

**UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN**

**Facultad de Comunicación**

**Especialización en Gerencia de la Comunicación con Sistemas de Información**



**UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN**

**ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA ESTRATEGIA DE MOVILIZACIÓN DE LOS  
USUARIOS EN LAS REDES FACEBOOK Y TWITTER. CASO: PROGRAMA ÁREA  
EDUCADA DEL ÁREA METROPOLITANA VALLE DE ABURRÁ.**

**(Anteproyecto)**

**Elaborado por:**

**Ana Milena Cano Giraldo**

**Medellín, Colombia**

**2011**

## INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA .....	6
1.1. Formulación del problema .....	6
1.2. Planteamiento del problema .....	6
1.3. Objetivos .....	8
1.3.1. Objetivo general .....	8
1.3.2. Objetivos específicos .....	9
1.4. Justificación de la investigación .....	9
1.5. Limitaciones .....	10
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO .....	11
2.1. Antecedentes de la investigación.....	11
2.1.1. Internet y movilización social .....	14
2.1.2. El fenómeno de las redes sociales.....	17
2.1.3. Las redes de información.....	19
2.2. Bases teóricas .....	21
2.2.1. La movilización social .....	23
2.2.2. Ciberactivismo.....	25
2.3. Definición de términos.....	26
2.4. Sistemas de hipótesis .....	28

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO .....	29
3.1. Nivel de investigación.....	29
3.2. Diseño de la investigación .....	29
3.3. Población y muestra .....	30
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	30
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	31
CAPÍTULO 4: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS .....	32
4.1. Recursos .....	32
4.1.1. Recursos Materiales .....	32
4.1.2. Recursos Humanos .....	32
4.1.3. Recursos Financieros .....	32
4.2. Cronograma .....	33
BIBLIOGRAFÍA .....	34
CIBERGRAFÍA .....	36

## INTRODUCCIÓN

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ofrecidas desde internet le han proporcionado a la sociedad nuevas formas de comunicarse, interactuar y organizarse con objetivos comunes. Este es un proceso que se viene gestando desde hace varios años y ha logrado frutos visibles; como movilizaciones sociales multitudinarias, organizaciones y fundaciones, que habrían tardado mucho más tiempo para organizarse y darse a conocer.

Dada la apropiación que está teniendo la sociedad de las TIC y específicamente de las redes sociales y de información como Facebook y Twitter, las compañías privadas y algunas entidades públicas están complementando sus estrategias de comunicaciones haciendo presencia en ellas, con el fin de informar de manera directa a sus públicos y escuchar sus necesidades y requerimientos. Nunca antes los usuarios habían tenido un acercamiento a las marcas, empresas e iniciativas de su interés, fenómeno que no puede ser desconocido y merece una especial atención.

Conocedores del fenómeno de internet, Área Educada viene implementando desde 2010 en su Plan de Medios, una estrategia de medios 2.0 para fortalecer su relación con el público beneficiario, estudiantes, docentes y padres de familia, así como las entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil. Esta estrategia busca apoyar

una de sus principales líneas de acción, que consiste en la movilización social de los ciudadanos, frente a la política pública de educación que de continuidad al programa Área Educada en las próximas administraciones.

El impacto de la estrategia de movilización en las redes sociales y de información, se pretende analizar con el desarrollo de este trabajo de investigación, donde se exponen casos puntuales de movilización social a partir del fenómeno Facebook y Twitter, dando paso a la profundización del caso Área Educada.

## **CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA**

### **1.1. Formulación del problema**

¿Cuál es el impacto de la estrategia de movilización de los usuarios en las redes Facebook y Twitter. Caso: programa Área Educada del Área Metropolitana Valle de Aburrá?

### **1.2. Planteamiento del problema**

Área Educada es el programa de educación del Área Metropolitana Valle de Aburrá que establece como norte la educación con calidad para la sostenibilidad, haciendo de esta el motor de la transformación social, formando ciudadanos más concientes de su vida, responsables de su relación con el otro y más comprometidos con su región<sup>1</sup>.

El programa surge en el 2009 como parte de una estrategia de desarrollo territorial que se basa en el diseño y construcción de infraestructuras sostenibles, apoyadas de un modelo pedagógico que promueve procesos de educación formal y no formal en los

---

<sup>1</sup> White Correa, Beatriz (2010:8). Modelo Área Educada

nueve municipios del Valle de Aburrá (Barbosa, Bello, Caldas, Copacabana, La Estrella, Girardota, Itagüí y Sabaneta).

Para dar cumplimiento a sus objetivos y metas, Área Educada cuenta con un Eje de Comunicaciones responsable de la movilización de los públicos hacia el propósito común de conseguir la educación de calidad para la sostenibilidad. Una de sus líneas de acción es la movilización social, entendida como un acto de voluntad de los ciudadanos que por convicción deciden integrarse a una propuesta de cambio social, cultural o político y que con su participación logran movilizar imaginarios positivos en el territorio al cual pertenecen<sup>2</sup>.

El Eje de Comunicaciones emplea herramientas como el Plan de Medios para el desarrollo de esta acción y es allí donde se definen las redes Facebook y Twitter, con el fin de apoyar el posicionamiento de Área Educada en el ámbito regional, nacional e internacional.

Partiendo de esta estrategia, se plantea el presente trabajo de investigación para dar cuenta del impacto que tiene la presencia en estas redes sociales y de información en la movilización de los ciudadanos metropolitanos, frente al programa. Es importante entonces, como lo señala la gestión por procesos<sup>3</sup> hacer una medición de las actividades que se realizan “Lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se

---

<sup>2</sup> White (2010:62)

<sup>3</sup> La Gestión por Procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente. Negrin, Ernesto (2002:01). La gestión por procesos.

controla no se puede gestionar” para poder presentar resultados, realizar cambios y plantear nuevas acciones que den cumplimiento a las metas planteadas.

