



INTEGRACION,  
EXTENSION,  
DOCENCIA  
E INVESTIGACION  
PARA LA  
INCLUSION  
Y COHESION  
SOCIAL

22 AL 25  
NOVIEMBRE  
DE 2011  
SANTA FE  
ARGENTINA



**TITULO:**

“El cambio de paradigma comunicacional y su efecto sobre las asociaciones sindicales.  
Estudio de caso: La Asociación del Personal No docente de la UNL”

**EJE:**

Mesa 4: Comunicación y Extensión.

**AUTORES:**

Mgter. Ing. Ulises Carlos Mendoza

**REFERENCIA INSTITUCIONAL:**

Asociación del Personal No Docente de la UNL.

**CONTACTOS:**

umendoza@unl.edu.ar

**RESUMEN:**

La Sociedad del Conocimiento plantea importantes modificaciones que afectan las relaciones sociales, políticas y económicas de nuestra sociedad. Las asociaciones sindicales no son impermeables a estos cambios y, por lo tanto, deben adecuar su modalidad de trabajo a los nuevos tiempos de cambio.

A partir del 2009 y desde la Comisión Directiva se realizó un análisis de la situación comunicacional en la que se pudieron apreciar falencias relacionadas con la comunicación interna y externa, la escasa circulación de información entre Secretarías, una discordancia entre los elementos identificatorios de la imagen institucional del gremio y, lo más importante, escaso manejo de los servicios comunicacionales que brinda la Internet.

Para dar respuestas concretas a las situaciones planteadas se presentó a la Comisión Directiva el proyecto de “*Creación de la Dirección de Comunicaciones Sindical*” en el marco de la Secretaría de Prensa y Difusión.

Así, luego de la aprobación del proyecto antes mencionado, se desarrollaron y continúan desarrollándose diferentes estrategias que permiten contar hoy día con diversos medios de



INTEGRACION,  
EXTENSION,  
DOCENCIA  
E INVESTIGACION  
PARA LA  
INCLUSION  
Y COHESION  
SOCIAL

22 AL 25  
NOVIEMBRE  
DE 2011  
SANTA FE  
ARGENTINA



difusión, un uso masivo de las tecnologías digitales por parte de los trabajadores sindicales, una capacitación continua en temas comunicacionales y, lo más importante, un reconocimiento por parte de la UNL, de otras entidades gremiales tanto locales como nacionales y de la sociedad en general.

Estamos convencidos que el camino que comenzamos a recorrer es el correcto, no obstante queda aún mucho por hacer.

### **DESARROLLO:**

La Asociación del Personal No docente de la Universidad Nacional del Litoral (UNL) fue creada en el año 1961, su Secretario General actual es Rubén D. Nuñez y su sede funciona en 1ª de mayo 3164 de la ciudad de Santa fe. Cuenta con 800 afiliados de los 950 No docentes que posee la UNL.

En el año 2009 y a partir de una inquietud de la Comisión Directiva de APUL se solicita la realización de un estudio de los aspectos comunicacionales del sindicato tendiente a desarrollar posteriormente estrategias que mejoraran tanto la comunicación interna como la externa.

El estudio consistió básicamente en tres etapas: una de diagnóstico, otra de búsqueda estrategias para dar solución a los problemas hallados y una última de implementación de esas estrategias que reflejara las acciones llevadas a cabo por el gremio tanto en forma interna como externa.

### **Diagnóstico:**

Al analizar en forma minuciosa la comunicación interna se pudieron detectar diferentes tipos de falencias que posteriormente se desarrollarán. Algunas de ellas tenían que ver con la ausencia de una estructura comunicacional, otras con la asiduidad con que se realizaban reuniones con todas las Secretarías, otras con el escaso acercamiento de los Nodocentes al ámbito sindical, otras con la escasa difusión de las actividades que se realizan en el gremio y otras con el manejo poco fluido de las nuevas herramientas de comunicación que provee la Tecnología Web 2.



INTEGRACION,  
EXTENSION,  
DOCENCIA  
E INVESTIGACION  
PARA LA  
INCLUSION  
Y COHESION  
SOCIAL

22 AL 25  
NOVIEMBRE  
DE 2011  
SANTA FE  
ARGENTINA



Comenzando con el desarrollo de los falencias mencionados puede decirse que si bien el sindicato cuenta con la Secretaría de Prensa y Difusión, dentro de esta Secretaría no existe una Dirección de Comunicaciones Sindical que facilite el acceso y la llegada de los diferentes públicos con los que se relaciona la Asociación Sindical.

