

Fortalecimiento de la comunicación interna a través de la construcción de redes sociales de comunicación en la Emisora 103.7 F.M. de la Policía Nacional de la ciudad de Manizales, que contribuya a una comunicación para el cambio social desde la mejora del servicio

Ensayo

Presentado por:

Francisco Javier Martínez Rojas

Tutor

Víctor Hugo López

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuelas de Ciencias Sociales y Humanidades - ECSAH

Programa de Comunicación Social

Diplomado en Construcción de Redes Sociales de la Comunicación

CEAD Dos Quebradas, diciembre de 2020

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Palabras claves	3
Fortalecimiento de la comunicación interna a través de la construcción de redes sociales de comunicación en la Emisora 103.7 F.M. de la Policía Nacional de la ciudad de Manizales, que contribuya a una comunicación para el cambio social desde la mejora del servicio.....	4
Conclusiones	12
Referencias.....	13

Resumen

Las emisoras son medios de comunicación tradicional en la sociedad, reinventarse es clave para generar verdaderos cambios sociales. La comunicación de comunidad y participativa son esenciales para lograrlo, y ello se hace a través de estrategias. En el marco del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación (DCRSC) se logra llevar a cabo un proceso de investigación a través de la metodología IAP en donde permite identificar aspectos positivos y negativos de la Emisora 103.7FM, logrando determinar la necesidad de la construcción de redes sociales de forma eficiente y eficaz. Es oportuno mencionar la necesidad del fortalecimiento de la comunicación interna, sobre todo con el comandante de la Policía en Manizales para que este comprenda la importancia de la emisora y le otorgue una mayor relevancia organizacional, que, conlleve a la realización de actividades y programas en la comunidad.

Palabras claves: comunicación interna, red social, comunicación de comunidad, comunicación participativa.

Fortalecimiento de la comunicación interna a través de la construcción de redes sociales de comunicación en la Emisora 103.7 F.M. de la Policía Nacional de la ciudad de Manizales, que contribuya a una comunicación para el cambio social desde la mejora del servicio

El presente trabajo se realiza en el marco de la evaluación final del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación (DCRSC), Opción de Trabajo de Grado, lo cual se encarga de recopilar el proceso investigativo durante el desarrollo práctico en el curso del diplomado, evidenciándose a través de esta la experiencia y los conocimientos académicos desde la Comunicación Social. Mediante este documento se muestra el desarrollo de investigación-acción para el fortalecimiento comunicacional en perspectiva de red social en la OSP: Radio 103.7 FM, esta hace parte del Grupo de Emisoras de la Policía Nacional que se tiene alrededor del territorio colombiano por ciudades.

La emisora tiene como objetivo el de aportar a la consolidación de la credibilidad y confianza, a través de mensajes institucionales claves, divulgación de campañas y estrategias que impacten la convivencia y seguridad ciudadana, y difusión de la operatividad exitosa y objetivos alcanzados en la prestación de un servicio de policía efectivo. Teniendo claro la descripción de la OSP, es oportuno plantearse como tesis principal del presente ensayo crítico que el fortalecimiento de la comunicación interna en una organización mediante estrategias contribuye a que haya un mejor funcionamiento de los procesos organizacionales, en este caso específico en la Emisora 103.7FM.

Cabe mencionar un aspecto fundamental para tener en cuenta, y es que las emisoras que tiene la Policía Nacional alrededor del territorio colombiano no tienen fines comerciales, ni fines lucrativos por la labor que se realiza. Estas más bien cumplen con una función social y

comunitaria que pretende consolidar la relación con las comunidades mediante la escucha y la participación activa, ello frente a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, los principales integrantes de estas emisoras son hombres y mujeres pertenecientes al grupo de policías comprometidos con la seguridad y la convivencia pacífica que están dispuestos a ayudarle a la comunidad, y, una forma de hacerlo es por medio de la emisora.

A nivel personal, se escogió esta OSP, dado que desde la emisora se logra consolidar el respeto por las leyes y generar espacios de acompañamiento, prevención, educación y escucha de las necesidades de los ciudadanos, es decir, hay una construcción de comunidad que se hace a través de la comunicación participativa de la ciudadanía que escucha esta radio. Igualmente se eligió está, dado que participa directamente en actividades e implementan estrategias o acciones que brindan soluciones a problemáticas ciudadanas y que contribuyen en cierta manera a la solución de las mismas.