A la fecha el Eje de Comunicaciones de Área Educada viene presentando de manera periódica el número de nuevos usuarios que se unen a las redes Facebook y Twitter, pero no hay un conocimiento detallado de ellos, profesiones, edades, intereses en relación al programa, etcétera. Es decir, parámetros específicos que posibiliten el conocimiento de este grupo de ciudadanos y que evidencien su movilización como apoyo al programa y a su continuidad en el futuro.

Sera entonces a partir de este trabajo de investigación que el programa Área Educada podrá realizar una medición real del impacto que tiene la estrategia de redes en relación a la movilización ciudadana, potencializarla o efectuar los correctivos necesarios para alcanzar los resultados esperados.

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Analizar el impacto de la estrategia de movilización de los usuarios en las redes Facebook y Twitter. Caso: programa Área Educada del Área Metropolitana Valle de Aburrá.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

1. Caracterizar el perfil de los usuarios del programa Área Educada en las redes Facebook y Twitter.
2. Determinar el número de usuarios que el programa Área Educada tiene en cada una de las redes mencionadas.
3. Establecer el público que sigue al programa tanto en Facebook como en Twitter.
4. Diagnosticar el conocimiento y el nivel de información de los usuarios de las redes Facebook y Twitter en relación al programa Área Educada.

### **1.4. Justificación de la investigación**

Uno de las metas que se propone el programa Área Educada para el 2011 es la construcción de una política pública que dé garantías en educación a los niños, niñas y jóvenes del Valle de Aburrá, de ahí que el Eje de Comunicaciones del programa tenga como una de sus líneas de acción la movilización social e incluya en su Plan de Medios las redes sociales y de información, con el fin de lograr el respaldo de los ciudadanos en la continuidad del programa a largo plazo.

La medición del impacto que tiene la presencia en las redes Facebook y Twitter permitirá dar cuenta de la pertinencia que tiene para el programa incluir los medios virtuales en su Plan de Medios y evaluar el aporte que desde estas herramientas web se le está dando a la movilización ciudadana. Así mismo permitirá conocer los índices

de crecimiento de los usuarios, tipificarlos y tener claridad sobre el conocimiento que tiene el público acerca del programa.

### **1.5. Limitaciones**

1. Falta de bibliografía sobre el tema.
2. Escases de iniciativas relacionadas con la movilización de los ciudadanos frente a proyectos de iniciativa pública.
3. La falta de retroalimentación de los usuarios para la consolidación de la información.

## CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Durante la invasión de Irak los medios alternativos mostraron una nueva forma de actuación de la sociedad norteamericana, pues a través de ellos se dio a conocer la otra cara de la información, una que iba en contravía de los intereses del gobierno de los Estados Unidos y que estaba siendo ocultada por los medios masivos.

Fue así como el mundo empezó a conocer otra versión del conflicto, mensajes, videos y conexiones en vivo se fueron difundiendo por Internet llegando a millones de personas, generando lo que en su momento se denominó como “guerra de la información”<sup>4</sup>. Un proceso que desencadenó en una protesta antiguerra el 15 de febrero de 2003, reuniendo a millones de personas a través de 800 ciudades en el mundo. En relación a este acontecimiento Silva Machado, J. Alberto (2004:07) afirma: “Tales hechos atestan el surgimiento de nuevas formas de organización y articulación de individuos y colectivos en amplias y difusas redes sociales, algo imposible de ocurrir hace algunos años atrás – por lo menos de esa forma y con tal alcance”.

---

<sup>4</sup> Silva Machado, J. Alberto (2004:07). Movimientos sociales y activismo en red.

Por su parte en Madrid España con los atentados del 11 de marzo de 2004, esta fecha paso a la historia por irrumpir en la tranquilidad de todo un país y al mismo tiempo convertirse en un acontecimiento internacional que evidenció la movilización de la ciudadanía a partir las tecnologías, estableciendo un nuevo canal de comunicación que difiere mucho de los tradicionales. De esta manera el 13 de marzo los ciudadanos salieron a las calles españolas para condenar la muerte de 200 personas y 1400 heridos, resultado de los ataques de los trenes de cercanías y se denominó “La noche de los teléfonos móviles”.

Al respecto Raquel Rodríguez Díaz y Francisco Javier Ramos López (2004:02), en su investigación sobre La información como movilizadora social afirman: “En medio de esta situación imprevista y crítica, sorprendió la interacción de las redes sociales a través de sistemas de confianza y afinidad de relaciones personales producidas durante esos días y favorecidas por la propia difusión que aportaron las redes tecnológicas. La visibilidad que obtuvo este fenómeno puso en evidencia que la comunicación masiva y movilizadora es algo que puede surgir al margen de los propios canales tradicionales de información”.

La falta de claridad tanto de las autoridades como de los medios de comunicación frente a los autores del hecho, motivó a que los ciudadanos buscaran información en sus fuentes personales, haciendo uso del correo electrónico, internet y la telefonía móvil. “En esta situación en particular se demuestra el gran papel que desempeñan en la sociedad actual formas personales de comunicación como motor movilizador”.

Rodríguez y Ramos (2004:04). Factores como la facilidad en el acceso, la rapidez para difundir la información y los costos reducidos, evidenciaron la importancia y construcción de nuevas redes sociales que trascienden a la familia, los amigos y el trabajo.

Colombia por su parte no ha sido ajena a este fenómeno, el 4 de febrero de 2008, 12 millones de personas salieron a las calles para gritar “No más mentiras”, “No más secuestros”, “No más muertes”, “No más FARC”, una iniciativa que sobrepasó las fronteras de nuestro país y llegó a 200 ciudades en más de 40 países alrededor del mundo. Esta movilización ciudadana sin antecedentes históricos en Colombia surge cuando el ingeniero Barranquillero, Oscar Morales Guevara, crea el grupo en Facebook “Un millón de voces contra las FARC”.

