

INFORME FINAL DE PASANTÍA  
PROYECTO COMUNICATIVO CON-TACTO RADIO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO

ERIKA ASTRID BAÑOL RODRÍGUEZ

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO

NEIVA

2018

INFORME FINAL DE PASANTÍA  
PROYECTO COMUNICATIVO CON-TACTO RADIO  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO

ERIKA ASTRID BAÑOL RODRÍGUEZ

Informe de Pasantía para optar al título de  
Comunicador Social y Periodista

ASESORA DE PASANTÍA:

JOANNA MURCIA HERNÁNDEZ  
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA  
UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA

UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y PERIODISMO

NEIVA

2018



Nota de Aceptación

---

---

---

---

---

Jurado

---

Jurado

Neiva, 21 de marzo de 2018

## DEDICATORIA

*Dedico primero este informe de pasantía a Dios, por permitirme alcanzar este logro profesional tan anhelado, a Alba Luz Beltrán Valenciano por su colaboración emocional y económica en gran parte del transcurso de mi carrera, por último y no menos importante a Marcos Leonardo Castro Beltrán, que llegó a mi vida en el momento indicado, para enseñarme que los sueños si se pueden alcanzar. Gracias por tú amor, sinceridad, apoyo, consejos y gracias por tú fe en mí.*

## AGRADECIMIENTOS

*El reloj de Dios es tan perfecto. Su tiempo es preciso y maravilloso. Gracias por permitirme alcanzar este logro que emprendí hace unos años. Agradezco a mi madre Flor Elsa Rodríguez Vernal, por ser mi amiga y confidente.*

*Agradezco a Con-Tacto Radio por permitirme ser parte de este proyecto.*

*Al docente Erinso Yarid Díaz Rodríguez por estar siempre dispuesto y entusiasta. Su acompañamiento, colaboración y consejos fueron esenciales.*

*A carolina Montejo, amiga comunicadora por colaborarme en la revisión y lectura del documento.*

*A mis amigos y compañeros de trabajo María Alejandra Campo, María Paula Gonzales y Juan David Tique, por estar siempre en disposición de colaborar.*

*Asimismo, a Olguita por ser amable en cada una de las inquietudes que se presentaron durante el transcurso de la carrera profesional.*

*Gracias a cada uno de los docentes Jacqueline García, Carlos Arturo Monje, Rubí Lorena Morales, William Torres, Zulma Marcela Muñoz y Oscar Iván Forero Mosquera, por todas sus enseñanzas brindadas, que me convierten en una profesional.*

*Gracias a la vida porque ha sido generosa conmigo y a todas las personas que me han apoyado y han creído en mí.*

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I. ASPECTOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	9
<b>1.1 MARCO HISTORICO.....</b>	<b>9</b>
<b>1.2 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....</b>	<b>11</b>
<b>1.3 LENGUAJE Y PROGRAMACIÓN.....</b>	<b>13</b>
<b>1.4 ACTORES DE CON-TACTO RADIO.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....</b>	<b>16</b>
<b>1.6 MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES.....</b>	<b>19</b>
<b>1.6.1 MISIÓN DE CON-TACTO RADIO.....</b>	<b>19</b>
<b>1.6.2 VISIÓN DE CON-TACTO RADIO.....</b>	<b>20</b>
<b>1.6.3 PRINCIPIOS DE CON-TACTO RADIO.....</b>	<b>20</b>
<b>1.6.4 VALORES DE CON-TACTO RADIO.....</b>	<b>21</b>
CAPÍTULO II. DESARROLLO DE LA PASANTÍA.....	22
<b>2.1 JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>23</b>
<b>2.3 OBJETIVO GENERAL.....</b>	<b>26</b>
<b>2.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>26</b>
<b>2.4 APROXIMACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>27</b>
<b>2.4.1 MARCO CONCEPTUAL.....</b>	<b>34</b>
<b>2.5 MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>35</b>
<b>2.7 RESULTADOS DE LA PASANTÍA.....</b>	<b>45</b>
<b>2.8 EXPERIENCIAS Y CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS.....</b>	<b>63</b>
CAPITULO III CONCLUSIONES.....	64
CAPITULO IV RECOMENDACIONES.....	66
BIBLIOGRAFÍA.....	67
ANEXOS.....	69

## INTRODUCCIÓN

El siguiente informe contiene el desarrollo de la pasantía supervisada como modalidad de grado, del proyecto comunicativo comunitario Con-Tacto Radio del Programa de Comunicación Social y Periodismo de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Surcolombiana; realizada en el 2016<sup>a</sup> y 2017<sup>b</sup>.

Dentro de la estructura del documento se identifican cuatro capítulos que enfocan de forma metódica el desarrollo del proceso de intervención y el cumplimiento del objetivo general del proyecto centrado en el fortalecimiento de imagen, posicionamiento y apropiación de la organización.

Este proceso se fundamenta en la implementación de un plan estratégico de comunicación, coherente con los ejes de identidad y apropiación, imagen y comunicación de servicios, así como de producción radiofónica.

Para empezar, el primer capítulo presenta un marco de referencia, en el cual se expone la estructura organizativa, teleología e historia del espacio intervenido. Además, se describen su lenguaje, programación y actores correspondientes. El segundo capítulo plasma el desarrollo de la intervención realizada desde la pasantía, conformada por la justificación y definición del problema.

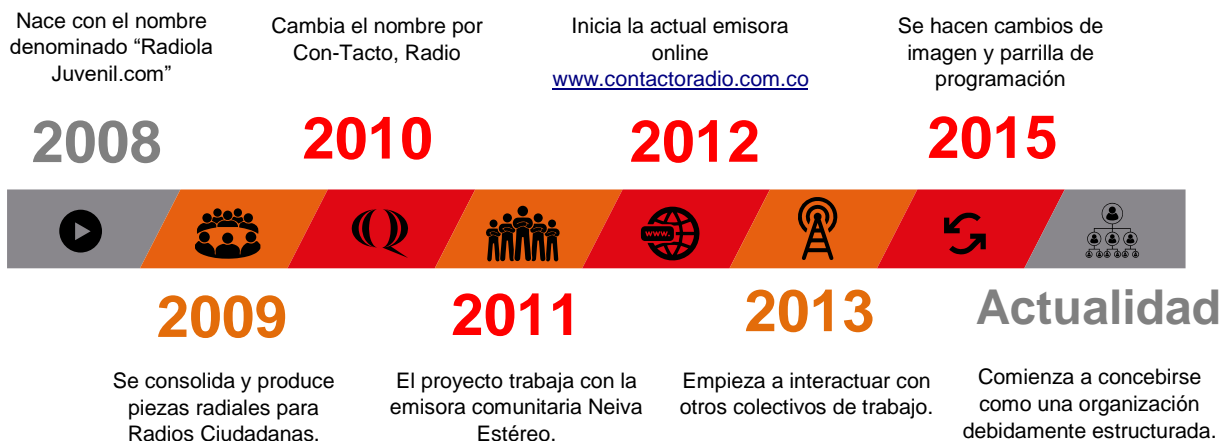
Posteriormente, se concretan los objetivos que fueron referentes de las estrategias ejecutadas. También se presenta el marco teórico que brinda el soporte conceptual usado durante el transcurso de la pasantía. Del mismo modo se especifica la metodología aplicada y finalmente las experiencias adquiridas durante el proceso de gestión.

El informe continúa en el tercer capítulo conformado por un resumen de las conclusiones y finaliza con las respectivas recomendaciones, bibliografía y anexos.



# CAPÍTULO I. ASPECTOS DE LA ORGANIZACIÓN

## 1.1 MARCO HISTORICO



### 2008 - Radiola Juvenil

Con-Tacto Radio nació en el 2008 con el nombre denominado "Radiola Juvenil.com" como estrategia del proyecto macro "Escuela de Formación y Producción Comunicativa en Jóvenes y Niños del Huila". En sus inicios La Radiola Juvenil.Com, contó con un portal web gratuito y emisión de productos en espacios trabajados con Radios Ciudadanas, el cual fue un proceso de aprendizaje en la radio con Instituciones Educativas de la ciudad de Neiva y algunos municipios aledaños, entre ellos: Campoalegre, Tesalia y Guadalupe.

### 2009 - Consolidación

En el 2009 se consolida el proyecto y su página virtual llamada Radiola Juvenil.com, dando inicio a la realización de preproducción, producción y posproducción de alta calidad de piezas radiales para Radios Ciudadanas.

En el mismo periodo, se llevó a cabo el primer encuentro de radios escolares del departamento del Huila.

### 2010 - Reestructuración

Para el 2010, se cambia el nombre de la Radiola juvenil.com, por el actual nombre Con-Tacto Radio, debido que el termino radiola no se ajustaba al propósito actual del proyecto de acompañar, visibilizar procesos comunitarios

del Huila, y a su vez, producir contenidos multimediativos. Al mismo tiempo, se reestructuró la metodología del proyecto y sus fines sociales.

### **2011 - Neiva estéreo**

El proyecto siguió trabajando de la mano con la emisora comunitaria Neiva estéreo en la producción de contenidos para la franja de Radios Ciudadana, actividad que se llevó a cabo hasta el año 2011 con un equipo fortalecido de estudiantes del área de Comunicación Comunitaria y Ciudadana del Programa de Comunicación Social y Periodismo, quienes brindaban acompañamiento y asesoría a los demás colectivos.

### **2012 - Emisora online**

En el 2012 se inició la señal de prueba de la actual emisora online [www.contactoradio.com.co](http://www.contactoradio.com.co) y a su vez el montaje de la plataforma.

### **2013 - Nuevas estrategias de acompañamiento**

En el 2013 el proyecto de intervención de practicantes del Programa de Comunicación Social y Periodismo apuntó a que Con-Tacto Radio interviniera en la apropiación e interacción con otros colectivos de trabajo.

Se empezó a concebir a Con-Tacto Radio como una estrategia de acompañamiento, difusión y visibilización de los distintos productos radiales surgidos de las diferentes comunidades que se intervenían. Esto permitió que se lograra una interacción y actualización periódica de los contenidos periodísticos, radiales y audiovisuales en la plataforma virtual [www.contactoradio.com.co](http://www.contactoradio.com.co), así como en los diferentes canales de transmisión, entre ellos: Facebook, Twitter, YouTube y su respectivo blog.

### **2015 - Nuevos cambios, nuevas oportunidades**

El proyecto hace cambios en su plataforma, logotipo y diseño; así como en la parrilla de programación, e inicia un Proyecto con Agenda Juvenil en el Departamento del Huila.

### **2016 - Hasta la actualidad**

El proyecto Con-Tacto Radio, además de los distintos acompañamientos, difusión y visibilización con las diferentes comunidades, empieza concebirse como una organización debidamente estructurada, es decir, poner énfasis en

sus actores, comunidades, estudiantes y docentes. También a tener claridades de sus particularidades, entre ellos una estructura y objetivos misionales definidos, que responden al quehacer del proyecto.

Analógicamente, empieza a reconocer la importancia de la comunicación como herramienta de gestión desde la vinculación de pasantes por parte de proyección social de la Universidad Surcolombiana, donde hace parte, y permite la vinculación de comunicadores integrales que realicen objetivos y acciones concretas de fortalecimiento organizacional.