Por tanto, la emisora es más que una radio en donde se escucha música o se hablan de temas de entretenimiento, es más bien un medio de comunicación que contribuye a la ciudadanía desde el entendimiento de sus situaciones sociales y en donde además se tiene a disposición la Policía Nacional como entidad nacional encargada de la seguridad. Así las cosas, desde esta sociopraxis se llevó a cabo un acercamiento a la OSP, y esto se hizo a partir del estudio de la estructura y el perfil comunicacional para así lograr proyectar posibles procesos de investigación y transformación social, y es por esta razón que el enfoque fue en la emisora 103.7FM dado que esta contribuye como medio que ayuda a la población manizaleña.

Lo anterior se realiza desde el enfoque de comunicación como participación, para ello López J. (2012) dice que: “La comunicación entendida como participación cobra una dimensión

social y política que propone a los sujetos la exigencia del derecho a participar, a ser interlocutores y a superar la actitud de mera recepción” (p. 46).

Por lo que, esta cita se relaciona directamente con el objetivo de la emisora, y a su vez con el fin último del proceso de investigación que se llevó a cabo, pues la idea principal es que la emisora comprenda que su labor es social y este debe ser por tanto su enfoque, y a su vez con respecto al hecho de que la ciudadanía también exijan el derecho a participar de forma activa y no pasiva, donde se involucren en estos procesos sociales que se llevan a cabo desde la frecuencia radial de la Policía.

Para lograr concretar aspectos positivos y negativos, así como acciones a realizar, fue necesario identificar dinámicas comunicativas internas y externas entre los que comunican y la comunidad, y para ello se utilizó la ficha de identificación y de información, luego el diario de campo, lo cual fueron claves para lograr plasmar una descripción clara y precisa de estas dinámicas comunicacionales y así se realizó la interpretación y el desahogo de las actividades que realizan en pro de la comunidad. También, hay que mencionar que, de acuerdo con López (2012) habría que tener en cuenta la comunicación para un cambio social (CCS) lo cual según este autor: Lo que caracteriza la CCS, es el abordaje del problema del poder, que puede ser construido en las comunidades a partir de decisiones sobre su acontecer y proyecciones de futuros que se gestan con luchas hacia la transformación (López 2012, citando a Gumucio p.52).

La CCS es también una característica de esta emisora, pues su fin de comunicar es social, a través de esto se transmite para contribuir a la sociedad de forma positiva, por medio de actividades y acciones que contribuyan al bienestar de la comunidad de la ciudad de Manizales, y ante todo generar una transformación a través de los diferentes programas que se llevan en la radio. Teniendo en cuenta lo anterior, resulta importante mostrar de la información recolectada

de los resultados, y se determinó que internamente la radio cuenta con muchos medios tecnológicos a su alcance pero sin duda el más importante es el celular y externamente por medio del poliwatsap 3007190512, las personas mediante mensajes de voz o de texto son escuchados, programan sus canciones y exponen sus PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias), también lo pueden hacer por la página de Facebook: RadiopolicíaManizales.

De esta manera, se deja en evidencia que hay un uso tecnológico de los diferentes medios de comunicación por medio de la emisora, y así mismo de sus oyentes, por tanto es un factor clave para aprovechar su uso, y con ello lograr plasmar acciones participativas que permitan construir una comunidad comunicada. Sustentando lo anterior, es relevante citar lo expuesto por Villalobos (2012) quien afirma que: “No quedan dudas de que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se transforman y consiguen impactar cada vez con más fuerza al conjunto de la sociedad” (p.6).

Las tecnologías han cambiado la forma de vida, en algunos casos hay una dependencia de los aparatos tecnológicos y de las actividades que se hacen a través de estos, pero también son de suma importancia para mantenerse comunicado de manera eficiente y oportuna, no hay duda de que las TIC ha impactado en la sociedad fuertemente y a su organizaciones, por tal razón la emisora debe apropiarse de estas para tener un mayor impacto, pues no hay que dejar de lado que la radio es uno de los medios de comunicación mas antiguos y tradicionales en la humanidad, y debe unirse con las nuevas tecnologías para mejorar su ejercicio.

Lo anterior se evidencia en los diferentes procesos que realiza la radio 103.7 FM, en donde a través de este proceso de investigación en campo, se logró evidenciar que uno de los beneficios que otorgan a la sociedad es la participación para el cambio social dado que permite el reconocimiento de una radio influyente, una radio que cumple con su razón de ser y al mismo

tiempo es una radio que propicia y ayuda en alternativas de participación como mecanismo de sostenibilidad cultural y social. No obstante, hay aspectos negativos y la mayor debilidad está en la comunicación interna ya que los altos mandos no valoran la importancia de la radio como medio masivo de comunicación, cuando se habla de altos mandos se hace referencia al comandante de la Policía Nacional de Manizales.