Como lo indica la página web de la Fundación Un millón de voces<sup>5</sup> “Gracias al fenómeno de la propagación viral el grupo unió a 1.500 personas en las primeras doce horas. Al siguiente día ya eran 4.000, y a la semana sumaba 150.000, y hoy en día cuenta con casi medio millón de usuarios. Desde el mismo momento en que fue creado el grupo, se unieron muchos jóvenes líderes quienes interactuaban en los tópicos de discusión, y mostraron simpatía por la causa”.

El enorme crecimiento del grupo en la red social Facebook llevó a la creación de un evento en la misma herramienta tecnológica que invitaba a todos los usuarios a una

---

<sup>5</sup>Fundación un millón de voces contra las Farc. (2010)

gran marcha contra la guerrilla de las Farc. Esto motivó a que varios miembros alrededor del mundo asumieran la coordinación en cada una de sus ciudades, empleando para tal fin otras herramientas de Internet y un sitio web oficial donde se publicó información más detallada sobre puntos de encuentro y contactos. Así mismo se adhirieron periodistas y líderes de opinión que llevaron a que esta movilización social se convirtiera en noticia y fuera a su vez difundida por prensa, radio y televisión.

Las movilizaciones sociales presentadas en Estados Unidos, España y Colombia demuestran lo importante que es la información para el desarrollo de estos procesos y la capacidad que tuvieron de producir, reproducir, compartir y difundir, logrando hacer de estos hechos acontecimientos del orden mundial. Silva Machado, J. Alberto (2004:14) agrega en relación a este tema: “La información y el conocimiento pueden eficientemente desencadenar procesos de cambio social. La información es sólo una materia bruta que puede ser transformada en ideología. De ahí que los movimientos sociales se orientan cada vez más alrededor de los medios de comunicación – cuyo poder de persuasión puede ser, por veces, mucho más poderoso que, por ejemplo, el uso de la fuerza – para difundir y compartir valores, visiones de mundo y experiencias”.

### **2.1.1. Internet y movilización social**

“Las nuevas tecnologías están permitiendo el cambio hacia una comunicación bidireccional de “usuario a usuario”, donde el flujo de información transcurre de forma relativamente compleja “saltando” de usuario en usuario. Esta nueva situación implica

un escenario completamente nuevo a la hora de controlar y gestionar la información que fluye hacia los ciudadanos”. Rodríguez y Ramos (2004:02).

Con la popularización de internet se han generado diferentes dinámicas de comunicación que le ha permitido a la ciudadanía empoderarse de la información y no depender exclusivamente de los medios tradicionales. En la actualidad es el usuario quien escoge que leer, ver y escuchar, así como del momento, el lugar y la hora de hacerlo. El poder ha pasado a la masa y este hecho posibilita que esta se organice de una forma más ágil y mantenga un flujo de comunicación constante.

Con relación a este tipo de organización ciudadana Resina de La Fuente, Jorge (2010:152) en Ciberpolítica, redes sociales y nuevas movilizaciones en España, señala: “Se estarían dando así nuevas formas de movilización más descentralizadas y ya no tan subyugadas a los dictámenes del partido político, el sindicato o la organización convocante, y con un nuevo tipo de activistas, con una identificación política flexible y unidos a través de redes con menores tensiones ideológicas”.

De esta manera la movilización social es más espontánea y tiene la posibilidad de organizarse más rápidamente, incluso sobrepasando las fronteras físicas y logrando poco a poco un crecimiento infinito que ira evolucionando de la mano con internet. Se presenta entonces como una posibilidad para visibilizarse y hacer valer su derecho a la expresión.

La información se convierte en este sentido en un elemento de poder, pues tiene la facilidad de ser generada, distribuida y compartida, no hay límites para la expresión ideas, experiencias, proyectos que motiven el acercamiento a otros individuos. “Con el uso creativo de las nuevas herramientas tecnológicas, acciones más específicas y circunstanciadas pueden generar, potencialmente, un agregado de fuerzas contrarias de alcance global. A los individuos y colectivos, que otrora se encontraban dispersos o aislados, se les hace posible concentrar su acción en favor de una causa común, con base en las cada vez más extensas redes de solidaridad<sup>6</sup>”.

Los ciudadanos se están haciendo sentir y es una reacción en cadena que seguirá creciendo a medida que las herramientas de Internet continúen su evolución y que los grupos sociales fomenten estrategias que sobrepasen la movilización, convirtiéndose en organizaciones con objetivos y metas claras. De igual manera hay que tener muy presente que los cambios presentados hasta ahora por los movimientos sociales, se encuentran en una primera etapa, ya que aspectos como el analfabetismo digital y el acceso a la conectividad todavía tienen que ser superados. También hay que considerar que las iniciativas presentadas son lideradas en su mayoría por los nativos digitales<sup>7</sup> y reúnen a los ciudadanos de las clases media y alta, que por ahora son lo que tienen la capacidad para solventar los servicios móviles y de internet.

---

<sup>6</sup> Silva, J. (2004:08).

<sup>7</sup> Personas nacidas en la revolución digital, que se presenta a partir de 1982. Cano Giraldo, Ana Milena (2011)

### **2.1.2. El fenómeno de las redes sociales**

El estudio y análisis de las redes sociales se ha convertido en un aspecto importante a la hora de estudiar el hombre en sociedad, pues estas son importantes para el desarrollo intelectual, emocional y psicológico de los individuos. Ávila Tozcano, José Hernando (2009:01) considera que son estructuras constituidas por individuos que interactúan a través de relaciones basadas en el intercambio emocional y material por medio del cual se ofrece apoyo social. Estos vínculos se materializan debido a aspectos como la confianza, la reciprocidad y a los intereses que se tengan en común, así como de los intercambios de apoyo que se dan con mayor facilidad con los familiares y amigos, convirtiéndose en las redes sociales básicas para todo individuo.