Estos procesos han dejado ver en la actualidad sus frutos en el posicionamiento de Con-Tacto Radio. Un ejemplo actual de ello son los más de 1000 seguidores en Facebook, YouTube y Twitter, sin dejar al lado el reconocimiento de las comunidades que se acompañan.

## **1.2 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

Con-Tacto Radio es un proyecto comunicativo, del Programa de Comunicación Social y Periodismo de la facultad de ciencias sociales y humanas, liderado por el Área de Comunicación Comunitaria y Ciudadana. También hace parte de Proyección Social de la Universidad Surcolombiana, que corresponde a una universidad pública de orden nacional financiada principalmente por el Estado Colombiano, está ubicada en Neiva, capital del departamento del Huila, entre la cordillera Central y Oriental, en una planicie sobre la margen del río Magdalena.

El proyecto Con-Tacto Radio cuenta con una oficina y un cubículo de grabación al lado del programa de Comunicación Social y Periodismo. Además cuenta con varios computadores que permite el desarrollo de trabajos por parte de los estudiantes, 1 *Subwoofer* o parlante, 2 micrófonos y varias grabadoras periodísticas.

Con-Tacto Radio, está concebido fundamentalmente como un ambiente de aprendizaje, es decir que parte de un conjunto de acciones pedagógicas dirigidas a la transformación social, donde la interacción y la participación de la comunidad son factores claves para el aprendizaje.

Como proyecto social, es un escenario edu-comunicativo que privilegia la comunicación y la educación como derecho. Su objetivo, está basado en acompañar procesos comunitarios del Huila, para la producción y

visibilización de contenidos multimediáticos, por medio de un sitio web con un fuerte componente social<sup>1</sup>.

El proyecto, responde a una metodología de trabajo colaborativo desde los colectivos que se forman en el área de Comunicación Comunitaria y Ciudadana y otros proyectos del Programa de Comunicación Social y Periodismo.

De igual manera, Con-Tacto Radio, busca fortalecer la participación de diversos actores sociales, entre ellos: niños, jóvenes escolarizados o no, líderes mujeres organizadas, docentes, indígenas, entre otros y ponerlos en contacto con las Nuevas Tecnologías de la información y la comunicación (TIC)<sup>2</sup>, con el fin que puedan desarrollar habilidades en diversos ámbitos de la vida.

Con-Tacto Radio, genera una importante socialización en cada uno de los productos periodísticos realizados, a su vez, capacita y forma en la comunicación que hace parte de la vida cotidiana, y muestra, como los medios alternativos son escenarios de participación y constitución de sujetos ciudadanos.

En la actualidad Con-Tacto Radio realiza un trabajo colaborativo e itinerante, es decir, que viaja con un equipo humano y tecnológico necesario, para aprender, acompañar, enseñar y compartir cada uno de los procesos comunicativos con los actores del proyecto.

En ese sentido Con-Tacto Radio educa a través de talleres en producción comunicativa, y a su vez informa mediante el uso de diferentes redes sociales; entre ellas Facebook, Twitter y YouTube. Del mismo modo por medio de la emisora virtual y página web o blog.

Por otro lado, Con-Tacto Radio produce y realiza diferentes contenidos y piezas comunicativas propias, entre ellas: notas periodísticas, videos, magazines, infografías, y otras.

Finalmente, Con-Tacto Radio visibiliza y articula con otras dinámicas tanto dentro como fuera de la academia, además conforma un punto de encuentro y articulación del área y sus proyectos.

---

<sup>1</sup> Objetivos misionales, Con-Tacto Radio

<sup>2</sup> Proyecto Contacto Radio 2017-2018

### 1.3 LENGUAJE Y PROGRAMACIÓN

Es importante resaltar que el lenguaje utilizado por parte de Con-Tacto Radio es sencillo, claro, conciso, respetuoso e incluyente y representa los valores del proyecto. Asimismo, los textos son cortos y están acompañados por enlaces que permiten la interactividad con sus actores.

DIAS DE LA SEMANA	PROGRAMAS RADIALES	DESCRIPCIÓN	HORARIOS	TIPO DE MÚSICA
<b>LUNES</b>	Informativo Contacto	Responde a un tema de agenda universitaria y actividades a nivel local.	10 a 11	Son latino y música colombiana.
<b>MARTES</b>	Encuentros	Experiencias de Jóvenes de diferentes Universidades con la realidad de la región Surcolombiana.  Evidencia dos o más parte que se encuentran y una persona que es la mediadora.	10 a 11	Son latino y música urbana
<b>MIÉRCOLES</b>	Mi vida en música	Invitado, que puede ser un estudiante, docente o actor externo. Relata su historia de vida a través de la música.	10 a 11	Son latino, archivo y música mix
<b>JUEVES</b>	Charlemos de:	Temas de interés a nivel local, Nacional y Global.	10 a 11	Son latino y música rock
<b>VIERNES</b>	Contacto sur	Espacio dedicado a Estudiantes de Comunicación Social y Periodismo con sede en Pitalito.	10 a 11	Son latino y música colombiana
<b>En la tarde corresponde a Agenda Juvenil</b>				

## 1.4 ACTORES DE CON-TACTO RADIO

Los actores hacen referencia, a grupos, organizaciones o instituciones que interactúan en la sociedad y que, en algunas organizaciones, lanzan acciones y propuestas que tienen incidencia social. Estos actores pueden ser entre otros organizaciones gremiales, partidos políticos, instituciones del gobierno, agencias de cooperación internacional.

De igual manera, desde la intervención realizada en el proyecto Con-Tacto Radio, se tuvo como referencia la afirmación de Sandra Massoni, donde dice: “Los actores sociales son los “otros” con los que nos topamos en nuestras relaciones de interacción. Pueden ser personas, grupos, organizaciones que podemos reconocer como relevantes en torno al problema que aborda nuestra estrategia”.

También menciona que los escenarios socioculturales son de gran ayuda a la hora del reconocimiento y análisis de los actores sociales que participan en procesos de interacción.

Por consiguiente es importante el análisis de los escenarios socioculturales, a través de la elaboración de una matriz, pues esta permite estudiar tipos de grupo, y comparar ciertas secciones que exhiben determinadas características.

En el caso del proyecto Con-Tacto Radio tenemos:

Actores	Descripción	Actores
<b>Internos</b>	<p>En especial, son estudiantes del programa de Comunicación Social y Periodismo. Su edad, oscila aproximadamente, entre 17 a 28 años.</p> <p>Un 20% aproximadamente son de los Municipios aledaños, entre ellos: Garzón, Hobo, Rivera, Campoalegre, así como de departamentos del Caquetá, Cauca y Tolima.</p> <p>Por otro lado, también encontramos a los docentes de área y del Programa de Comunicación Social y Periodismo, en su mayoría son oriundos del Huila, con algunos pertenecientes a otros departamentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docentes del área de Comunicación Ciudadana y Comunitaria.</li> <li>• Estudiantes del área de Comunicación Ciudadana y Comunitaria.</li> <li>• Coordinador de Con-Tacto Radio</li> <li>• Profesores de otras áreas</li> <li>• Estudiantes de Programa de Comunicación.</li> <li>• Practicantes.</li> <li>• Pasantés</li> </ul>

## Externos

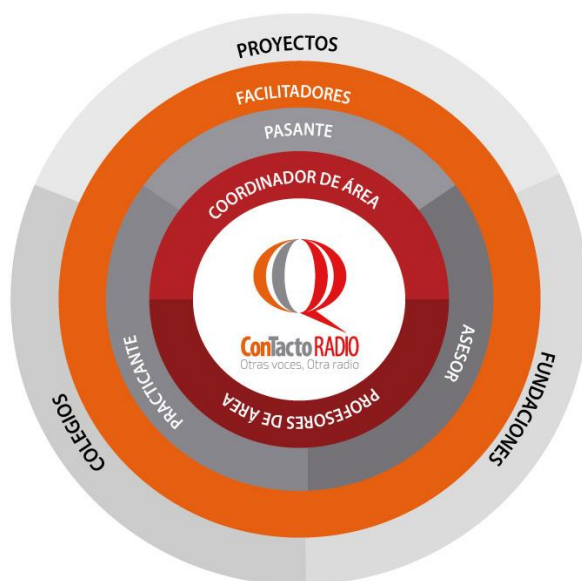
Las comunidades, estudiantes y organizaciones, son también actores formados por comunidades bastantes variadas que corresponden a costumbres y culturas diferentes, en un 15% vienen de departamentos asechados por la violencia, entre ellos: Caquetá, putumayo, Cauca y Pitalito.

A las instituciones que interviene el proyecto Con-Tacto Radio y el área de Comunicación Comunitaria y Ciudadana corresponden las comunas 9, 2, 3, de la Capital Huilense. En su mayoría, son estudiantes que tienen aproximadamente entre 10 a 15 años de edad.

También son estudiantes que vienen en su mayoría de hogares monoparentales. Sus intereses varían, de acuerdo con las enseñanzas del hogar, aunque generalmente muestran gran afinidad a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, es decir, la web 2.0.

- INEM
- Promoción social
- Ceinar
- José Martí
- Juan de Cabrera
- Humberto Tafur Charry
- Juan 23,
- Sosimo Suarez
- Julián Motta Salas
- Rodrigo Lara Bonilla
- Normal Superior
- Rincón de la expresión
- Colectivos juveniles del Proyecto Agenda Joven en Neiva, Algeciras, La Plata, Garzón, Pitalito.
- Jalémosle a la participación
- Fundación amigos como arroz
- Grupo interorganizacional
- Red juvenil
- Cabildo Universitario
- Grupo Atenea
- Grupo jóvenes del barrio, entre otros.

## 1.5 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



Gráfica 1: Estructura Orgánica – Proyecto Con-Tacto Radio

Con-tacto radio tiene una estructura administrativa, basada en un enfoque sistémico de Edward Freeman<sup>3</sup>, es decir, que Con-Tacto Radio, se concibe como un sistema unitario e intencional compuesto de partes interrelacionadas.

Se caracteriza por un esquema circular, donde la comunicación es transversal a los procesos y el trabajo en equipo; conjuntamente promueve el fortalecimiento del proyecto en aras de un crecimiento en su objetivo principal, además permite establecer responsabilidades y compromisos adquiridos con las comunidades en la labor de acompañamiento, sin dejar al lado la producción comunicativa para el sitio web. En ese sentido, Con-Tacto Radio interactúa, con su entorno.

### **Coordinador del proyecto Con-Tacto Radio**

El Coordinador o responsable del Proyecto Con-Tacto Radio es el que planea, organiza y coordina las actividades propias del mismo. Además, apoya, da seguimiento y evalúa los planes de trabajo y actividades que corresponde con Con-Tacto Radio. Todas estas actividades se hacen en

---

<sup>3</sup> ADMINISTRACIÓN”. James STONER y Edward FREEMAN. Quinta Edición. PRENTICE HALL.



colaboración con los practicantes, pasantes, coordinadores del área de Comunicación Comunitaria y Ciudadana, así como otros que se vinculen al proceso.