A partir de lo anterior, se logró realizar el sociograma, en este se determinó que las relaciones fuertes de dependencia con hombres y mujeres policías, el COEST, Red de emisoras y MINTIC, y las relaciones fuertes de colaboración es con jóvenes, JAC, adultos, comerciante, líderes comunitario y adultos mayores. Se tiene por otra parte, relaciones débiles con la policía nacional, y las emisoras regionales, con las emisoras locales hay una relación de conflicto. Por último, hay una relación débil de aislamiento con las redes sociales por tanto, lo que quiere decir esto es que no existe tal relación, y es por ende un medio de comunicación que muy poco se utiliza. Para esto, es relevante entender las redes sociales de forma grupal, y para ello Gallego (2016) menciona que: “Siendo conscientes de cómo afectan las redes sociales a los individuos, debemos esforzarnos en cambiar nuestro pensamiento hacia lo grupal y universal. Debemos de entender el mundo como un cosmos en red” (p. 148).

Por lo que, entendiendo las redes sociales como parte de la colectividad y comunidad, es necesario el uso de estas para el beneficio de los oyentes y como bien dice el autor entender el mundo como un cosmos en red, es decir, que haya una tendencia hacia el razonamiento en redes, en este caso desde redes sociales digitales como Facebook, Twitter, Instagram, entre otros.

Dejando claro lo anterior, se puede decir que, algunos de los hallazgos negativos fueron: La OSP cuenta con redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram, pero se evidencia el mal manejo de las mismas ya que los integrantes de la organización no cuentan con capacitaciones

para un correcto uso y administración de las redes sociales, por lo que, no hay una construcción en redes sociales desde la comunicación estratégica, si bien es cierto se tienen pero no hay un buen uso, participativo y acorde con las exigencias sociales, que verdaderamente tengan un impacto social. Para ello Villalobos (2012) teniendo como referente las TIC dice que:

“Construir ciudadanía significa promover y facilitar el diálogo entre protagonistas y actores diferentes y diversos, en medio de presiones y tensiones, que hacen más difícil el desafío” (p.6).

Por lo que, las redes sociales deben utilizarse para construir a partir del dialogo acerca de las diferentes tematicas de interes social y que generen a su vez un impacto social.

Igualmente, continua afirmando Villalobos (2012) que esta construccion de ciudadania tambien: “Significa entender que ciudadanía es una condición que se asume. Ciudadanía es una apropiación de valores que se logra mediante el empoderamiento del ciudadano” (p. 6).

Por lo tanto, claro es el objetivo de esta OSP, lo que hace falta para hacer un verdadero empoderamiento y participación del ciudadano es involucrarlo en diferentes programas de interés social, donde haya una verdadera planeación y gestión desde la comunicación interna organizacional.

Por lo que, lo anterior conlleva a otro hallazgo negativo: 2. No cuentan con una programación organizada ni planeada, es decir, falta crear un horario de las temáticas a impactar durante la programación y los mensajes a locutar con el fin de llevar a los oyentes mensajes y recomendaciones de seguridad y generar así, espacios de acompañamiento, prevención, educación y escucha de las necesidades de los ciudadanos. No cabe duda de que lo expuesto por Villalobos (2012) es lo que se evidencia en el proceso de investigación, que, hace falta mejorar y potenciar en la emisora 103.7FM, pues la idea es que a través de los medios de comunicación no solo haya un uso para el entretenimiento como comúnmente se hace, sino que,

se busque generar una comunicación participativa y una construcción de comunidad, usando como base los aspectos teóricos de la Comunicación Social.

Finalmente, el tercer hallazgo negativo encontrado fue: 3. que la emisora 103.7 FM, se encuentra bajo la supervisión de la oficina de comunicaciones estratégicas y esta oficina no cuenta con el apoyo suficiente del señor comandante de la Policía en Manizales, la comunicación interna está quebrantada, no hay un apoyo y ello dificulta la misionalidad de la radio y por ende no se pueden realizar actividades con la comunidad. Esto contradice lo expuesto en la CCS, pues lo que se intenta es que se transforme a la ciudadanía y debido a las debilidades en la comunicación interna que hay en la emisora no es posible, pues es necesario crear una comunicación estratégica con la comunidad para así lograr generar acciones participativas y comunitarias.