Internet ha llevado a las redes sociales al ámbito virtual, facilitando que las personas logren conectarse con otras más allá de su entorno geográfico, que de otra manera le sería difícil conseguir y al mismo tiempo mantener un contacto permanente fortaleciendo las relaciones existentes con familiares, amigos y compañeros. Para Boyd y Ellison (2007), una red social se define como un servicio que permite a los individuos construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, y ver y recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro del sistema.

Las redes sociales en internet se desarrollan a partir de diversos temas y corresponden en gran medida a los intereses de las personas, gustos, aficiones, profesiones

inclinación sexual, cultura, género, entre otros; dando cabida a todo tipo de individuos sin una limitación aparente. Con respecto a este tema Flores Cueto, Juan José (2009) afirma: “Lo que la Web 2.0 aporta es la capacidad de crear redes sociales uniendo a individuos lejanos físicamente y en gran número. Esto quiere decir que frente al tradicional criterio de poder de una red social, basada en el poder de los individuos, ahora aparece otro ligado al número de individuos. La importancia del análisis de las redes sociales posiblemente sea uno de los aspectos clave en los que Internet ha cambiado los mecanismos de poder”. Flores (2009) destaca entonces un aspecto importante al hablar de las redes sociales en Internet, el tema de estatus, que para el particular se refiere a la cantidad de amigos que se tengan en la red distinguiendo a un usuario de otro. El número de usuarios también se convierte en un reto para la red, por lo que cada día trabajan en el desarrollo de diversas herramientas que posibiliten la fidelización de los usuarios.

En cuanto a la historia de las redes sociales en internet Zamora, Nano (2010) hace un breve recuento: “Podemos remontarnos al año 1995, cuando Randy Conrads crea un sitio web llamado classmates.com. Con este lugar se pretendió que la gente pudiera recuperar el contacto con sus antiguos compañeros de instituto, universidad, etc. En el año 2002 comienzan a aparecer los primeros círculos de amigos en Internet, hasta que al año siguiente aparecen redes sociales muy conocidas como MySpace o Xing. Poco después, en los años 2004 y 2005, los buscadores Google y Yahoo lanzan a la red de usuarios sus propias redes sociales. En los siguientes años nace Facebook”.

Una de las principales redes sociales en la actualidad es Facebook, un proyecto que fue desarrollado en la Universidad de Harvard en 2004 dirigido a los estudiantes de la institución y que en 2006 se convirtió en una red social pública, donde los usuarios pueden subir imágenes, videos, vínculos a otras páginas, realizar comentarios, crear páginas y grupos y utilizar diversas aplicaciones como juegos y chat de conversación, que complementan la interacción.

### **2.1.3. Las redes de información**

“Son aquellas unidades organizativas que permiten a las personas o instituciones cooperar, compartir (especialmente información y nuevo conocimiento), e interactuar para alcanzar fines y objetivos comunes. Las redes generalmente se originan por acuerdos interinstitucionales voluntarios y tienen un elemento de comunicación muy fuerte. Las redes se construyen en procesos que transitan de lo informal a lo formal” afirma Londoño, Toro Beatriz (2007).

Estas redes de información parten de la sociedad de la información<sup>8</sup> que tiene un contexto de orden global y que determina los cambios entre las relaciones de las personas, así como la manera en que estas crean y comparten la información con otros. Una característica de las redes es su estructura, pues este aspecto determina la

---

<sup>8</sup> Se puede entender como la nueva etapa de la evolución social en la cual nos encontramos caracterizada por la existencia de un nuevo marco organizativo social en el cual las nuevas tecnologías son un motor que impulsa los procesos del conocimiento Londoño, Toro Beatriz (2007).

manera en que la información circula de un punto a otro, como lo indica Castillo Gago, Ruber Saul (2002):

- Descentralizadas: todas las unidades se comunican entre sí.
- Centralizadas: las unidades se comunican a través de un centro.
- Mixta: ciertas funciones o niveles geográficos son descentralizados y otros centralizados

Otro aspecto importante a la hora de hablar de las redes de información es que estas pueden partir de colaboraciones ocasionales, trascender a redes ubicadas en un mismo territorio o redes profesionales. Un ejemplo de estos son las redes de bibliotecas, que permiten disponer de la información de un grupo de bibliotecas ubicadas en una misma región, realizar consulta de los catálogos públicos y acceder a los documentos digitalizados.

Teniendo en cuenta las redes descentralizadas, internet ha generado una que hoy en día tiene un gran reconocimiento Twitter, así lo señaló Gómez, Laura (2011), la gerente de internacionalización de esta compañía durante el I Congreso Iberoamericano de Redes Sociales "Es una red de información abierta, ya que para ser una red social tienes que tener una relación mutua. Twitter es una plataforma cuya información, que son los 115 millones de 'tweets' diarios, se envía a través de aplicaciones que los desarrolladores externos han creado, así como internamente y a través de mensajes de

texto. Es importante señalar que por no ser una red social se tiene acceso a esta información desde cualquier dispositivo”.

Twitter es una red de información que se basa en el microblogging<sup>9</sup> y fue creada en la ciudad de San Francisco, California en 2006. Hoy cuenta con 200 millones de cuentas registradas y más de 115 millones de 'tweets' al día.