### **Coordinador del área de comunitaria**

Coordina, apoya, planea, organiza, y acompaña a los colectivos de trabajo para el desarrollo eficaz de los proyectos comunitarios en las distintas instituciones, organizaciones sociales y comunidades intervenidas, a su vez evalúa el trabajo y el desarrollo de las actividades que corresponden al área de Comunicación Comunitaria y Ciudadana. Esto, a partir de un trabajo participativo por parte de los facilitadores, docentes de área, practicantes etc.

### **Profesores de área**

Son los encargados de informar, orientar y planear, a través de la participación de los estudiantes del área de Comunicación Comunitaria y Ciudadana del Programa de Comunicación Social y Periodismo. También fomentan el trabajo en equipo colaborativo y responsable para el desarrollo de los proyectos de intervención por parte de estudiantes y facilitadores de las diferentes instituciones, organizaciones sociales y comunidades que se intervienen en el departamento del Huila.

### **Practicantes**

Estudiantes que han cursado todas las asignaturas que corresponden al sexto semestre del Programa de Comunicación y que se apropian del proyecto Con-Tacto Radio. Deben cumplir con las características de ser dinámicos, responsables y polifacéticos.

### **Pasantes**

Estudiantes regulares de la Universidad, que hayan cursado todas las unidades correspondientes al Plan de estudios y que deseen graduarse por medio de esta modalidad. Están encargados de coordinar, organizar y a su vez estar pendiente del espacio y sus dinámicas en el interior.

### **Asesor**

Es un docente asignado, que puede ser del área de Comunicación Comunitaria y Ciudadana o que forme parte del programa de Comunicación Social y Periodismo. Está encargado de guiar a los practicantes y pasantes,

así como de posteriormente de evaluar el proceso que se lleve al interior del proyecto Con-Tacto Radio.

### **Facilitadores**

Son estudiantes de los semestre cuarto, quinto y sexto que acompañan a las comunidades. A su vez elaboran diagnósticos, proyectos de intervención y devoluciones creativas de los procesos y proyectos de Con-Tacto Radio.

### **Comunidades**

Son las Instituciones, organizaciones sociales, y grupos comunitarios, con los cuales se hace un vínculo de trabajo dónde se aprenden y enseñan los saberes desde la comunicación.

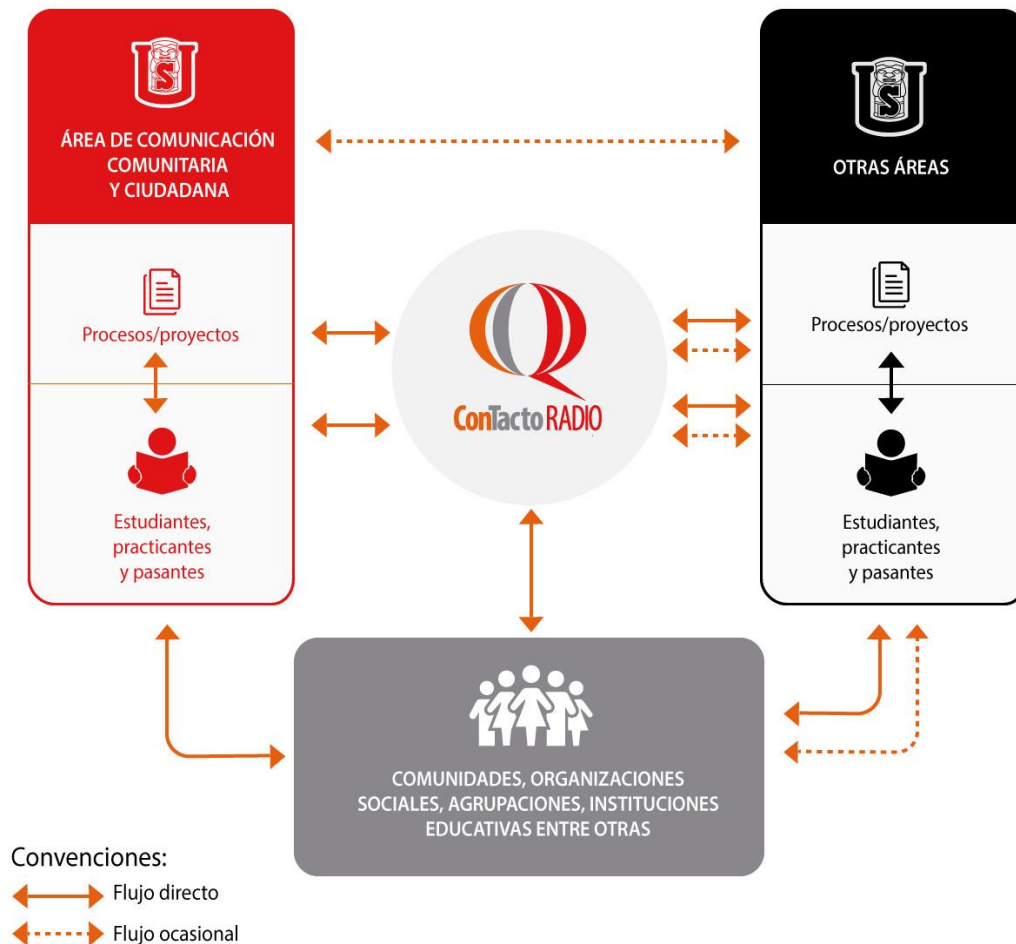
### **Proyectos**

Documentos estructurados, realizados por docentes y estudiantes, que encapsulan las estrategias a intervenir con las comunidades.

### **Actores**

Se les denomina a todas las personas que hacen parte directa o indirectamente de los procesos y proyectos de área y de Con-Tacto, a su vez, son la razón de ser para el desarrollo de ejecución de las estrategias y actividades programadas.

Para terminar, en el siguiente gráfico correspondiente a las dinámicas internas y líneas de comunicación de Con-Tacto Radio, se expone el flujo de información dentro de la organización orientado a solucionar inquietudes, problemas, inconformidades de manera eficiente y oportuna, con el fin de evitar malos entendidos entre sus diferentes actores.



## 1.6 MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES

### 1.6.1 MISIÓN DE CON-TACTO RADIO

Con-Tacto Radio es un proyecto comunicativo comunitario online de la Universidad Surcolombiana, donde los estudiantes del Programa de Comunicación Social y Periodismo, acompañan procesos comunitarios para la producción y visibilización de contenidos multimediativos, a través de su sitio web, con un fuerte componente social, sustentado en una comunidad de aprendizaje diversa.

## **1.6.2 VISIÓN DE CON-TACTO RADIO**

En el 2020 Con-tacto Radio será distinguido en la Región Surcolombiana como uno de los Proyectos universitarios de comunicación con mayor reconocimiento por su labor de acompañamiento, desarrollo y visibilización de procesos comunicativos comunitarios articulados desde el Programa de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad Surcolombiana.

## **1.6.3 PRINCIPIOS DE CON-TACTO RADIO**

### **Comunicación**

Se trabaja con el objetivo de establecer vínculos y sentidos con actores y proyectos de la comunidad mediante la organización de procesos de participación, formación y producción de contenidos.

### **Diversidad**

Como medio de comunicación comunitaria se contribuye al respeto por la identidad cultural de la nación y su diversidad como principio para la promoción de la democracia y participación.

### **Calidad**

En las producciones multimediales y en el acompañamiento a las comunidades.

### **Trabajo En Equipo**

Se comparte esfuerzos y se fomenta ambientes de respeto y compañerismo que impulsen la coordinación, colaboración y compromiso.

### **Creatividad**

Propone y reinventa contenidos y estrategias que renueven los sentidos y las formas de concebir la comunicación comunitaria y alternativa.

## **Solidaridad**

En la disposición de colaborar y en el fortalecimiento de las competencias comunicativas de las comunidades.

### **1.6.4 VALORES DE CON-TACTO RADIO**

#### **Perseverancia**

Se trabaja todos los días frente a cualquier adversidad o problema que se pueda presentar con el fin de encontrar soluciones para cumplir metas.

#### **Responsabilidad**

Se respeta a la sociedad y comunidad en que se labora, cumpliendo lineamientos éticos para contribuir en el crecimiento y la armonía del entorno en el que se desenvuelve y con las personas que se interactúan.

#### **Aprendizaje**

Se trabaja en conjunto con las comunidades partiendo de sus saberes y competencias comunicativas, con el fin de fortalecerlas.

#### **Honestidad**

Se actúa con la verdad, honradez y total transparencia.

#### **Respeto**

Se interactúa reconociendo los intereses colectivos, la diversidad individual, la sostenibilidad de los recursos naturales y el compromiso con el proyecto.

#### **Desarrollo Humano**

Se vela por la transformación y el crecimiento del talento humano de cada una de las personas que están comprometidas con Con-Tacto Radio.

## CAPÍTULO II. DESARROLLO DE LA PASANTÍA

### 2.1 JUSTIFICACIÓN

En una organización, el hecho de comunicar se genera a partir de múltiples necesidades que pueden ser la de interactuar entre los miembros que la conforman, dar a conocer de manera interna y externa las labores y resultados alcanzados; ampliar el nivel de reconocimiento y/o promover un estado de participación y retroalimentación entre los distintos actores que la componen.

En consecuencia, la universidad Surcolombiana mediante el acuerdo 030 *adopta políticas de comunicación*, como interacción social comunicativa y eje estratégico que permiten la construcción sólida con su entorno y es transversal en todas las actividades institucionales.

Por esta razón, la Comunicación en la Universidad Surcolombiana debe propender por la articulación y visibilización interna y externa de sus procesos académicos, investigativos, administrativos y de proyección social, generando mayor reconocimiento, posicionamiento y sentido de pertenencia e identidad.

Desde allí, la importancia de intervención en Con-Tacto Radio, puesto que es un proyecto multimedial, que hace parte del Programa de Comunicación de la Universidad Surcolombiana; el cual atiende una importante demanda en acompañamiento y visibilización de los proyectos comunitarios en la ciudad y en el departamento.

A pesar de que es un proyecto comunicativo alternativo con un fuerte componente social, requiere de una intervención de gestión de procesos de comunicación organizacional, a través de la planeación estratégica, la cual da herramientas de gestión que permiten apoyar los procesos de la organización.

Por lo tanto, se formulan y establecen objetivos alcanzables a través de distintas estrategias, con el fin de afianzar diferentes factores comunicativos que integran al proyecto y sus distintos actores. Al mismo tiempo, permiten vigorizar sus vínculos y relaciones.

De ahí que en el 2016<sup>b</sup> y 2017<sup>a</sup> se planteó un proyecto de pasantía que fortaleciera interna y externamente a Con-Tacto Radio, a través de un plan estratégico de comunicaciones que se formula a partir de la importancia de desarrollar un programa que permita mejorar continuamente el proyecto con el apoyo de sus procesos y que sea coherente con sus principios misionales.

El planteamiento de los objetivos del proyecto de pasantía toma como base el análisis de la situación, a través de un diagnóstico en el cual se involucran los

actores directos e indirectos. Como resultado de este análisis se plantea un Plan de mejoramiento donde se establecen tres ejes de la organización a fortalecer como es el caso en la identidad y apropiación, comunicación de servicios y comunicación pública.

Cada uno de estos factores establecidos en el plan de mejoramiento responden a dificultades expuestas con la ayuda del diagnóstico, como son la visibilización del proyecto en su entorno, la consolidación de la identidad y apropiación, así como la producción radiofónica de la emisora virtual; que a su vez dieron salida a la construcción de los objetivos del proyecto de intervención.

