

DESARROLLO DE UNA NUEVA METODOLOGÍA (ALBERTO PEREZ/RIFFO NUR) PARA LA COMPRENSIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES: APLICADO EN UNA INVESTIGACIÓN SOCIAL CHILENA.

Andrea Riffo Nur

ariffon@gmail.com

Universidad Mayor

CURRICULUM

Andrea del Carmen Riffo Nur, Chilena, periodista y licenciada en comunicación social, Universidad Mayor, Chile; actualmente se desempeña como encargada de comunicación social de Instituto Nacional de Deportes IX Región, Chiledeportes, además es columnista del diario Última Hora Regional y del diario electrónico, www.tiroalblanco.cl.

RESUMEN

Esta propuesta es innovadora porque aporta una metodología nueva para diseñar y comprender cuando una estrategia es aplicada con la intención deseada en el público objetivo.

Se aplicó por primera vez a la comprensión de las estrategias de comunicación (EC) aplicadas por el Gobierno Chileno, a través de su organismo (DOS), a las organizaciones sociales.

Para cumplir este objetivo se recurrió a un trabajo de campo, visitando al gobierno (DOS) para conocer sus estrategias comunicacionales diseñadas hacia la sociedad civil, y por otro lado se visitó a las Juntas de Vecinos para conocer cómo son recepcionadas por las organizaciones sociales.

Para su análisis se aplicó por primera vez la metodología (Alberto Perez/Riffo Nur) elaborada por la autora de esta ponencia a partir de un trabajo teórico del profesor español.

PALABRAS CLAVES:

Estrategias de comunicación, comunicación estratégica, recepción, sociedad civil, organizaciones sociales.

ABSTRACT

This proposal is innovating because it contributes a new methodology to design and to include/understand when a strategy is applied with the intensity wished in the objective public.

It was applied for the first time to the understanding of the strategies of communication (EC) applied by the Chilean Government, through its organism (TWO), to the social organizations.

In order to fulfill this objective one resorted to a work of field, visiting the government (TWO) to know its designed communicational strategies towards the civil society, and on the other hand it was visited the Meetings of Neighbors to know how they are recepcionadas by the social organizations.

For its analysis the methodology (Alberto Perez/Riffo Nur) elaborated by the author of this communication from a theoretical work of the Spanish professor was applied for the first time.

KEY WORDS:

Communication Strategies, strategic communication, reception, civil society, social organizations.

DESARROLLO

Luego de variadas revisiones bibliográficas respecto al tema de estrategias de comunicación desde la perspectiva de la comunicación pública no se ha encontrado una metodología y modelo que logre identificar cuándo una estrategia es más efectiva que otra.

Frente a esta problemática la autora resolvió convertir la propuesta teórica del profesor español Rafael Alberto Pérez en una matriz tipo, que nos permite identificar que estrategia de comunicación aplicada en la vida real de una organización (mas allá de las muchas veces parciales y confusas declaraciones de sus dirigentes) y a su vez, producto de esto, la autora diseñó otra matriz que permitió identificar cómo son recepcionadas estas estrategia de comunicación en el público objetivo y así lograr establecer cuando una estrategia es más efectiva que otra.

Para lo cual se llevó el concepto estrategia de comunicación a terreno, el que fue necesario categorizarlo, a fin de permitirnos comprender y analizar su recepción, entendida ésta como el proceso de conocimiento y percepción de las estrategias de comunicación.

La nueva metodología se aplicó experimentalmente en la investigación que la autora de la ponencia llevó a cabo para el Gobierno chileno, y dirigida a la comprensión de las estrategias de comunicación (EC) aplicadas por el Gobierno Chileno, a través de su organismo (DOS), a las organizaciones sociales. A tal fin se entrevistó a La División de Organizaciones Sociales (DOS), para conocer cuales son las estrategias de comunicación aplicadas por el Estado y por otra parte se visitó a las organizaciones sociales (sociedad civil), entrevistando a la directiva de la Unión Comunal, a los presidentes de las Juntas de Vecinos, y a integrantes de diversas juntas de vecinos de Temuco.

Finalmente fue posible confeccionar un diseño metodológico que nos permitió diseñar una estrategia de comunicación y además se pudo construir otro modelo para identificar como estas estrategias están siendo aplicadas en el público objetivo.