## **2.2. Bases teóricas**

Los argumentos teóricos que fundamentan esta investigación parten del concepto de impacto social, que se refiere a los efectos que tienen las redes sociales y de información en la movilización de los usuarios del programa Área Educada. Blanca Esther Libera Bonilla, en su artículo Impacto, impacto social y evaluación del impacto de la revista Acimed (2007), presenta el concepto de impacto social desde el punto de vista de varios autores. A continuación se reseñan los que más se acercan al caso de estudio:

“... los resultados finales (impactos) son resultados al nivel de propósito o fin del programa. Implican un mejoramiento significativo y, en algunos casos, perdurable o sustentable en el tiempo, en alguna de las condiciones o características de la población objetivo y que se plantearon como esenciales en la definición del problema que dio

---

<sup>9</sup> Servicio web que permite la publicación de mensajes breves de texto. Cano (2011).

origen al programa. Un resultado final suele expresarse como un beneficio a mediano y largo plazo obtenido por la población atendida”. Cohen E; Martínez R.

“El impacto es la consecuencia de los efectos de un proyecto. Los impactos y efectos se refieren a las consecuencias planeadas o no previstas de un determinado proyecto; para ellos, los efectos generalmente se relacionan con el propósito mientras que los impactos se refieren al fin”. Proyecto SEA

En estos dos conceptos se destacan los términos resultado y consecuencia, como los aspectos determinantes del impacto, de ahí la importancia de analizar este aspecto para la estrategia de redes sociales y de información en el programa Área Educada, ya que aunque a corto plazo busca la movilización de la ciudadanía, a largo plazo se plantea como la construcción de la política pública de educación metropolitana y su legitimación ante todos los actores de la comunidad.

Al considerar el término impacto social, también se debe revisar el tema de la evaluación del impacto, que incluye los resultados previstos y los imprevistos, así como los efectos positivos y negativos que se presentan al aplicar un proyecto o estrategia. Libera, Blanca (2007) señala la definición realizada por la ONU en 1984: “La evaluación constituye el proceso en que se determina, de manera sistemática y objetiva, la pertinencia, eficiencia, eficacia e impacto de las actividades en relación con los objetivos planteados para la realización de estas”. Según lo indica esta definición,

buscar mejorar de las actividades en su desarrollo y a su vez contribuir en la planificación, programación y en la toma de decisiones.

### **2.2.1. La movilización social**

El termino movilización social comenzó a usarse durante la revolución francesa para calificar las experiencias de acción y participación colectiva que se dieron para ese entonces como el movimiento revolucionario, movimiento político y movimiento popular.

“...desde finales del siglo XIX y hasta, por lo menos, mediados de los años 1960, la utilización del concepto estuvo fundamentalmente asociada a los estudios sobre el movimiento obrero y sus expresiones y formas reivindicativas -huelgas, boicots, manifestaciones. Asimismo, su uso hubo también de generalizarse, especialmente con posterioridad a la Segunda Guerra Mundial, en el sentido de clasificación genérica y descriptiva de diferentes sujetos de la movilización colectiva acorde con la tipología de cierta sociología de la época”<sup>10</sup>.

Dado que su origen se dio en la revolución, la movilización social durante la historia ha estado ligada al lado radical de las acciones y luchas políticas, siempre en contravía del sistema capitalista. Sólo fue tras su expansión, donde empezaron a apoyarse diferentes causas como el feminismo y el ambientalismo, así como congregar diferentes sectores

---

<sup>10</sup> Seoane, Taddei y Algranati (2008:03)

de la sociedad, que se apartó de ellos la visión clasista, con que se señalaba a los existentes movimientos obreros y campesinos.

El cambio de enfoque también se debe a la transformación que han dado las instituciones democráticas y la capacidad de organización de la sociedad civil, hoy por hoy son considerados importantes actores en pro de la defensa de los derechos humanos y aliados estratégicos para el Estado, pues su apoyo legitima su poder y el prestigio de los gobiernos. También aspectos como la formulación de políticas públicas y la organización del estatus jurídico y político le da un creciente reconocimiento y apoyo de diferentes actores.

El proceso histórico de los movimientos sociales, ha generado que cientos de teóricos busquen definir el comportamiento de los diferentes grupos sociales, pero ha sido un proceso complejo pues estos dependen de los diferentes contextos y objetos que los motivan a congregarse. Pero al hacer un abordaje a la literatura, Silva Machado, J. Alberto (2004:02), opta por una definición de movimiento social: “se refiere a formas de organización basadas en un conjunto de valores e intereses comunes, con el objetivo de definir y orientar las formas de actuación social. Tales formas de acción colectiva tienen como objetivo, a partir de procesos *frecuentemente* no-institucionales de presión, cambiar el orden social existente o parte de él e influir en los resultados de procesos sociales y políticos que envuelven valores o comportamiento sociales o decisiones institucionales de gobiernos y organismos referentes a sus decisiones políticas”.

### 2.2.2. El ciberactivismo

La movilización social es un proceso que nace de la organización de la sociedad hacia unos objetivos claros, convirtiéndose en uno de los principales mecanismos de participación de la sociedad actual. La movilización social también se ha adherido al fenómeno de la Internet, pues requiere acoger las herramientas que faciliten el cumplimiento de sus metas y sin dejar sus bases, en la actualidad hablamos del concepto de ciberactivismo.

El ciberactivismo consiste en la acción colectiva en el espacio virtual, basadas en las tecnologías de la comunicación, que ofrecen Internet y la tecnología móvil. Para Isabel Corell responsable de la estrategia en redes sociales de Proyecto Solidario en España, el ciberactivismo es la implicación de la comunidad en los proyectos que están llevando a cabo. "Compartir nuestros mensajes, viralizar<sup>11</sup> nuestros vídeos, compartir nuestras fotos, animar a sus amigos a que nos sigan o a que donen a favor de nuestra causa. Las redes sociales suponen transparencia y honestidad. Bajo esos preceptos tenemos que dar a conocer nuestros proyectos para generar confianza hacia nuestra Fundación y conseguir así ciberactivistas que nos apoyen incondicionalmente".<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Distribuir contenidos a lo largo y ancho del Internet y por todas las vías posibles, estableciendo mecanismos de tal manera a que una fuente de publicación estimule o dispare la dispersión del contenido en otras múltiples fuentes. Marketing & Estrategias (2010).