En conclusión, es indispensable consolidar un proyecto de pasantía que permita la ejecución de estrategias para el fortalecimiento de la imagen, posicionamiento y apropiación del proyecto Con-Tacto Radio; elementos que contribuyen a la solución de sus dificultades comunicativas internas y externas.

## 2.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Con-Tacto Radio, es por excelencia un ambiente de aprendizaje, que privilegia la educación y comunicación como derecho. Al mismo tiempo, es un proyecto comunicativo alternativo con un fuerte componente social; por tanto, es de naturaleza pública. Sin embargo, su gestión a corto, mediano y largo plazo *implica una interacción con los públicos, tanto internos como externos*<sup>4</sup>. Esta interacción es en esencia un proceso de comunicación y como tal requiere una gestión de procesos de comunicación organizacional, que permitan lograr los objetivos misionales, apoyar el desarrollo de los proyectos intervenidos, consolidar la cultura organizacional e incrementar los niveles de calidad de los productos radiales. Por consiguiente, si no se logra desarrollar esta gestión profesional el proyecto Con-Tacto Radio puede llegar al punto del no reconocimiento y notoriedad.

Debido a lo anterior, fue necesario consolidar un proyecto de pasantía que permitiera la ejecución de estrategias planificadas y coherentes. Dicho proyecto se inició con un diagnóstico en el cual se involucró la percepción de los actores internos y externos de la dinámica institucional y comunal. Este se realizó mediante la aplicación de instrumentos de recolección de información tales como entrevistas a profundidad con el objetivo de recopilar la información en forma veraz, fidedigna y oportuna sobre el reconocimiento y trabajo que viene realizando el proyecto Con-Tacto Radio, para ello, se les

---

<sup>4</sup> Aljure Andres página 33

realizó aproximadamente a cinco estudiantes y miembros de organizaciones., quienes forman una base de actores internos y externos que tienen una relación directa con la organización; debido a esto, son fuentes fundamentales para reconocer los puntos a mejorar del proyecto intervenido. Se indagó el reconocimiento a través del siguiente cuestionamiento ¿Qué sabe del proyecto comunicativo Con-Tacto Radio y que labor realiza en el departamento del Huila?

Del mismo modo, Se realizaron talleres, por un lado, a los actores internos (coordinador de Con-Tacto Radio, docentes de área y practicantes), por el otro lado, a estudiantes del programa de Comunicación Social (primer, tercero y cuarto semestre) con el fin de explorar las situaciones a mejorar del proyecto Con-Tacto Radio. En estos talleres se les pregunto:

1. ¿Qué saben de Con-tacto Radio?
2. ¿Qué vivencias han tenido en Con-tacto Radio?
3. ¿Cómo les gustaría que fuera Con-tacto Radio?
4. ¿Qué papel juegan ustedes en Con-tacto Radio?
5. Desde las experiencias que han tenido. ¿Qué les ha parecido bien, oportuno y necesario?
6. ¿Qué se debe mejorar en Con-tacto Radio?

También se realizaron encuestas de preguntas tipo abiertas, con el fin de obtener respuestas extensas y con el menor tipo de acondicionamiento por parte los estudiantes. De forma simultanea, se presentaron encuestas de tipo cerrada a través de un pequeño listado compuesto de preguntas claras y concisas. Dentro de las preguntas realizadas, podemos destacar las siguientes: Conoce el proyecto Con-Tacto Radio? ¿Qué le gustaría que mejorara Con-Tacto Radio? ¿Le gustaría hacer parte de Con-Tacto Radio?

Finalmente, se realizó una revisión documental de los proyectos de practicantes y pasantes, y de documentos históricos, con el objetivo de reconocer las percepciones ya establecidas para evidenciar los cambios representativos, frente a las dinámicas actuales del proyecto.

Posteriormente, la sistematización de información, permitió la construcción de un análisis situacional y la realización de una Matriz DOFA, la cual permitió analizar las características internas, debilidades y fortalezas, así como la situación externa, amenazas y oportunidades de Con-Tacto Radio. Este análisis se hizo a través de la metodología de tabulación de Sampieri, donde permitió cruzar toda la información.

A través del diagnóstico, se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas a los siguientes ejes: identidad y apropiación, imagen y comunicación de servicios y finalmente producción radiofónica.



Para iniciar, en el eje de identidad y apropiación se identificaron inconvenientes con el conocimiento del proyecto, esto debido a una inadecuada apropiación, claridad del quehacer y razón de ser, así como de sus propósitos y valores, ya que los actores directos, a través de la realización de distintos talleres , en su mayoría mencionaron que desconocían el proyecto y no sabían que existía una razón de ser del mismo. Al final, solo algunos estudiantes de semestres avanzados manifestaron saber de su existencia y labor comunicativa y comunitaria. Este desconocimiento general trae en riesgo la continuidad del proyecto para los futuros practicantes y pasantes debido a la falta de claridad, apropiación e identidad del mismo. De modo similar, se identificó, a través de entrevistas a profundidad con estudiantes y miembros de las organizaciones que se acompañan, que en el eje de imagen y comunicación de servicios se debe generar mayor reconocimiento y entendimiento entre los diferentes actores internos y externos del proyecto, de manera que se comprenda mejor su dinámica.

Por otro lado, hay una escasez de estilo e imagen definida de comunicación con el entorno, esto desde la mirada de los practicantes del proyecto, que son actores internos importantes en el desarrollo de los procesos que se acompañan y visibilizan, puesto que argumentan, que no se han estipulado unas normas y reglas concretas para seguir, menos aún, documentos unificados y actualizados que permitan saber cómo se debe presentar la información en una manera coherente y reconocida, (noticias, boletines, publicaciones para la página blog, redes sociales etc.).

En cuanto al eje de producción radiofónica, se estableció como aspecto a mejorar la dinamización de la parrilla de programación en la emisora virtual [www.contactoradio.com.co](http://www.contactoradio.com.co), con una programación más vibrante, temas muy incluyentes, y una mejor estructura radial, es decir, programas más cortos e interesantes; además de tener en cuenta una mayor producción de contenidos multimediativos. Lo anterior se evidenció por parte de los estudiantes del programa de comunicación Social y Periodismo que mencionaron la necesidad de realizar nuevos programas radiales incluyentes, dinámicos y divertidos, para permitir una mayor audiencia y dinamización de la emisora virtual con que cuenta el proyecto.

Como consecuencia final de este estudio se diseñó un plan estratégico de comunicación 2017-2018 del cual se deriva este proyecto de intervención, donde se diseñaron estrategias encaminadas a vigorizar los anteriormente nombrados ejes; buscando a través de actividades tanto académicas como lúdicas contribuir con el fortalecimiento organizacional de Con-Tacto Radio.

## **2.3 OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer la imagen, posicionamiento y apropiación de Con-Tacto Radio, a través de un plan estratégico de comunicación.

### **2.3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Consolidar la identidad y apropiación del proyecto, a través de talleres elaborados de manera conjunta con sus actores que permita la socialización de la razón de ser, del proyecto Con-Tacto Radio.
- Visibilizar el proyecto en su entorno, a través de diferentes estrategias de producción comunicativa, que permita el fortalecimiento del quehacer de Con-Tacto Radio
- Dinamizar la producción radiofónica de la emisora virtual [www.contactoradio.com.co](http://www.contactoradio.com.co), a partir de contenidos actuales, vibrantes e incluyentes.

## 2.4 APROXIMACIÓN TEÓRICA

En este capítulo, se ha tenido en cuenta los abordajes teóricos realizados sobre la comunicación, la organización, la comunicación en las organizaciones y la comunicación estratégica; como los ejes principales al interior de esta pasantía profesional en el proyecto comunicativo Con-Tacto Radio, adscrito al Programa de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad Surcolombiana. Se consultaron entre otros los referentes teóricos provenientes de Gabriel Kaplún, Pablo Múnera, Annie Bartoli, Sandra Massoni, Joseph Bower, Jesús Martín Borrero y Cees Van Riel. De esta manera se inicia un recorrido teórico con respecto a la comunicación

En nuestra sociedad, la comunicación juega un papel fundamental, a través de ella se entretienen una infinidad de relaciones e intercambios humanos. En consecuencia, se puede afirmar que por medio de la comunicación se establece la construcción de una sociedad.

Es por ello que grandes estudios y teorías se han desarrollado alrededor de la comunicación, ya que es de vital importancia para desarrollar numerosas habilidades. Sin embargo, se encuentran definiciones poco apropiadas, entre ellas: el acto de informar y transmitir, que ha predominado debido a los mismos medios de comunicación.

Pero la más antigua de sus acepciones es la etimológica en donde la palabra *comunicación* se deriva de la raíz latina *communis* *Poner en común algo con otro*<sup>5</sup>. Pese a eso, la verdadera comunicación no se limita a un emisor y un receptor, es más amplia y compleja, puede darse entre dos o más individuos y comunidades, donde se comparten diversas experiencias, aprendizajes, nociones, sensaciones y diversas emociones, aun habiendo distancias físicas entre ellas.

En Latinoamérica los procesos de investigación abarcan la noción de comunicación desde la visión de diversas áreas del conocimiento, allí la comunicación se convierte en un punto fundamental para reflexionar sobre el desarrollo constante de una comunidad en general. A través de ella se *tramitan los acuerdos colectivos y los proyectos que buscan resolver problemas económicos, sociales y políticos relacionados con la pobreza, inequidad, exclusión, deterioro ambiental, desempleo, guerras y violencia*<sup>6</sup> que hacen parte de la realidad regional.

---

<sup>5</sup> KAPLÚN, Mario. Una pedagogía de la comunicación. Ediciones de la Torre. Madrid. 1998. p. 61.

<sup>6</sup> BARBERO, Martín. De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía. Ediciones G. Gilli, S.A. México. 1998. (s.p.).

El pensamiento de Jesús Martín Barbero es uno de los más originales y fundamentales dentro del panorama de comunicación y aprendizaje de la carrera de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad Surcolombiana. Desde esta perspectiva se desarrolla la intervención y aplicación de la presente pasantía en Con-Tacto Radio.

La comunicación constituye un proceso educativo transformador, allí cada persona puede asumir su entorno de forma crítica y comprenderlo con la finalidad de transformar su realidad. En consecuencia, *una auténtica comunicación... (tiene)... como metas el diálogo y la participación*<sup>7</sup>

Por esta razón, es importante señalar que en el trabajo realizado dentro del proyecto comunicativo comunitario Con-Tacto Radio; ha sido crucial la participación y el diálogo con sus distintos actores, para que sean los involucrados del proceso, quienes se apropien de la realidad y puedan generar la necesaria transformación en cada uno de los procesos y proyectos que se llevan a cabo en los diferentes escenarios de participación.

De igual modo, la comunicación va muy ligada a los procesos que se generan al interior de una organización con o sin ánimo de lucro.

Con relación al concepto de organización algunos autores determinan:

*“La organización no tiene fines, porque no es un ente autónomo, es, una construcción social intersubjetiva, una red de acciones, relaciones, decisiones y producción, cuya importancia es permitir la interpretación de experiencias y orientar decisiones colectivas”*<sup>8</sup>.