Anexos: Para una mejor comprensión de esta propuesta se adjuntan tres anexos (Fuera de la extensión recomendada)

Para citar este artículo:

Riffo Nur, Andrea (09-04-2007). LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES: APLICADO EN UNA INVESTIGACIÓN SOCIAL CHILENA. FISEC-Estrategias - Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Lomas de Zamora

Año III, Número 6, V6, pp.77-85

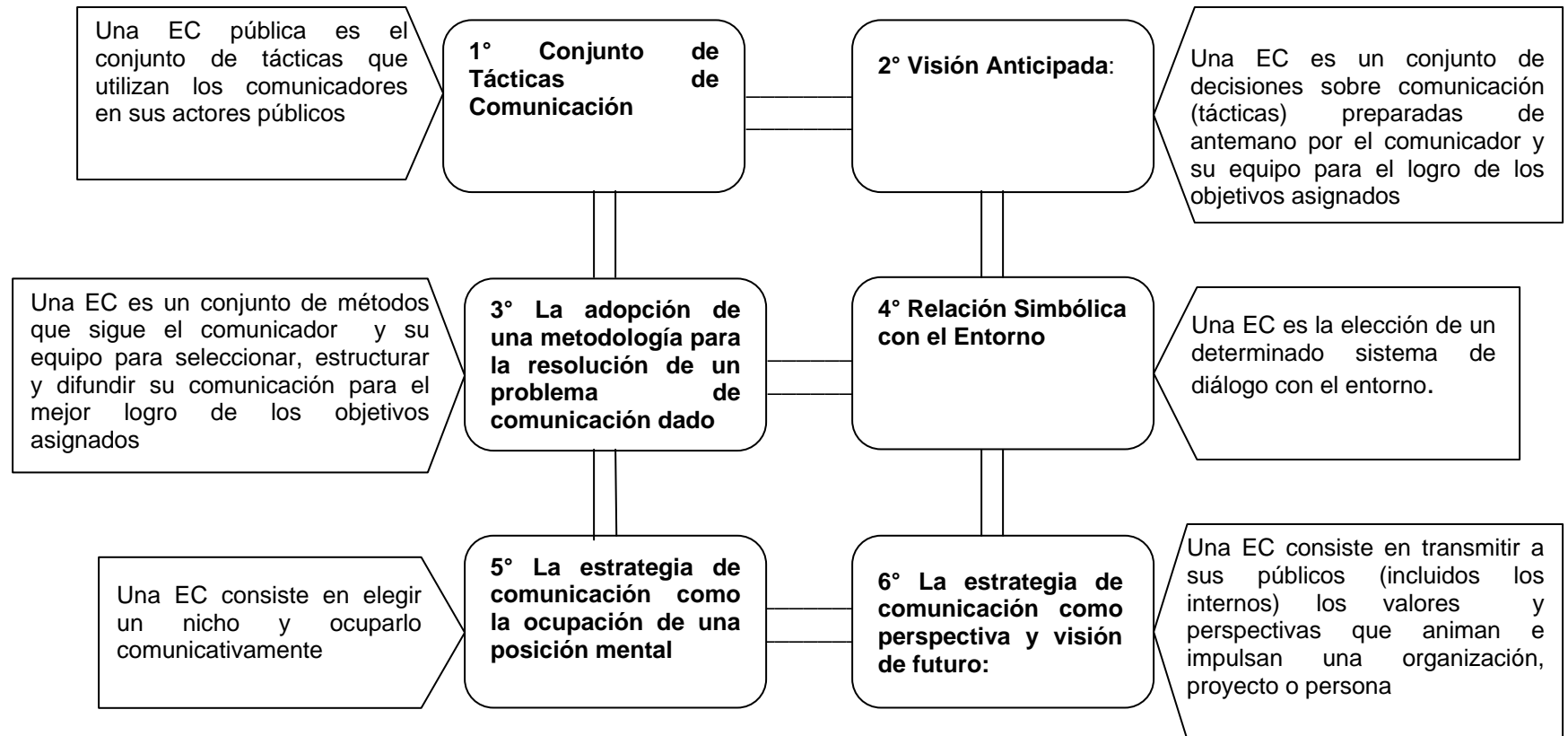
ISSN 1669- 4015

URL del Documento : <http://www.cienciaried.com.ar/ra/doc.php?n=583>

URL de la Revista : www.fisec-estrategias.com.ar

Anexo I

6 APROXIMACIONES A UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN (EC) MODELO ALBERTO PEREZ/RIFFO NUR



ANEXO II

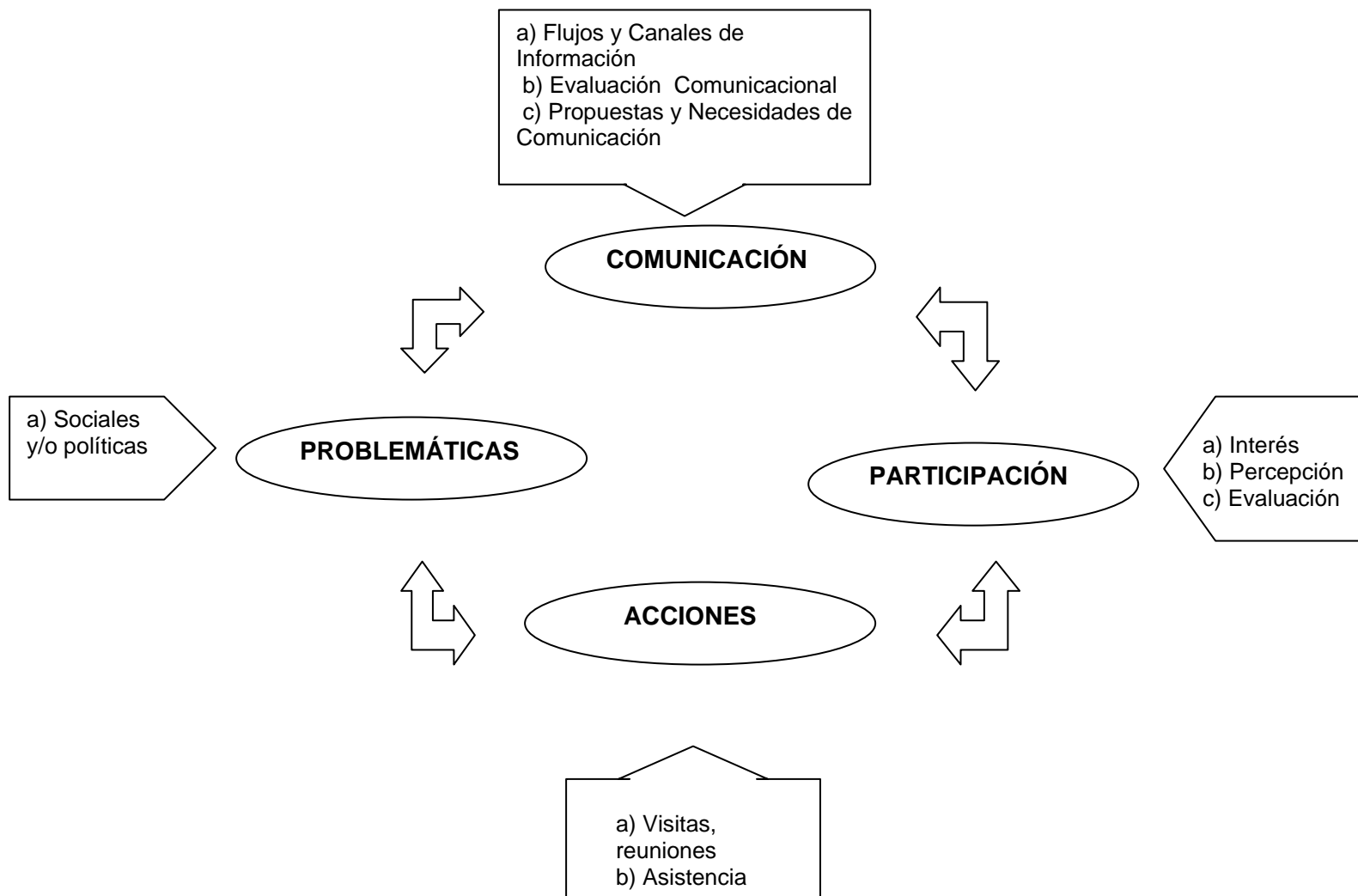
MODELO RECEPCIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Para comprender científicamente este objeto de estudio, se convirtió el concepto de estrategia de comunicación en ítems planteados en un cuestionario, utilizado como pauta al momento de realizar la entrevista semi estructurada a cada integrante de la directiva de la Unión Comunal de Juntas de Vecinos Urbanas de Temuco.