Referido a la escasa cantidad de reuniones que se mantenían formalmente con las Secretarías General y Adjunta puede decirse que en su mayoría las reuniones son informales y no existe un registro de las mismas a los fines de poder realizar un seguimiento de las actividades de cada Secretaría. Lo mismo ocurre con las reuniones con los Delegados.

Más relacionado con la comunicación externa se pudo observar que uno de los grandes problemas a resolver era como llegar a todos los Nodocentes y a la vez lograr un acercamiento de los mismos hacia el sindicato ya que existe un preconcepción muy fuerte respecto de lo que piensan muchas personas en la Sociedad actual.

Continuando con la mirada hacia y desde afuera puede decirse que otro gran problema era la falta de difusión de las actividades realizadas por APUL como así también el desconocimiento en relación a su activa participación para resolver problemas que atañen a los ciudadanos a través de la firma de convenios para acciones de capacitación a personal de otros sindicatos, presentación de propuestas en la CGT, entre otras.

Por último, se detectó un escaso manejo de herramientas web 2 lo que se ve reflejado en las formas de comunicarse tanto en forma interna como externa.

Una vez expuestos todos los puntos citados anteriormente se pudo tener una visión sistémica de la realidad comunicacional imperante y, a partir de ello, comenzar a definir las estrategias que permitieron luego modificar las situaciones iniciales en beneficio de la organización toda.



XI CONGRESO  
IBEROAMERICANO  
DE EXTENSION  
UNIVERSITARIA

INTEGRACION,  
EXTENSION,  
DOCENCIA  
E INVESTIGACION  
PARA LA  
INCLUSION  
Y COHESION  
SOCIAL

22 AL 25  
NOVIEMBRE  
DE 2011  
SANTA FE  
ARGENTINA



### **Estrategias a llevar a cabo para revertir la situación planteada:**

A los efectos de contar con una estructura orgánica que permitiera implementar los cambios comunicacionales y el funcionamiento físico de los actores responsables de los mismos se crea en el marco de la Secretaría de Prensa y Difusión la Dirección de Comunicaciones Sindical de APUL. Los objetivos que persigue su creación son:

- *Difundir en todos los ámbitos de la UNL las acciones llevadas a cabo por la Asociación sindical.*
- *Mejorar la circulación de la información interna tanto horizontal como verticalmente dentro de la organización.*
- *Mantener canales de diálogo más fluidos con el personal Nodocente de las distintas Unidades Académicas.*
- *Promover la presencia continua de APUL en la sociedad santafesina a partir de la divulgación de sus actividades en los medios masivos de comunicación.*
- *Valorar la importancia de la comunicación, la imagen institucional y las relaciones públicas a partir de la formación y capacitación de trabajadores.*
- *Contribuir a la formación sindical y en temas específicos de los jóvenes trabajadores afectados al área de comunicaciones.*

Para el logro de estos objetivos se plantean diferentes tipos de actividades entre las que se pueden mencionar la incorporación de jóvenes Nodocentes, el dictado de seminarios de capacitación y la conformación de equipos de trabajos ad hoc.

Para mejorar lo inherente al conocimiento de las actividades de cada Secretaría se incentivó el compromiso de los miembros de la CD como así también de los Delegados haciéndolos partícipes de equipos de trabajo responsables de la toma de decisiones. De este modo la información comenzó a fluir y se dejó de lado la modalidad de trabajo en recintos estancos y sin interacción. Además se comenzó a registrar cada una de las reuniones rubricadas por todos los participantes.

Para una mejor llegada a los Nodocentes se trabajó con los Delegados capacitándolos pero además se convocó a jóvenes Nodocentes recientemente incorporados al ámbito de la UNL a los efectos de involucrarlos y capacitarlos para que desempeñen funciones en la Dirección de Comunicaciones Sindical. Estos jóvenes desempeñan hoy día la función de