En esta definición se da a conocer que la organización va más allá que el concepto de una empresa, puesto que la cataloga como un espacio más amplio, en el que interactúan las personas que la conforman por un fin común.

En razón a lo anterior, es relevante que dentro de una organización el elemento comunicacional sea mirado desde lo que al respecto plantea Múniera, él expresa que hay que trabajar en una comunicación acertada. De esta manera, desde el desarrollo de la pasantía se quiso abordar a Con-Tacto radio a partir de una mirada organizacional, puesto que en ella interactúan estudiantes, docentes y comunidades que son esenciales en el desarrollo de los objetivos propuestos.

---

<sup>7</sup> KAPLÚN, Mario. Op. Cít. p. 58

<sup>8</sup>MÚNERA URIBE, Pablo. La idea de organización. Una concepción amplia para una acción efectiva. Ediciones Comunicacion. S.A. Colombia. 2007. Op. Cit. p.70

Para la autora Annie Bartoli en su obra *Comunicación y organización*, esta última, no cuenta con un sólo concepto y varía de acuerdo al escenario en que se encuentre y desde la cual se analiza o se explica; además considera que *puede ser la acción de organizar o conjunto organizado*<sup>9</sup>.

Los factores de distinción que propone para la organización son los siguientes: finalidad existente y conocida por todos los miembros del grupo; distribución de roles y tareas a realizar; división de la autoridad y del poder formal; duración indeterminada o explícita en función de un determinado objetivo; sistema de comunicación y coordinación; y criterios de evaluación y control de resultados<sup>10</sup>.

Desde la teoría sistémica, una organización es un conjunto estructurado de componentes e interacciones del que se obtienen deliberadamente características que no se encuentran en los elementos que la componen<sup>11</sup>. En este concepto la autora propone verla desde subsistemas: estrategias, estructuras, cultura y comportamiento, como sistemas interrelacionales. Por otro lado, considera que los problemas de organizaciones son delicados porque ponen en juego múltiples variables, como lo son: la organización del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, los grados de centralización, los niveles jerárquicos, la relación con la estrategia, los fenómenos del poder y la cultura, entre otros.

Finalmente, de esta manera Anne Bartoli, incentiva y propone modos de comunicantes de organización y formas organizadas de comunicación que contradigan esquemas tradicionalistas y asimismo da a entender la necesidad de pensar en la comunicación como factor clave del desarrollo organizacional.

Por otro lado, Cie Van Riel, plantea importantes aportes sobre el concepto de Comunicación en las organizaciones, donde afirma lo siguiente:

*“la comunicación es una estructura en la que todos los especialistas en comunicación forman la totalidad del mensaje organizativo y, de este modo, ayudan a definir la imagen corporativa como el medio que conduce a la mejora de la relación empresarial”*<sup>12</sup>. A su vez resalta que existen en las organizaciones tres formas principales de comunicaciones, las cuales son: Comunicación de Dirección, Comunicación de Marketing y Comunicación Organizativa.

Para empezar la comunicación de Dirección comprende la presidencia, consejo de administración, vicepresidencias, y direcciones generales, estos

---

<sup>9</sup> BARTOLI, Ana. *Comunicación y organización. La organización comunicante y la comunicación organizada*. Ediciones. Paidós. Argentina. 1992. p. 18.

<sup>10</sup> Op. Cit.

<sup>11</sup> Ibídem. Pag.19.

<sup>12</sup> CEES Van Riel, *Comunicación Corporativa*, Madrid, Prentice Hall, 1997.

como responsables exclusivos de quienes proyectan y construyen el futuro de la organización.

A continuación, se encuentra la comunicación de marketing, que es llevada a cabo tanto por los directores como por los mandos medios de cualquier organización, estos son los encargados de suministrar la información necesaria, con el fin de convencer a cada subordinado sobre las metas de la organización.

Por último y no menos importante, se posiciona la comunicación organizacional, que surge a principios de los años treinta con la introducción de manuales de estilo institucionales en pro de una mirada unificada del diseño organizacional. Incluye las relaciones y administraciones públicas, la publicidad institucional, la comunicación ambiental y la comunicación interna. También Comprende, actividades de distintas índoles en las cuales se mantienen relaciones interdependiente unificadas por un actores objetivo.

Otros autores conciben la organización como un esquema propio de la informática o relacionan la organización desde lo laboral y otros la definen desde los procesos de centralización y división.

No obstante, Pablo Múnere le da un significado mucho más amplio y preciso desde lo organizacional, determinando que:

*...”es más que una empresa, la idea de organización comprende una tipología más amplia que las empresas y, por tanto, los conceptos aquí planteados son, en las más de las veces, válidas para todas: organizaciones con ánimo de lucro (Las empresas), sin ánimo de lucro (Las fundaciones y los gremios, por ejemplo), no gubernamentales (Las ONG), públicas cooperativas, sindicales e incluso temporales (Los proyectos), todas y cada una de ellas tienen elementos identitarios”<sup>13</sup>. Además, señala... “que las organizaciones son construcciones sociales intersubjetivas, cuya importancia es permitir, facilitar o medir la interpretación de experiencias y orientar decisiones colectivas”<sup>14</sup>*

Todo tipo de organización como nos referencia el autor anterior siempre va a contar con el elemento humano, por lo cual, el ámbito de lo organizacional abarca un espectro mayor que lo relacionado con la estructura formal y organización esquemática de una empresa.

---

<sup>13</sup> MÚNERA URIBE. Op. Cit. p. 28.

<sup>14</sup> MÚNERA. URIBE. Op. Cit. p. 63.

Desde el proyecto de la pasantía se tuvo en cuenta lo referido teniendo en cuenta que la organización debe poner énfasis a sus actores, en este caso estudiantes, docentes y comunidades que se acompañan e intervienen y se debe tener claro que cada uno de estos cuenta con unas características específicas.

También, se parte de reconocer que el componente humano interactúa en un contexto con características particulares únicas como lo es la Región Surcolombiana, donde se tropieza con organizaciones que no reconocen la verdadera función de la comunicación como herramienta de gestión.

Por lo tanto, desde los ejercicios que se han realizado por parte del programa de Comunicación Social y Periodismo, de mano con el área de Comunicación Sociedad y organizaciones, se ha podido fortalecer una nueva mirada al proceso de comunicación interior, factor que genera influencia positiva en las organizaciones regionales.

Con-Tacto Radio como Proyecto comunicativo comunitario online de la Universidad Surcolombiana, no es ajeno a estos avances y también esta sujeto al estudio de su comunicación interior y exterior. Por esta razón, el desarrollo de la pasantía tuvo en cuenta establecer una comunicación estratégica, ya que esta es fundamental para el óptimo desarrollo del espacio, su adecuación al entorno y posicionamiento.

Como complemento a lo anterior, el teórico Gabriel Kaplún retoma la idea de la *“la comunicación como la construcción de vínculos y sentidos”*, y en su publicación sobre lo Emergente y lo resistente en la Comunicación Organizacional afirma que actualmente se muestra lo siguiente:

*“una comunicación dominante, fragmentada y caracterizada por el uso instrumental de los medios y mensajes para transmitir información y mejorar imagen. Y que junto a ella emerge, como potencialidad y no sin resistencias, una comunicación integrada, situada estratégicamente en la organización, que trabaja sobre estructuras procesos e identidades y promueve el diálogo interno y con el entorno para construir deseo y acción colectiva”*.<sup>15</sup>

De acuerdo con lo anterior, la comunicación puede estar fragmentada desde el uso instrumental de los medios, sin embargo, también pasa a ser integral; puesto que ella se genera a través de personas con identidades propias y se

---

<sup>15</sup>KAPLÚN, Mario. Lo emergente y lo resistente en la comunicación organizacional. Edición 91. Uruguay . 2012. p. 16. En: <http://dialogosfelafacs.net/enunciacion-y-frame-en-la-gestion-de-la-interaccion/>

gesta por medio de una serie de procesos internos, en los que la intencionalidad define las pautas e intereses unificados por un objetivo en común. Además, se hace relevante el diálogo y el intercambio constante de ideas. Desde este enfoque se propone dar sentido al presente Proyecto de Con-Tacto Radio, como incentivo a la participación y diálogo con cada uno de sus equipos de trabajo.

Referente a la comunicación estratégica, teóricos como Sandra Massoni han abordado conceptos que implican nuevas dinámicas en el campo de la comunicación de organizaciones. Massoni<sup>16</sup> dice que hablar de comunicación estratégica compromete un proceso dinámico que está cambiando todo el tiempo y en el que es posible intervenir, pero esto implica un movimiento respecto a la conceptualización de la comunicación: en lugar de centrarnos exclusivamente en la emisión, los mensajes, los canales de distribución, etc. necesitamos también conocer las matrices a partir de las cuales se va a leer esa información.

Esta autora considera que la comunicación es el espacio relacionante de la diversidad sociocultural y lo justifica porque es allí donde se tienen en cuenta aspectos socioculturales, se pacta y se negocia si se va a conceder veracidad a nuevos argumentos o si van a negar.

Massoni afirma que la Comunicación es estratégica porque allí se genera el cambio o la transformación. Asimismo, afirma que la comunicación atraviesa toda la organización porque es el eje de las relaciones, la manera en que trata con sus miembros, se vincula con la sociedad y con las otras instituciones con las que interactúa.

A su vez, Sandra Massoni aporta conceptualmente en materia metodológica, que *“para contar con una plataforma estratégica que permita a las organizaciones dar respuestas eficientes a su entorno y gestionar sus relaciones, el primer paso es gestionar las ventajas y beneficios de la gestión de la comunicación”*<sup>17</sup>.

Para la investigadora argentina el posicionamiento de la comunicación en las organizaciones se logra a través de una herramienta práctica y de útil: el Mapa Integral de Comunicación *“este instrumento es básico para tener una visión completa y operacional de la diversidad de públicos, y de sus circunstancias, intereses y expectativas de la organización”*<sup>18</sup>. Asimismo, señala que existen tres fases en la planeación del Mapa Integral de Comunicación: el análisis situacional, el diseño del Plan Estratégico de

---

<sup>16</sup> MASSONI, Sandra. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido. Argentina. 2007.

<sup>17</sup> Fuentes, Sandra. Master Dir. Com, Los Profesores Tienen La Palabra. Cap. Mapa Integral de Comunicaciones. 2005.

<sup>18</sup> Ibid Pag. 1.



Comunicaciones y la ejecución y seguimiento de la acciones estratégicas definidas en dicho Plan Estratégico de Comunicaciones.

Por otro lado, Para Joseph L. Bower, define como *estratégico todo aquello que tiene ver con la vida o muerte de las empresas*<sup>19</sup>, es decir solo se basa en los productos y servicios que ofertan. Pero para Sandra Massoni La comunicación estratégica es *un modelo de desarrollo en tanto es una manera de ser y de transformar*<sup>20</sup>. Es decir, que tanto la planeación como la gestión van enfocadas hacia el encuentro de diversas realidades en un mismo espacio en múltiples situaciones.

En coherencia y en relación del proyecto de intervención de Con-Tacto Radio, se hizo una estrecha relación con Sandra Fuentes, y el consultor en comunicación Andrés Aljure donde afirma que...