Para lo cual se construyó un Modelo de interpretación y análisis basado en el contenido teórico de la presente investigación, que consiste en cuatro categorías, **Comunicación, Participación, Acciones y Problemáticas.**

MODELO DE INTERPRETACIÓN LA RECEPCIÓN DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN (ec)

(modelo Rizzo Nur)



ANEXO III

TABLA INTERPRETACIÓN ENTREVISTA DIRECTIVA UNIÓN COMUNAL

	Jaime Salinas Presidente	Ismael Baeza Vicepresidente	Juan Caro Tesorero	Maritza Godoy Directora
COMUNICACIÓN				
a) Flujos y Canales de Información	Inadecuados	Muy Mala	No Existen	Escasa, "Yo asisto"
b) Evaluación Comunicacional	Mala	Pésima	Pésima	Débil
c) Propuestas y Necesidades de Comunicación	Acercarse a la UC	Más Preocupación	Más Comunicación	Empaía
PARTICIPACIÓN				
a) Interés	Falta Profesionalismo	No hay	No Hay	No Hay
b) Evaluación	Sólo Conveniencia	No Hay Credibilidad	Muy Escaso	Falta Compromiso
c) Percepción	Nos Utilizan	Ínterés Creado	Mal, Falta Compromiso	No Hay Sensibilidad
ACCIONES				
a) Visitas, Reuniones	Encuentros Casuales	Nadie	No Conozco a la Seremi	Sólo Marcar Presencia
b) Asistencia	Poca	Nunca	Nunca	"Poca Gente
PROBLEMÁTICAS				
a) Políticas y/o Sociales	Respeto al Dirigente	Orientación	Seguridad Ciudadana	Seguridad Ciudadana