Por tanto, a partir de estos hallazgos negativos, se potencia la necesidad de la construcción de redes sociales que permitan mejorar estos aspectos, de esta manera se utilizarían teniendo como base que: “Las redes sociales digitales se sostienen gracias a la libertad de interacción, participación, colaboración, intercambios, construcción de conocimiento comunitario (inteligencia colectiva).” (Gallego, 2016, p. 148).

Ahora bien, siendo conscientes de como afectan las redes a los individuos, debemos esforzarnos en cambiar nuestro pensamiento hacia lo grupal y universal.

Así las cosas, la estrategia propuesta determinada a partir del proceso de investigación tuvo como objetivo general: Fortalecer la comunicación interna de la emisora 103.7 FM, por medio de capacitaciones al señor comandante de la unidad y a los integrantes de la emisora para poder brindar un mejor servicio. Mediante este objetivo, se pretende de esta forma influenciar positivamente desde la comunicación estratégica en construcción de redes sociales y a partir de

ello impactar en la comunidad. Bien lo afirman Bernal et al. (2018) que: “Las redes sociales han sido analizadas como espacio de influencia social, entendida esta como el efecto por el cual los pensamientos, los sentimientos o las acciones de un individuo se ven afectadas por otros individuos” (p. 12).

De este proceso se logran determinar unas acciones de la estrategia propuesta, antes de mencionarlas, es pertinente decir que para llegar a estas, se llevó a cabo un proceso investigativo que permitió darle forma a este ensayo crítico, argumentándolo a través de autores propuestos en el DCRSC y asimismo por medio de saberes y experiencias previas de quien escribe. Estas acciones se enfocaron en: 1. Capacitación a los miembros de la OSP en donde adquirieran habilidades para el uso adecuado de las redes sociales, 2. Creación de horarios en la programación y los mensajes del locutor, 3. Socialización de la resolución 051237 del 11 de octubre de 2018 con el comandante, 4. Dar a conocer las temáticas a impactar en la programación y los mensajes a locutar ante el comandante, 5. Articular esfuerzos y trabajar de la mano con organizaciones como ANDAP y otras, y 6. Trabajar por el bienestar de niños, niñas y adolescentes para que prevalezcan sus derechos.

Por lo que, se logra comprender cómo se dio un engranaje entre comunicación estratégica, comunicación interna, construcción de comunidad, comunicación participativa, investigación-acción y principalmente red social. Estos, permitieron comprender la importancia de los procesos y de la gestión de la comunicación en la OSP, para que así a partir de ello se logre impactar socialmente desde la perspectiva de la comunicación para el cambio social.

Conclusiones

En el marco de este ensayo crítico se logra evidenciar lo aprendido en el programa de Comunicación Social y principalmente del Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación (DCRSC) en las OSP, que para el caso fue la emisora 103.7FM de la Policía Nacional de Colombia en Manizales. Resulta relevante destacar en esta conclusión como a partir de todo un proceso se logró evidenciar una problemática o hallazgos negativos, y con ello poder crear acciones como estrategia de propuesta para la mejora de los procesos en la comunicación.

Lo principal en este trabajo fue determinar a través del sociograma la falta en las relaciones con las redes sociales por parte de la OSP, pues no hay una comprensión del impacto social que tienen estas en la actualidad con respecto a la sinergia que ello conlleva con la ciudadanía, de allí la necesidad de construir redes sociales de comunicación en las organizaciones que tienen un carácter, enfoque o dimensión social.

La emisora es un medio de comunicación tradicional en la sociedad, no obstante este tiene que innovar y reinventarse para lograr producir cambios y transformaciones sociales, más cuando es uno de los medios que tiene una gran acogida pero que debido a los avances tecnológicos no hay que negar que puede estar quedando obsoleto con el pasar del tiempo, por lo que el involucrar las redes sociales para construir comunidad y que sea participativa es clave e importante.

Referencias

- Bernal, C., Navarro, C y Santoveña, S. (2018). Investigación en metodologías virtuales, redes sociales y comunicación. Ediciones Octaedro. Recuperado de: <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. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/44233/1/T39077.pdf>
- López, J. (2012). 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/2011/003_Breve_recorrido_por_la_investigacion.pdf
- Villalobos, O. (2012). Comunicación y ciudadanía en la era de las redes sociales. Quórum Académico, 9 (1), 5-8 Recuperado de: <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/24900>