*“las fases básicas requeridas para plantear cualquier plan estratégico son a grandes rasgos, la elaboración de un análisis de situación que permita identificar en dónde está la organización y hacia dónde quiere ir. La realización de un análisis DOFA que clasifique la información identificada a través del análisis de situación, en Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. En tercer lugar, el planteamiento de unos objetivos, seguidos de la definición una estrategia y del planteamiento de un plan táctico que contenga las acciones que se requieren para lograr los objetivos, especificando tiempos, indicadores, responsables y presupuestos”*<sup>21</sup>.

Para concluir, estos abordajes teóricos lograron tener una primordial incidencia en el diseño del proyecto a desarrollar, puesto que cada una de las estrategias planteadas generaron una claridad conceptual indispensable en el manejo de la comunicación como principio básico, la comunicación dentro de organizaciones y finalmente la comunicación estratégica, guía vital en el desarrollo de este proyecto, que trazó un plan estratégico de comunicaciones pertinente y eficaz para fortalecer a Con-Tacto Radio.

---

<sup>19</sup>MORALES, Olivia. Master Dircom. Los profesores tienen la palabra. European Communication School. Grupo Editorial La paz. Barcelona. 2005 p. 107.

<sup>20</sup>MASSONI, Sandra. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido. Ediciones. Homo Sapiens. Argentina. 2007. p. 53.

<sup>21</sup> Aljure, Andrés. Master Dir.Com, Los Profesores Tienen La Palabra. Cap. Plan Estratégico de Comunicación.2005.

## **2.4.1 MARCO CONCEPTUAL**

### **Comunicación**

Comunicar es un proceso de interacción entre dos o más personas, además de ser un acto vital de todo ser humano, comunidad y sociedad, que permite su relación.

### **Organización**

La organización es un grupo de personas en áreas interdisciplinarias que trabajan en equipo y que buscan objetivos comunes claros y específicos, a partir de esfuerzos y recursos coordinados; con la finalidad de obtener resultados deseados. Es por naturaleza, una entidad que tiene un funcionamiento de manera coordinada, direccionada y con distribuciones internas que reconoce elementos propios.

### **La comunicación organizacional**

Es un ente social con unos objetivos precisos, a través del talento humano, que tiene la capacidad de condicionar y determinar, incluso, las actitudes de un grupo social en relación con esa organización, así como también las relaciones sociales que se construyen al interior de las distintas empresas, entidades públicas o privadas, organizaciones y fundaciones con el propósito de alcanzar unos objetivos comunes, donde la participación de los diferentes actores permite construir canales y medios efectivos de doble vía.

### **Comunicación estratégica**

Es la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, completa y relacionada los objetivos generales, los mensajes, las tácticas, las acciones, los indicadores, los instrumentos y los plazos de las distintas organizaciones, todo ello con el fin de trasladar una imagen y un mensaje a un público objetivo en un determinado marco de tiempo y de manera concisa y coherente.

## 2.5 MARCO METODOLÓGICO

En este proyecto se adoptó una metodología de intervención, basada en el desarrollo de un plan estratégico de comunicaciones, propuesta por Andrés Aljure, que consiste en un plan maestro donde se planifican acciones paso a paso, con objetivos o metas marcadas en base de necesidades propias de la organización. Esta metodología fue una guía práctica crucial para concebir, diseñar y elaborar un plan estratégico de comunicación, basado en la interacción con actores. A continuación, se describen las 7 etapas para la elaboración del PEC, que corresponde a las siguientes:

1. Análisis de la situación interna y externa (diagnóstico comunicativo)
2. El análisis DOFA (debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas)
3. Definición de objetivos de la organización según los resultados de las etapas anteriores.
4. Identificación de los públicos: identificarlos, clasificarlos y priorizar por objetivo.
5. Definición de los ejes de intervención y de las tácticas/ actividades para cumplir los objetivos.
6. El plan de acción o plan táctico.
7. Cronograma

### **Etapa 1. Análisis de la situación del proyecto Con-Tacto Radio.**

Durante la primera etapa se llevó a cabo un proceso de revisión documental en el cual se consideraron las siguientes oportunidades de mejora concluidas a partir del Diagnóstico Comunicativo de actores que hacen parte del proyecto Con-Tacto Radio.

- ❖ Conocimiento del proyecto, dinámica de trabajo y servicios ofrecidos.
- ❖ Precisión de identidad, propósitos y valores, así como apropiación por parte de actores internos.
- ❖ Definición de una imagen unificada y coherente hacia su entorno.
- ❖ Dinamización de la parrilla de programación.

Analógicamente, se revisó el documento de diagnóstico realizado en el año 2013 por los estudiantes Andrés Felipe Ortiz Ardilla y Ricardo Andrés Santos, estudiantes del Programa de Comunicación Social y Periodismo. También la intervención realizada en el 2014 por los estudiantes de sexto semestre del

área de comunicación comunitaria y ciudadana. Por último, el trabajo realizado por los pasantes Edna del Pilar y Cristian Arce.

## **Etapa 2. Definición de objetivos.**

De acuerdo con el objetivo general del proyecto de pasantía (Fortalecer la imagen, posicionamiento y apropiación del proyecto Con-Tacto Radio, a través de un plan estratégico de comunicación.) se diseñaron los siguientes objetivos específicos:

- ✓ *Consolidar la identidad y apropiación del proyecto, a través de talleres elaborados de manera conjunta con sus actores internos, que permita la socialización de la razón de ser del proyecto Con-Tacto Radio.*
- ✓ *Visibilizar el proyecto en su entorno, a través de diferentes estrategias de producción comunicativa, que permita el fortalecimiento del quehacer de Con-Tacto Radio.*
- ✓ *Dinamizar la producción radiofónica de la emisora virtual [www.contactoradio.com.co](http://www.contactoradio.com.co), a partir de contenidos actuales e incluyentes.*

## **Etapa 3. Definición de estrategias.**

Desde la pasantía se llevaron a cabo estrategias en relación con las necesidades evidenciadas por el análisis de diagnóstico comunicativo. De igual forma, se delimitaron los ejes de comunicación planteados en el proyecto Con-Tacto Radio y los objetivos específicos del proyecto.

Para comenzar, las estrategias se determinaron con el fin de contribuir al logro de los objetivos trazados en el proyecto. De ahí que fue necesario realizar un proceso de planificación en el cual se concretaron las estrategias a desarrollar por cada eje de comunicación.

Para el eje de *identidad y apropiación* se definió la siguiente estrategia relacionada con los actores internos.

- ✓ *Desarrollar un programa de actualización y socialización de la teleología, que permita elaborar de manera conjunta con actores de Con-Tacto Radio cada uno de sus aspectos teleológicos para generar mayor identidad, apropiación.*

Para el eje de *Imagen y comunicación de servicios* se concretó la siguiente estrategia dirigida a los actores externos e internos.

- ✓ *Fortalecer la imagen y posicionamiento del quehacer de Con-Tacto Radio, a través de diferentes estrategias de producción comunicativa.*

Para el eje de *producción radiofónica* se trazó la siguiente estrategia enfocada en los actores externos.

- ✓ *Producir nuevos programas, que permitan dinamizar la parrilla de programación de Con-Tacto Radio, con el propósito de favorecer temas actuales, vibrantes e incluyentes.*

### **Etapa 5. Definición de planes de acción.**

En esta etapa se demarcaron las tácticas, actividades y herramientas necesarias para lograr los objetivos planteados a través de las estrategias anteriormente concretadas.

<b>Eje de comunicación</b>	<b>Actores</b>	<b>Estrategia</b>	
<b>Identidad y apropiación</b>	Internos	Desarrollar un programa de actualización y socialización de la teleología, que permita elaborar de manera conjunta con actores de Con-Tacto Radio cada uno de sus aspectos teleológicos para generar mayor identidad, apropiación.	
<b>Tácticas</b>	<b>objetivo</b>	<b>Acciones</b>	<b>Herramientas</b>
<b>Revisar la misión, visión, valores y principios existentes de Con-Tacto Radio</b>	Cambios de redacción y coherencia en cada uno de ellos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de los antiguos objetivos misionales de Con-Tacto Radio y estructuración de los mismos.</li> <li>• Aprobación por parte de la coordinadora Angelica Cachaya de los nuevos objetivos misionales estructurados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos pasados</li> <li>• Computador</li> <li>• Equipo humano.</li> </ul>

<p><b>Socializar la teleología de Con-Tacto Radio, por medio de talleres con actores internos, a través de la realización de cinco talleres:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 para estudiantes del Programa de Comunicación Social y Periodismo</li> <li>▪ 2 para el equipo de Con-Tacto Radio, es decir, coordinadores, practicantes.</li> </ul>	<p>Fortalecer la identidad y apropiación de la razón de ser de Con-Tacto Radio, con la participación de los actores internos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización de Protocolos para el desarrollo de los talleres.</li> <li>• Enviar a los docentes del área el protocolo para su aceptación.</li> <li>• Realización de los talleres correspondientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador</li> <li>• Grabadora periodística</li> <li>• Marcadores</li> <li>• Colores.</li> <li>• Tv</li> <li>• Block</li> </ul>

Eje de comunicación	Actores	Estrategia	
<p><b>Imagen y comunicación de servicios</b></p>	<p>Internos y externos</p>	<p>Fortalecer la imagen y posicionamiento del quehacer de Con-Tacto Radio, a través de diferentes acciones de producción comunicativa.</p>	
Tácticas	objetivo	Acciones	Herramientas
<p><b>Diseñar un portafolio de servicio para difundirlos entre los actores internos y externos.</b></p>	<p>Divulgar el quehacer de Con-Tacto Radio y los servicios entre actores internos y externos para reforzar su imagen y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento unificado de la teleología de Con-Tacto Radio, imágenes e insumos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipo humano</li> <li>• Computador</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Diseñador gráfico</li> </ul>

	posicionamiento, así como su valor añadido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>necesarios para su elaboración.</li> <li>Búsqueda de diseñador para la elaboración del portafolio.</li> <li>Aceptación por parte del coordinador y practicantes.</li> <li>Envío el portafolio por vía correo.</li> </ul>	
<b>Revisar y actualizar el manual de estilo con asesoría de un experto.</b>	Consolidar una imagen coherente de la organización por medio de su comunicación con el entorno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión documental del antiguo manual de estilo.</li> <li>Correcciones pertinentes al documento.</li> <li>Asesoría y/o reunión con un experto (docente del área de las TIC)</li> <li>Modificaciones indicadas por el experto.</li> <li>Aceptación por parte del equipo de trabajo de Con-Tacto Radio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Docente experto en el manejo de las TIC.</li> </ul>
<b>Diseño, producción y distribución de cuatro boletines informativos.</b>	Vivificar la apropiación e imagen de Con-Tacto Radio. También, mantener a los actores internos informados de las actividades recientes .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recolectar información personalizada sobre las actividades realizadas por Con-Tacto Radio y cada uno de sus equipos de trabajo.</li> <li>Elaboración del boletín con un artículo informativo por cada evento donde se describe la importancia y pertinencia del evento.</li> <li>Enviar el boletín informativo a los respectivos correos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grabadora periodística</li> <li>Computador</li> <li>Equipo humano.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Recoger opiniones a los actores involucrados, para indagar que tan pertinente es la realización de los boletines informativos de Con-Tacto Radio.</li> </ul>
---

