casos como generadora de información persuasiva a miembros del entorno acerca de actividades institucionales, productos o servicios de la fundación”(p. 146).

Contar con un espacio en la web permitiría a las personas comentar las informaciones, valorarlas, responder y por supuesto que se puede aprovechar esa información para saber qué mensajes tienen más impacto, en donde se necesita fortalecerse, cuál es la demanda y necesidades de las personas, publicar las acciones sociales de la fundación como una brigada de salud, atención a los indigentes, apoyo sicosocial para mujeres maltratadas, los proyectos de alimentación y nutrición para población infantil entre otros humanizaría a la organización, acercando y atrayendo a la ciudadanía, es por eso que es preciso entender que las TIC son cada vez más un ámbito transversal a abordar desde varios niveles (en la gestión, la comunicación, el conocimiento, las relaciones.) y por tanto las entidades sociales no se pueden quedar al margen, Santoveña, Navarro y Bernal (2018) concluyen que: “La evolución de procesos de interacción y comunicación es una constante en dicha transformación, que se va adaptando tanto a los progresos culturales de la sociedad como a las nuevas herramientas y recursos que aparecen gracias al desarrollo tecnológico”(p.17).

La rapidez con la que las nuevas tecnologías se vuelven cada día más habituales es realmente sorprendente. En décadas anteriores parecía imposible que alguna persona enviara un mensaje de texto y en cuestión de segundos el receptor pudiera recibirlo, esto sólo podía ocurrir en las películas de ciencia ficción, hoy esto es una realidad por medio de un computador o teléfono celular. Es tan grande y vertiginoso el desarrollo de la tecnología que es difícil visualizar qué vendrá dentro de algunos años, Pero lo cierto es que esta innovación no puede ser ajena a las

ideologías de las organizaciones sociales, este sector no puede mantenerse de espaldas a la revolución digital.

Sin duda aquellas que no tengan la disposición de adaptarse y aprovechar todo lo que ofrecen las nuevas tecnologías no tendrán la seguridad de poder seguir desarrollando sus objetivos con total eficiencia. Se podría decir que hoy por hoy para sobrevivir como organización es imprescindible trazarse un cambio profundo que transformará las operaciones y podría incluso conllevar el replanteamiento de la estrategia de la entidad.

Tal vez no sea fácil para una organización que viene implementando herramientas de comunicación tradicionales emprender el camino de la digitalización; podría resultar abrumador, pero hay que dejar por sentado que las nuevas tecnologías son una herramienta útil para alcanzar la misión y la visión propuesta, con estos cambios esta la oportunidad de encontrar nuevas maneras de relacionarse, de establecer un diálogo fluido con todos los que participan para alcanzar los objetivos sociales de la organización y de ofrecer nuevos enfoques a los problemas que se quieren solucionar y así alcanzar las metas que de un principio fueron el motor que impulso el arduo camino del trabajo social como generador de cambio en una sociedad desigual.

Conclusiones

A través de este estudio se pudo determinar la importancia que tiene la comunicación en una Organización sin ánimo de lucro, que depende básicamente de los aportes voluntarios de la comunidad y los beneficios que podría tener el uso y buen manejo de la misma para darse a conocer y establecer relaciones que contribuyan al mejoramiento de los servicios ofrecidos por la OSP.

En la actualidad vivimos en una constante evolución en materia de procesos comunicativos, en el caso de las redes sociales se han convertido en un medio que ha revolucionado la forma de comunicarse y sin lugar a dudas son un espacio en el que la participación ciudadana se desarrolla y crece más día a día.

Cabe destacar que estas herramientas virtuales son poderosas, brindan la oportunidad de abrir espacios donde cada persona manifiesta libremente lo que opina, ya sea con un texto, imagen o video, lo que permite ser un líder de opinión que comparte contenidos de interés y genera un interés colectivo que deriva en una sociedad más activa y preocupada por sus derechos y por los derechos de quienes les rodean.

Para las OSP las redes sociales son una herramienta de mucha importancia debido a que esta son un gran amplificador de la labor de estas entidades, además que promocionan la creación y mantenimiento de las comunidades y sirven para dar a conocer las asociaciones, dar una determinada imagen, establecer contactos con otras personas o grupos, hacer captación de voluntarios o contactar con personas que puedan estar interesadas en apoyar las actividades realizada por las OSP.

Referencias

- Costa, C. y Piñeiro, T. (2014). Estrategias de comunicación multimedia. Recuperado de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57637>
- López, J. (2013). Breve recorrido por la investigación en la Comunicación Participativa de Latinoamérica. Revista Desbordes. Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades, UNAD. Recuperado de: https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/DESBORDES/2011/03_Breve_recorrido_por_la_investigacion.pdf
- Santos Requena, F. (1989). El concepto de red social. Reis: Revista española de investigaciones sociológicas, ISSN 0210-5233, N° 48, 1989, págs. 137-152. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=249260>
- Santoveña, S., Navarro, M. C., y Bernal, C., (2018). Investigación en metodologías virtuales, redes sociales y comunicación. Ediciones Octaedro. Recuperado de: <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/116820>