<sup>12</sup> Barea, Auxi (2011)

Para David de Ugarte en su libro *El poder de las redes* (2007:59) estamos frente a una red distribuida de personas que a partir de internet tiene todas las posibilidades de organizarse: “Se trata de un movimiento global en el que países con contextos muy diferentes, con trasfondos culturales y religiosos de todo tipo, desarrollan movimientos ciudadanos en red que convierten directamente a la ciudadanía en fiscalizadora de los procesos democráticos, denunciando fraudes electorales, corrupciones y excesos autoritarios de los gobernantes”.

De esta manera el ciberactivismo se convierte en una actividad de doble vía, puede nacer de los militantes del mundo digital o de organizaciones cuyos intereses repercuten en beneficio de toda una comunidad. El caso del programa Área Educada se asemeja en gran medida al del Proyecto Solidario en España, pues el propósito a través de las redes de sociales y de información es darse a conocer y conseguir el apoyo de las personas beneficiadas y de todos aquellos que creen en la educación como proceso de cambio en la región metropolitana.

### **2.3. Definición de términos**

**Impacto:** efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia, una catástrofe, etc.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Real Academia de la Lengua (2001)

**Medios Masivos:** son aquellos que afectan a un mayor número de personas en un momento dado. También se conocen como medios medidos<sup>14</sup>.

**Medios Alternativos:** son aquellas formas nuevas de promoción de productos, algunas ordinarias y otras muy innovadoras<sup>15</sup>.

**Movilización:** integración activa, realizada colectivamente por una serie de individuos, a un movimiento social ya existente, o a un proceso que conduce a la formación de un movimiento.<sup>16</sup>

**Red:** conjunto de ordenadores o de equipos informáticos conectados entre sí que pueden intercambiar información<sup>17</sup>.

**Redes sociales:** herramientas utilizadas para publicar y compartir principalmente perfiles, contactos, información personal y profesional<sup>18</sup>.

**Red de información:** herramientas que incentivan la distribución y el consumo de la información<sup>19</sup>.

---

<sup>14</sup> Thompson, Iván (2006).

<sup>15</sup> Thompson (2006).

<sup>16</sup> The Free Dictionary (2011)

<sup>17</sup> Real Academia de la Lengua (2001)

<sup>18</sup> Knowledge Factory (2009)

<sup>19</sup> Social media (2010)

**La Web 2.0:** se refiere a una nueva generación de Webs basadas en la creación de páginas Web donde los contenidos son compartidos y producidos por los propios usuarios del portal.<sup>20</sup>

#### **2.4. Sistemas de hipótesis**

- La gestión de usuarios y de información en las redes sociales y de información genera un impacto real en la movilización de la ciudadanía frente a los temas de interés público.
- La estrategia de redes sociales y de información posibilita el posicionamiento de los programas de origen público.
- La presencia en las redes Facebook y Twitter garantiza la movilización de los usuarios que siguen el programa Área Educada.

---

<sup>20</sup>Gosende, Javier (2011).

## CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

### 3.1. Nivel de investigación

Este trabajo de investigación se desarrollará partiendo de la **investigación descriptiva**, tomando los datos que se den como resultado del acercamiento e indagación al grupo de usuarios de las redes Facebook y Twitter del programa Área Educada, con el fin de analizar si a través de esta estrategia es posible lograr la movilización ciudadana, conociendo de esta manera la situación actual y el impacto que se está generando.

### 3.2. Diseño de la investigación

La estrategia para el desarrollo del presente trabajo de investigación, es la **investigación de campo**, dado que el programa Área Educada cuenta con una población (usuarios) en la redes Facebook y Twitter, para recolectar los datos necesarios que determinen los perfiles, intereses y conocimiento en relación al programa.

### 3.3. Población y muestra

Según lo anterior la población se definirá partiendo del número de usuarios actuales en cada una de las redes. Para el caso de la muestra se aplicará la fórmula del tamaño de la muestra de acuerdo con el tipo de población, que para este caso es finita<sup>21</sup>.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicará una **encuesta** a la muestra de usuarios para determinar perfiles, intereses y conocimiento en relación al programa Área Educada. La herramienta que se propone es diseñar un formulario en Google Docs<sup>22</sup>, que permitirá a los usuarios diligenciarlo directamente y posibilitará la recolección de los datos de manera automática, así como visualizar los resultados de forma instantánea.

También se apoyara el proceso de medición con las cifras adquiridas a partir de las herramientas Google Analytics<sup>23</sup> y Twitter Counter<sup>24</sup>. Para la identificación de los perfiles, el procedimiento debe hacerse manual.

---

<sup>21</sup> Rodríguez Solis (2008)

<sup>22</sup> Es un servicio ofrecido por la empresa Google donde los usuarios tienen un espacio personal para crear documentos en la “nube” con características similares a los programas de los computadores. Cano Giraldo, Ana Milena (2011).

<sup>23</sup> Herramienta que proporciona información sobre el tráfico en una página web. Cano (2011).

<sup>24</sup> Herramienta que indica las estadísticas de los seguidores y de quienes seguimos. Cano (2011).

### 3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y el análisis de los datos se realizará a partir de la **Clasificación de los datos** recolectados con las herramientas seleccionadas para tal fin y de la interpretación cuantitativa y cualitativa de esta información.

## **CAPÍTULO 4: ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

### **4.1. Recursos**

#### **4.1.1. Recursos Materiales**

- Equipo de computo
- Conexión a internet
- Dispositivo de almacenamiento (memoria USB)

#### **4.1.2. Recursos Humanos**

- Responsable del proyecto de investigación
- Asesor académico
- Líderes de Tecnología y Comunicaciones del programa Área Educada.