INTEGRACION,  
EXTENSION,  
DOCENCIA  
E INVESTIGACION  
PARA LA  
INCLUSION  
Y COHESION  
SOCIAL

22 AL 25  
NOVIEMBRE  
DE 2011  
SANTA FE  
ARGENTINA



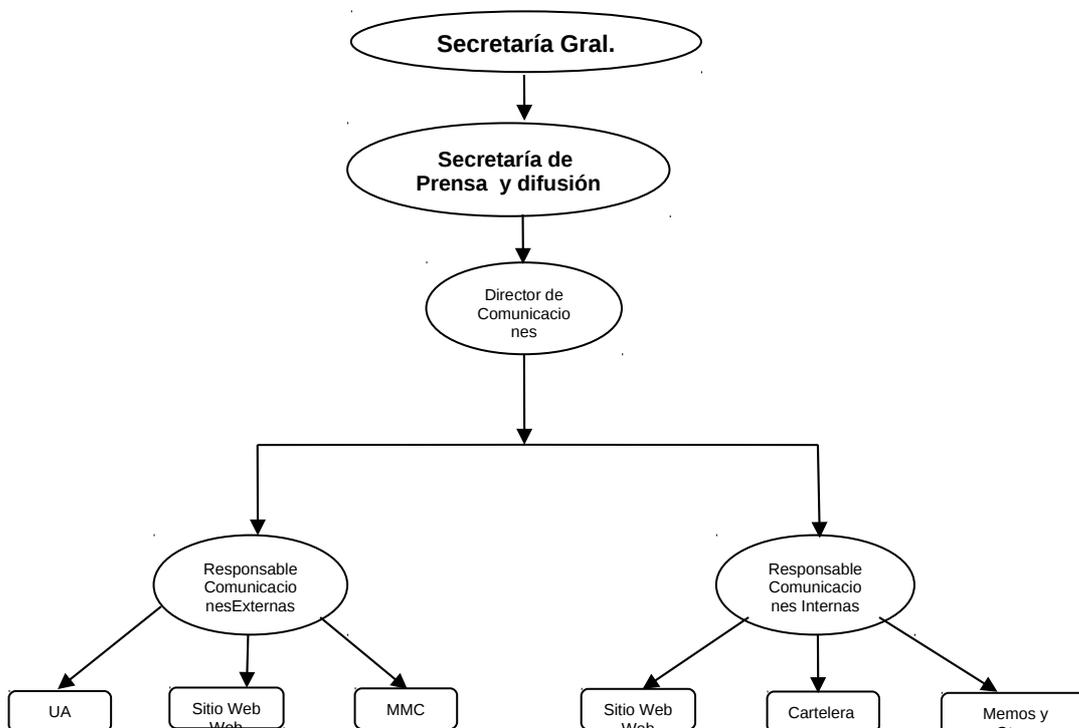
Comunicadores Sindicales. Su rol es el de mantener activos los canales de comunicación con los Nodocentes de todas las unidades académicas. Su rol no se solapa para nada con el del Delegado Gremial.

Para resolver la problemática de la escasa difusión de las actividades realizadas por el gremio se apostó fuertemente a la incorporación de nuevos medios digitales y de otros tales como un canal regional de televisión, una revista y un boletín bimensual.

Desde sus comienzos la Dirección de comunicaciones sindical apostó al uso de la tecnología web 2.0 como recurso comunicativo. Así, dadas sus características de herramientas para trabajo colaborativo, toda la comunicación entre los miembros de la Dirección se realiza a partir del uso de las redes sociales.

### Implementación de las estrategias:

Para implementar la Dirección y ejecutar las actividades previstas se cuenta con un equipo de personas entre los que figuran profesionales provenientes de la Comunicación Social, personal Nodocente de las diferentes Unidades Académicas y otros colaboradores que realizan el trabajo de acuerdo a las sugerencias emanadas desde la Dirección de Comunicaciones en el marco de lo que establezca la Secretaría de Prensa y Difusión de APUL. El organigrama funcional es el siguiente:





INTEGRACION,  
EXTENSION,  
DOCENCIA  
E INVESTIGACION  
PARA LA  
INCLUSION  
Y COHESION  
SOCIAL

22 AL 25  
NOVIEMBRE  
DE 2011  
SANTA FE  
ARGENTINA



#### Director de Comunicaciones:

- Ejecuta la política de Comunicaciones del sindicato.
- Supervisa el cumplimiento y ejecución de la Política de Comunicación de la organización.
- Diseña y administra el plan general de comunicación estratégica de la organización.
- Realiza la gestión de medios de comunicación externos.
- Entrega las directrices estratégicas para las diferentes campañas comunicacionales internas y/o externas que requiera la organización sindical.