Eje de comunicación	Actores	Estrategia	
<b>Producción radiofónica</b>	Externos	Producir nuevos programas, que permitan dinamizar la parrilla de programación de Con-Tacto Radio, con el propósito de favorecer temas actuales e incluyentes.	
Tácticas	objetivo	Acciones	Herramientas
<b>Analizar los programas y productos comunicativos, realizados por parte de los anteriores practicantes o pasantes.</b>	Reestructurar y complementar la parrilla de programación de Con-Tacto Radio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar una reunión con el Coordinador de Con-Tacto Radio y los practicantes.</li> <li>Protocolo que contenga: lugar, hora estimada, fecha.</li> <li>Enviar el protocolo a los practicantes y pasantes, para obtener confirmación de este.</li> <li>Realización de la reunión en Con-Tacto Radio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Computador</li> <li>Grabadora periodística</li> <li>Marcadores</li> <li>Colores</li> <li>Tv</li> <li>Block</li> </ul>
<b>Producir nuevos programas radiales</b>	Restablecer la parrilla de programación con un mayor contenido de programas incluyentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigación previa de que temáticas se abordará en los programas radiales.</li> <li>Elaboración del guion.</li> <li>Contactar a los</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudiantes, docentes y otros actores.</li> <li>Grabadora periodística</li> <li>Cámara</li> <li>Computador</li> <li>Herramienta de montaje Adobe</li> </ul>



		<p>participantes e insumos necesarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• preproducción, producción y posproducción de los programas radiofónicos.</li> </ul>	Audition.
<p><b>Evaluación e impacto de los nuevos programas radiales realizados por el equipo de trabajo de Con-Tacto Radio.</b></p>	<p>Conocer la opinión de a la audiencia acerca de los nuevos programas radiales realizados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de un formato de participación.</li> <li>• Realización de un conteo semanal de las personas que participan.</li> <li>• Realización de cinco entrevistas a los estudiantes y comunidades para evaluar la dinámica de los nuevos programas de radio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador</li> <li>• Grabadora periódica</li> <li>• Estudiantes del Programa de comunicación social y a su vez comunidades que se interviene.</li> </ul>

## 2.6 CRONOGRAMA

Descripción de actividades (*)	Responsable de la actividad	Fechas de Seguimiento	Duración en meses												Producto o Subproducto		
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de los antiguos objetivos misionales de Con-Tacto Radio y estructuración de los mismos.</li> <li>Aprobación por parte de la coordinadora Angelica Cachaya de los nuevos objetivos misionales estructurados.</li> </ul>	Erika Astrid Bañol	Los meses de septiembre del 2016 hasta los meses de mayo de 2017			x	x											<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento revisado por la coordinadora.</li> <li>Documento actualizado de la razón de ser de Con-Tacto Radio.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de Protocolos para el desarrollo de los talleres.</li> <li>Enviar a los docentes del área el protocolo para su aceptación.</li> <li>Realización de los talleres correspondientes</li> </ul>	Erika Astrid Bañol y los estudiantes del programa de comunicación social y periodismo.	Septiembre del 2016 y diciembre.					x	x									<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolos de cada uno de los talleres</li> <li>Formato de Asistencia.</li> <li>Fotografías</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento unificado de la teleología de Con-Tacto Radio e imágenes e insumos necesarios para su elaboración.</li> <li>Búsqueda del diseñador para la elaboración del portafolio.</li> <li>Aceptación por parte del coordinador y practicantes.</li> <li>Enviar el portafolio por vía correo.</li> </ul>																	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portafolio de servicios para web y otro oficio para ser impreso.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión documental del antiguo manual de estilo.</li> <li>Correcciones pertinentes al documento.</li> <li>Asesoría y/o</li> </ul>	Erika Astrid Bañol	Los meses de Septiembre del 2016 y hasta mayo 2017						x	x								<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de estilo de Con-Tacto Radio actualizado.</li> </ul>

<p>reunión con un experto (docente del área de las TIC)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificaciones indicadas por el experto.</li> <li>• Aceptación por parte del equipo de trabajo de Con-Tacto Radio.</li> </ul>																	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recolectar información personalizada sobre las actividades realizadas por Con-Tacto Radio y cada uno de los equipos de trabajo.</li> <li>▪ Elaboración del boletín con un artículo informativo por cada evento donde se describa la importancia y pertinencia del evento.</li> <li>▪ Enviar el boletín informativo a los respectivos correos.</li> <li>▪ Recoger opiniones a los actores involucrados, para indagar que tan pertinente es la realización de los boletines informativos de Con-Tacto Radio.</li> </ul>	<p>Erika Astrid Bañol Rodríguez, coordinador y practicantes.</p>	<p>Los meses de febrero, marzo y Abril del 2017</p>			<p>x</p>	<p>X</p>	<p>x</p>	<p>x</p>									<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuatro boletines informativos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realizar una reunión con el Coordinador de Con-Tacto Radio y los practicantes.</li> <li>• Protocolo que contenga: lugar, hora estimada, fecha.</li> <li>• Enviar el protocolo a los practicantes y pasantes, para obtener confirmación de este.</li> </ul>	<p>Erika Astrid Bañol Rodríguez.</p>	<p>Meses de Septiembre del 2016 hasta Abril del 2017</p>				<p>x</p>											<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relatoría.</li> <li>• Asistencia</li> <li>• Fotografías</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de la reunión en Contacto Radio.</li> </ul>																		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Investigación previa de que temáticas se abordará en los programas radiales.</li> <li>Elaboración del guion.</li> <li>Contactar a los participantes e insumos necesarios.</li> <li>producción y posproducción del programa radiofónico.</li> </ul>	Erika Astrid Bañol Rodríguez y coordinador y practicantes.				x	x	x	x										<ul style="list-style-type: none"> <li>12 nuevos programas radiales realizados exclusivamente por la pasante.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaboración de un formato de participación.</li> <li>realizar un conteo semanal de las personas que participaron.</li> <li>Realización de 5 entrevistas a los estudiantes y comunidades, de cómo les pareció la dinámica de los programas de radio.</li> </ul>	Erika Astrid Bañol.								x									<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento que contenga un análisis de lo programas radiales realizado por el equipo de Contacto Radio.</li> <li>Formato de seguimiento y sistematización de los programas radiales.</li> </ul>

## 2.7 RESULTADOS DE LA PASANTÍA

En el siguiente capítulo se presenta la gestión realizada desde la pasantía y también los resultados obtenidos; así como se expresa la coherencia con los abordajes teóricos y metodología propuesta.

El plan de mejoramiento del proyecto Con-Tacto Radio 2016<sup>b</sup> y 2017<sup>a</sup>, fue el resultado de un elaborado diagnóstico comprendido entre otros por un análisis situacional y una matriz DOFA. Este plan contiene los principales factores que intervienen en Con-Tacto Radio con cada uno de sus actores internos y externos.

Por consiguiente, el proyecto de intervención de la pasantía diseñó y desarrolló estrategias comunicativas que respondieron a los ejes propuestos como fueron la identidad y apropiación, la producción radiofónica e imagen y por último la comunicación de servicios.

Para el desarrollo de los objetivos fue necesario realizar un proceso de planificación, el cual permitió llevar a cabo una estrategia comunicativa por cada eje anteriormente nombrado. Seguidamente, se especifican las tácticas, que ayudaron a la práctica de lo propuesto.

### **Eje de comunicación identidad y apropiación**

#### ESTRATEGIA 1.

*Desarrollar un programa de actualización y socialización de la teleología, que permita elaborar de manera conjunta con actores de Con-Tacto Radio cada uno de sus aspectos teleológicos para generar mayor identidad, apropiación.*

Tácticas:

- **Revisar la misión, visión, valores y principios existentes de Con-Tacto Radio:**

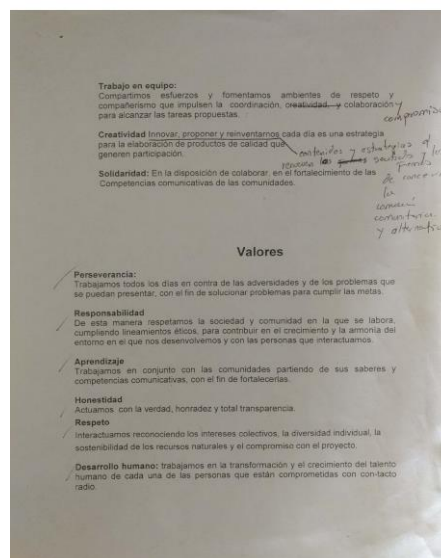
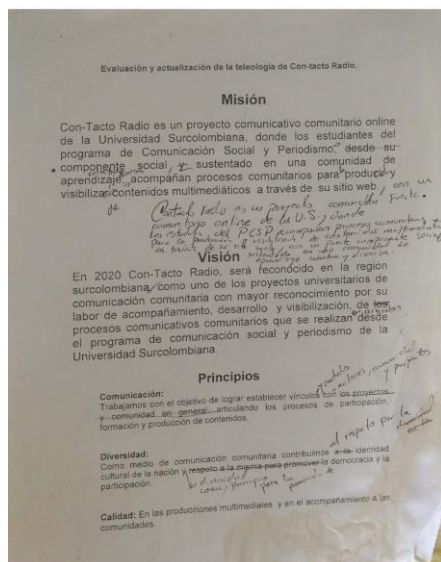
Toda organización pública, privada u ONG, tiene una misión que define su propósito de creación y la hace única. A la vez cuenta con una visión que define las metas que pretende conseguir en un futuro. Esta información es primordial para establecer y formular objetivos estratégicos, que apunten a su fortalecimiento.

La formulación de la razón de ser de una organización debe plasmar lo que la define y sus aspiraciones en un futuro; debe ser específica en los servicios que ofrece y a la vez lo suficientemente amplia para que permita un crecimiento creativo. Por consiguiente, es el marco de referencia para evaluar las actividades presentes y futuras.

Clarificar la identidad de la organización es de vital importancia, puesto que ayuda a establecer su carácter y personalidad, de tal manera que sus actores la identifiquen y se vuelva una base para todas de las acciones que se realizan al interior y exterior de la esta.

Por ello, Con-Tacto Radio, como proyecto comunicativo tiene unos objetivos misionales que lo hacen único en la región Surcolombiana y de ahí que en el desarrollo de la pasantía se llevó a cabo la revisión y a actualización de la Misión, Visión, principios y valores existentes desde aproximadamente 5 años.

Este trabajo permitió un análisis y a su vez cambios de redacción y coherencia pertinentes. Fue realizado de manera conjunta con la coordinadora de la época Angelica Cachaya. Como resultado se estructuró un nuevo documento misional que permitió ser evaluado y aceptado por los estudiantes y docentes del área de Comunicación Comunitaria y Ciudadana, así como de otras áreas.