#### **4.1.3. Recursos Financieros**

### Cuadro 1 - Presupuesto

Recurso	Cantidad	Valor
Equipo de computo	1	1'900.000
Conexión a internet	Por tres meses	480.000
USB	1	70.000
Investigador	1	1'800.000
Oficina	1	1'200.000
Servicios públicos	Por tres meses	660.000
Transporte	No determinado	350.000
<b>Total</b>		<b>6'460.000</b>

### 4.2. Cronograma

Actividades	Julio				Agosto					Septiembre			
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13
<b>Análisis del impacto</b>													
Determinación de la muestra													
Diseño de la encuesta													
<b>Aplicación de la encuesta</b>													
Análisis de resultados													
<b>Aplicación de las herramientas de medición</b>													
Análisis de resultados													
<b>Identificación de perfiles</b>													
Análisis de resultados													
<b>Conclusiones</b>													

## BIBLIOGRAFIA

Ávila Tozcano, José Hernando (2009) Redes Sociales, Generación de Apoyo Social ante la pobreza y calidad de vida. Colombia: Revista Iberoamericana De Psicología: Ciencia Y Tecnología. ISSN: 2027-1786 ed: Editorial Kimpres Ltda v.2 fasc.2 p.65 - 73, 2009

De Ugarte, David (2007) El poder de las redes. Manual ilustrado para personas, colectivos y empresas abocadas al ciberactivismo. Madrid, España: Ediciones El Cobre. ISBN 978-84-965001-32-4.

Libera Bonilla, Blanca Ester (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. Cuba: Acimed: revista cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud, ISSN 1024-9435, Vol. 15, N°. 3, 2007.

Resina de La Fuente, Jorge (2010): "Ciberpolítica, redes sociales y nuevas movilizaciones en España: el impacto digital en los procesos de deliberación y participación ciudadana", Mediaciones Sociales. Madrid, España: Revista de Ciencias Sociales y de la Comunicación, nº 7, segundo semestre de 2010, pp. 143-164. ISSN electrónico: 1989-0494. Universidad Complutense de Madrid.

White Correa, Beatriz (2010). Modelo Área Educada: educación con calidad para la sostenibilidad, Área Metropolitana Valle de Aburrá. Valle Aburrá, Antioquia, Colombia: Sello Editorial: Centro de Ciencia y Tecnología de Antioquia – CTA.

## CIBERGRAFIA

### Artículos

Thompson, Iván (2006). Tipos de medios de comunicación. Consultado: junio, 2011.

Recuperado de:

<http://www.promonegocios.net/publicidad/tipos-medios-comunicacion.html>

Gosende, Javier (2011). ¿Qué es la Web 2.0? Consultado: junio, 2011. Recuperado

de: [http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/internet/web\\_2.msp](http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/internet/web_2.msp)

### Documentos

Boyd, D. M., & Ellison, N. B. (2007): Social network sites: Definition, history, and scholarship. Journal of Computer-Mediated Communication, 13(1), article 11.

Consultado: junio, 2011. Recuperado de:

<http://gabinetedeinformatica.net/wp15/2008/06/12/sitios-de-redes-sociales-definicionhistoria-y-ayuda-a-su-estudio-i/>

Londoño, Toro Beatriz. (n.d) Importancia de las redes en la construcción de una comunidad académica jurídica y socio-jurídica real. Análisis de experiencias.

Consultado: junio, 2011. Recuperado de:

[http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:qE6Lj7dIYyEJ:www.redsociojuridica.org/documentos/Ponencia%2520Universidad%2520de%2520Antioquia.pdf+Beatriz+Londo%C3%B1o+Toro.1&hl=en&pid=bl&srcid=ADGEESiXtHMBkArBf33N0yqmm7ikuOEpdCKm dH8g\\_dOo5lK-0icVcUqnn2E3Ozb1DJEzYNq11D\\_VQfZIEe4poYBwgDqfl-OROPA8q9-gKmaEHFf6emijcYkcjanUVBmbUwAcYk-MxeLi&sig=AHIEtbRLSBcOVL-oi7-MwgXAC9av4EljDQ](http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:qE6Lj7dIYyEJ:www.redsociojuridica.org/documentos/Ponencia%2520Universidad%2520de%2520Antioquia.pdf+Beatriz+Londo%C3%B1o+Toro.1&hl=en&pid=bl&srcid=ADGEESiXtHMBkArBf33N0yqmm7ikuOEpdCKm dH8g_dOo5lK-0icVcUqnn2E3Ozb1DJEzYNq11D_VQfZIEe4poYBwgDqfl-OROPA8q9-gKmaEHFf6emijcYkcjanUVBmbUwAcYk-MxeLi&sig=AHIEtbRLSBcOVL-oi7-MwgXAC9av4EljDQ)

Negrin, Ernesto (2002). La gestión por procesos. Consultado: junio, 2011. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos10/hotel/hotel.shtml>