#### Responsable de las Comunicaciones Externas:

- Implementa los diferentes mensajes, que se emanen desde la organización de acuerdo, al posicionamiento de la misma y a su Política de Comunicaciones.
- Desarrolla diferentes estrategias tendientes a la construcción de una imagen corporativa acorde a los valores y visiones de la organización.
- Resguarda el cumplimiento de las normas de Imagen Corporativa de la organización en los diferentes soportes.
- Recepciona y administra la información que se publicará en la Web, las UA y los medios de comunicación.

#### Responsable de las Comunicaciones Internas:

- Garantiza la circulación de la información entre Secretarías y otros ámbitos del sindicato.
- Chequea y coteja la información interna de la Web con la de otros medios.
- Supervisa la correcta elaboración de elementos comunicacionales que circularan dentro de la organización.
- Mantiene la cartelera interna y otros medios utilizados en comunicaciones internas.

De este modo se organizó el trabajo de la Dirección y se dio participación a jóvenes Nodocentes comprometidos con el proyecto.

Para ello los jóvenes participaron de acciones de capacitación en Comunicación e Imagen Institucional, manejo de tecnologías web 2.0 y otros temas inherentes a sus nuevas funciones.

La solución al tema de las escasas reuniones se resolvió con una reunión presencial los días viernes y la circulación de la información tanto en forma vertical como horizontal utilizando la tecnología web 2.0. En el caso de APUL se utiliza la red social Facebook.

Cabe destacar que se debió también capacitar a miembros de la Comisión Directiva y delegados. En todos los casos la capacitación estuvo a cargo del Director de comunicaciones.



INTEGRACION,  
EXTENSION,  
DOCENCIA  
E INVESTIGACION  
PARA LA  
INCLUSION  
Y COHESION  
SOCIAL

22 AL 25  
NOVIEMBRE  
DE 2011  
SANTA FE  
ARGENTINA



Una vez creada la estructura de la Dircom sindical los comunicadores fueron los responsables de una mayor llegada a los Nodocentes. Su trabajo consistió en mantener las carteleras, ser ellos mismos quienes comunicaban las novedades a sus compañeros y también eran ellos quienes distribuían y distribuyen los materiales impresos tales como comunicados, folletería, etc. También asesoran en el manejo del sitio web y de otros elementos facilitadores de la comunicación.

Para resolver la cuestión de la escasa difusión de las actividades gremiales se trabajó y se trabaja con el canal regional del sindicato, el sitio web y los micros radiales. También se trabaja con la red social Facebook y con twitter.

Por último y tal como ya se mencionó el cambio giró en torno a fuertes acciones de capacitación en el manejo de tecnología web 2.0. Ello posibilitó el acercamiento de los jóvenes, el compromiso de los miembros de la Comisión Directiva y de los demás trabajadores del gremio.

#### **RESULTADOS OBTENIDOS A LA FECHA:**

- Centralización de la información circulante tanto interna como externa en la DirCom permitiendo ello una gestión más dinámica y eficiente de la misma.
- Confección de un libro de actas de las reuniones semanales con los Secretarios lo que permite un seguimiento de las actividades realizadas, en proceso y por realizar.
- Fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los trabajadores de la asociación a partir del reconocimiento de acuerdos y desacuerdos que respetan la opinión de cada uno de ellos pero fijan posiciones monolíticas al momento de la toma de decisiones.
- Capacitación de los jóvenes incorporados, en temáticas comunicacionales en un marco ideológico afín al pensamiento de la asociación sindical.
- Valoración por parte de los Nodocentes, la UNL, la CGT y otras asociaciones sindicales y ONGs de las actividades culturales, sociales y gremiales llevadas a cabo por APUL.
- Implementación de nuevas modalidades de trabajo sustentadas en la socialización de las Tecnologías Digitales.



### **QUÉ RESTA POR HACER:**

Al momento de la presentación de este trabajo se trabaja en la producción de un boletín impreso y en formato digital para que todos los compañeros Nodocentes puedan conocer el quehacer diario del sindicato y a su vez aportar sugerencias plantear necesidades y, lo más importante, saber que cuentan con el respaldo de un equipo de trabajo que dará respuestas concretas a sus inquietudes ó, en su defecto, lo canalizará a través de la Secretaría correspondiente.