Raquel Rodríguez Díaz y Francisco Javier Ramos López (2004). La información como movilizadora social: Redes sociales y tecnológicas. Universidad Rey Juan Carlos, Facultad de Ciencias de la Comunicación y Turismo. Consultado: junio, 2011. Recuperado de: [http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:2QjwjQ21Am4J:www.fes-web.org/sociopolitica/documentos/VIII\\_congreso\\_FES/rodriguez\\_ramos.pdf+Raquel+Rodr%C3%ADguez+D%C3%ADaz+y+Francisco+Javier+Ramos+L%C3%B3pez&hl=en&pid=bl&srcid=ADGEESg4D-FvUzX-f5EsgQ9FuXCPVcoSXKuXnwjAhQf3T9\\_vWq\\_Vei\\_ODUD6dlsCEoMhPUHKFUv11jt7yOqQSlcz1EM0XgNa24xgpHEFvviYF1RpYJaXahC9bkpoGRkZG\\_utses4YxAq&sig=AHIEtbQagl1j72XeKtg8YqB28Gco2Z7zRg](http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:2QjwjQ21Am4J:www.fes-web.org/sociopolitica/documentos/VIII_congreso_FES/rodriguez_ramos.pdf+Raquel+Rodr%C3%ADguez+D%C3%ADaz+y+Francisco+Javier+Ramos+L%C3%B3pez&hl=en&pid=bl&srcid=ADGEESg4D-FvUzX-f5EsgQ9FuXCPVcoSXKuXnwjAhQf3T9_vWq_Vei_ODUD6dlsCEoMhPUHKFUv11jt7yOqQSlcz1EM0XgNa24xgpHEFvviYF1RpYJaXahC9bkpoGRkZG_utses4YxAq&sig=AHIEtbQagl1j72XeKtg8YqB28Gco2Z7zRg)

Rodríguez Solis, Salvador Elias (2008). Cómo Determinar el Tamaño de una Muestra aplicada a la investigación Archivística. Consultado: junio, 2011. Recuperado de:

<http://www.monografias.com/trabajos60/tamano-muestra-archivistica/tamano-muestra-archivistica.shtml>

Seoane José, Taddei Emilio y Algranati (2008). Clara El concepto “movimiento social” a la luz de los debates y la experiencia latinoamericana recientes. Consultado: junio, 2011. Recuperado

de: [https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=explorer&chrome=true&srcid=1SkOB\\_QcigtLbkHsenP4GbeT90XJGc-fWN7htCiYqQHbfmzFW2RHdWSzbMfE&hl=es](https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=explorer&chrome=true&srcid=1SkOB_QcigtLbkHsenP4GbeT90XJGc-fWN7htCiYqQHbfmzFW2RHdWSzbMfE&hl=es)

Silva Machado, J. Alberto (2004). Movimientos sociales y activismo en red. Consultado: junio, 2011. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos902/movimientos-sociales-activismo/movimientos-sociales-activismo.shtml>

## **Entrevistas**

Gómez, Laura (2011) Entrevista con Laura Gómez, gerente de internacionalización de Twitter. I Congreso Iberoamericano de Redes Sociales, Burgos España. Febrero 2011. Consultado: junio, 2011. Recuperado de:

<http://www.elmundo.es/elmundo/2011/02/26/navegante/1298718512.html>

## **Libros**

Real Academia Española (2001). Diccionario de la lengua española, Vigésima segunda edición. Consultado: mayo, 2011. Recuperado de: <http://buscon.rae.es/drael/>

## **Páginas web**

Fundación un millón de voces contra las Farc. Consultado: mayo, 2011. Recuperado de:

[http://www.millonesdevoces.org/contenido/index.php?option=com\\_content&view=article&id=57&Itemid=60](http://www.millonesdevoces.org/contenido/index.php?option=com_content&view=article&id=57&Itemid=60)

Marketing & Estrategias (2010). Consultado: mayo, 2011. Recuperado de:

<http://marketingyestrategias.com/como-y-por-que-viralizar-tu-sitio-web/>

The Free Dictionary (2010). Consultado: mayo, 2011. Recuperado de:

<http://es.thefreedictionary.com/>

## **Presentaciones on line**

Knowldedge Factory (2009) Redes Sociales en Internet . Consultado: junio, 2011.

Recuperado de: <http://www.slideshare.net/knowledgefactory/redes-sociales-en-internet-g-cc-si>

## **Tesis**

Castillo Gago, Ruber Saul (2002). Red de Información – Capítulo II. Fortalecimiento de los lineamientos estratégicos de la Biblioteca Agrícola Nacional (BAN) en calidad de Centro Coordinador Nacional (CCN) de la red hemisférica del Sistema de Información y Documentación Agrícola de América Latina y el Caribe (SIDALC) (2002). Universidad

Nacional Mayor de San Marcos, Perú. Consultado: junio, 2011. Recuperado de:  
[http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Castillo\\_G\\_R/t\\_completo.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BibVirtualData/Tesis/Human/Castillo_G_R/t_completo.pdf)

## **Revistas**

Barea, Auxi (2011) Ciberactivismo. Revista Equis Magazine Consultado: mayo, 2011.  
 Recuperado de: Disponible en: <http://www.equismagazine.es/?p=3932>

Flores Cueto, Juan José (2009) Las Redes Sociales. Enlace Virtual – Edición N° 1, octubre 2009 Boletín electrónico de la Unidad de Virtualización Académica – UVA Universidad de San Martín de Porres - USMP. Consultado: junio, 2011. Recuperado de:  
<http://www.usmp.edu.pe/publicaciones/boletin/fia/info69/sociales.pdf>

Zamora, Nano (2010) Redes Sociales. E-innova, Revista Electrónica de Educación e Innovación Multimedia. Universidad Complutense de Madrid, España. Consultado: junio, 2011. Recuperado de:

<http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:W9roXS628S4J:www.ucm.es/BUCM/revcul/e-learning>  
[innova/13/art325.pdf+Revista+Electr%C3%B3nica+de+Educaci%C3%B3n+e+Innovaci%C3%B3n+Multimedia&hl=en&pid=bl&srcid=ADGEEShrDwz\\_1DSPw3dKBzvpfj3G4CZKO5gY\\_66mJ0ParDv4K8Gs4ZTa78x0O27qSufQKesADLzeiH2XFyTuUhp0ViOMfaJI51CZJeANgQ5OE2sjve9qZv-mXapMYxy8\\_EB1pS6wLOAX&sig=AHIEtbTIEUQJMLM86\\_4KCseEJHEDLCq4Yq](http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:W9roXS628S4J:www.ucm.es/BUCM/revcul/e-learning)