- **Socializar la teleología de Con-Tacto Radio, por medio de talleres con los actores internos, a través de la realización de cinco talleres, tres que corresponden a estudiantes del Programa de Comunicación Social y Periodismo y a su vez dos que corresponde**

**al equipo de Con-Tacto Radio, es decir, coordinadores y practicantes.**

Esta actividad se centró en el desarrollo de la socialización y difusión de la razón de ser de Con-Tacto Radio. Contó con la participación de los estudiantes de primer, cuarto y tercer semestre del área de comunicación comunitaria y ciudadana del programa. Además, se realizaron dos talleres con los actores internos, practicantes, coordinadores del semestre 2016<sup>a</sup> y 2017<sup>b</sup>.

El desarrollo de estos talleres se llevó a cabo los días 09 y 10 de noviembre del 2016, con los estudiantes de comunicación y sociedad 2 del primer y tercer semestre. De modo similar con los de cuarto semestre del taller de comunicación ciudadana y comunitaria 1, del programa de comunicación social y periodismo de la universidad Surcolombiana.

En cada uno de los talleres planteados se procuró hacer uso de actividades lúdicas, entre ellas: sopas de letras, crucigramas, palabras faltantes y representaciones gráficas, lo cual favoreció una mayor participación.

Con los estudiantes de comunicación y sociedad 2 de primer y tercer semestre se contó con la participación de la docente Jacqueline García Páez, la cual mencionó entre palabras de bienvenida, la importancia de conocer el proyecto Con-Tacto Radio, el apoyo y acompañamiento que cumple el proyecto en las distintas comunidades que interviene y finalmente hizo un enfoque en el estado de construcción y formación del proyecto que nació por iniciativa de los estudiantes de Comunicación Social, siendo seguidamente apadrinado por el área para darle continuidad.

Luego de la presentación, se dio la socialización de las distintas actividades programadas. Uno de los grupos expositores mencionó la duda en la definición de selectiva que aparecía en la misión, ya que se argumentó que no habría coherencia; puesto que no se puede ser selectivo y diverso a la vez. En consecuencia, se pone en consideración un pequeño cambio en la misión donde no se define como selectiva, sino solamente como diversa.

Al mismo tiempo, la profesora Jacqueline García Páez, hizo una pequeña intervención, donde señaló que los valores y principios mencionados se han ido construyendo de manera participativa, y especialmente, desde las prácticas profesionales y proyectos de pasantía de los estudiantes.

En conclusión, fue una actividad formativa donde todos los presentes participaron activamente en el programa; dando a notar que fue una actividad pertinente para conocer la razón social del espacio. Formularon la importancia como estudiantes de primer semestre, de percibir todos los

proyectos en los que pueden hacer parte para su formación como profesionales.



*Estudiantes de primer semestre*

De igual forma, se trabajó con los estudiantes de del área de comunicación comunitaria y ciudadana, donde se desarrollaron las mismas actividades, sin embargo, se hizo uso de una actividad diferenciadora en la que se les suministró unas preguntas en busca de tres ideas breves, a la cuales respondieron:

¿Cómo les gustaría que fuera Con-Tacto Radio?

- Mejores instalaciones (planta física)
- Mejor funcionamiento de la plataforma web
- Innovación en las publicaciones
- Mejor difusión de la información
- Mayor disponibilidad de personal



- No solo proyección departamental, si no también Nacional

¿Qué papel juegan ustedes en Con-Tacto Radio?

- Realización de productos creativos, basados en procesos comunitarios.
- Somos la base para el crecimiento de Con-tacto Radio.
- Generaciones de contenidos comunitarios.
- Creadores de proyectos sociales.
- Mediadores en procesos sociales.

¿Que saben de Con-Tacto Radio?

- Es un Proyecto Universitario, direccionado al acompañamiento a los distintos procesos sociales de la Región Surcolombiana.
- Es un Proyecto Comunicativo Comunitario, con una plataforma online, de estudiantes del Programa de Comunicación Social Y Periodismo, donde se apoya procesos comunitarios.
- Es un Proyecto Comunicativo Comunitario, creado por estudiantes y para estudiantes.

¿Qué vivencias han tenido en Con-Tacto Radio?

- Programas radiales con la docente Jacqueline García Páez.
- Grabación de Programas Radiales.
- Prestamos de equipo.
- Producción Radial de la franja "Mi vida en música".
- Apoyo por parte de los practicantes del espacio.

Desde las experiencias que han tenido ¿Que les ha parecido bien, oportuno y necesario?

- Les pareció bueno, el préstamo de equipos, asesoramiento y acompañamiento por parte de los practicantes. Asimismo, el préstamo del espacio.
- Es necesario más dotación de equipos y compromiso por parte de los integrantes.

Por último, se les preguntó a los estudiantes ¿Qué espera de Con-Tacto Radio para su formación?

Los estudiantes Michael Tatiana Polo Yustres, Juan Nicolás Palmo Charry respondieron lo siguiente a través de la actividad lúdica con trovas.

*“A Con-Tacto vengo a crear para así mi futuro forjar, en medio de franjas investigativas y comunitaria espero triunfar”.*

*“Con puntualidad, trabajo en equipo haremos de Con-Tacto Radio un lugar magnifico para aprender y trabajar”*

A continuación, con el grupo se puso a consideración el cambio de la palabra selectiva de la misión, en lo cual todos los presentes estuvieron de acuerdo.



*Estudiantes de tercer semestre*

Finalmente, se trabajó con los estudiantes de cuarto semestre, dentro de la socialización de las actividades desarrolladas. Como mención especial uno de los grupos plasmó que Con-Tacto Radio era un medio. No obstante, se hicieron las respectivas aclaraciones que no es un medio, sino un Proyecto Comunitario de la Universidad Surcolombiana.

También se les realizó las siguientes preguntas donde los jóvenes respondieron:

#### **¿Qué hace Con-Tacto Radio?:**

- Acompañan
- Comparten
- Lideran

#### **¿Qué acompañamos?**

- Comunidades
- Procesos liderados desde el área de Comunicación Ciudadana Comunitaria

#### **¿Para qué?**

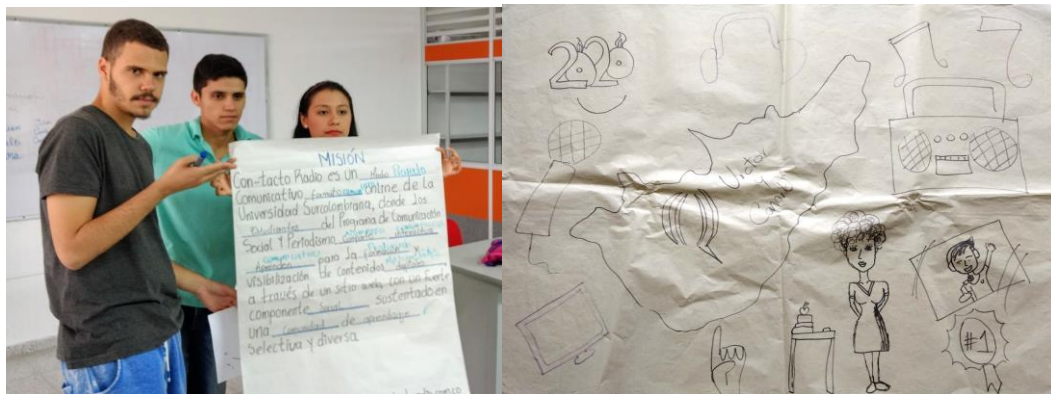
- La producción de contenidos digitales, multimediales

## ¿Qué componente identifica al Programa de Comunicación Social y Periodismo?

- El componente social, sustentado en una comunidad de aprendizaje, porque siempre estamos en un proceso de aprendizaje.

También, se puso en consideración el cambio de omitir la palabra selectiva y que fuera solamente diversa, para los cual estuvieron de acuerdo frente a este pequeño y significativo cambio de la misión del espacio de Con-tacto Radio.

Para terminar, hubo una reciproca participación y atención por parte de ellos. Además, dieron gracias por el taller realizado, puesto que expresaron no tener de antemano claridad del Proyecto.



Estudiantes de cuarto semestr

Cuadro comparativo del antes y después de los objetivos misionales de Con-Tacto Radio.

Antes	Después
<p><b>MISIÓN</b></p> <p><b>Con-Tacto Radio es un Proyecto comunicativo comunitario online de la Universidad Surcolombiana, donde los estudiantes del Programa de Comunicación Social y Periodismo, desde su componente social y sustentado en una comunidad de aprendizaje acompañan procesos comunitarios para producir y visibilizar contenidos multimediatcos a través de un sitio we</b></p> <p><b>En el 2020 Con-Tacto Radio, será reconocida en la región Surcolombiana como uno de los proyectos universitarios de comunicación comunitaria con mayor reconocimiento por su</b></p>	<p><b>MISIÓN</b></p> <p>Con-tacto Radio es un proyecto comunicativo comunitario online de la Universidad Surcolombiana, donde los estudiantes del Programa de Comunicación Social y Periodismo, acompañan procesos comunitarios para la producción y visibilización de contenidos multimediatcos, a través de su sitio web, con un fuerte componente social, sustentado en una comunidad de aprendizaje diversa.</p> <p><b>VISIÓN</b></p> <p>En el 2020 Con-tacto Radio, será reconocido en la región Surcolombiana como uno de los proyectos</p>

**labor de acompañamiento, desarrollo y visibilización de los procesos comunitarios que se realizan desde el Programa de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad Surcolombiana.**PRINCIPIOS

Comunicación

**Trabajamos con el objetivo de lograr establecer vínculos con los proyectos y comunidad en general, articulando los procesos de participación formación y producción de contenidos.**

Diversidad

**Como medio de comunicación comunitaria contribuimos a la identidad cultural de la nación y respeto a la misma para promover la democracia y la participación.**

Calidad

**En las producciones multimediales y en el acompañamiento a las comunidades.**

Trabajo en equipo

**Compartimos esfuerzos y fomentamos ambientes de respeto y compañerismo que impulsa la coordinación, creatividad, y colaboración para alcanzar las tareas propuestas.**

Creatividad

**Innovar, proponer y reinventarnos cada día es una estrategia para la elaboración de productos de calidad que generen participación.**

Solidaridad

**En la disposición de colaborar, en el fortalecimiento de las competencias comunicativa de las comunidades.**

VALORES

**En los valores de Con-Tacto Radio no hubo modificaciones.**

universitarios de comunicación comunitaria con mayor reconocimiento por su labor de acompañamiento, desarrollo y visibilización de procesos comunicativos comunitarios que se realizan o articulan desde el Programa de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad Surcolombiana.

**PRINCIPIOS**

**Comunicación**

Trabajamos con el objetivo de lograr establecer vínculos y sentidos con actores, comunidad y proyectos, articulando los procesos de participación, formación y producción de contenidos.

**Diversidad**

Como medio de comunicación comunitaria contribuimos al respeto por la identidad cultural de la nación y su diversidad como principio para la promoción de la democracia y la participación.

**Calidad**

En las producciones multimediales y en el acompañamiento a las comunidades.

**Trabajo en equipo**

Compartimos esfuerzos y fomentamos ambientes de respeto y compañerismo que impulsen la coordinación, colaboración y compromiso.

**Creatividad**

Innovar, proponer y reinventarnos contenidos y estrategias que renueven los sentidos y las formas de concebir la comunicación comunitaria y alternativa.

**Solidaridad**

En la disposición de colaborar, en el fortalecimiento de las competencias comunicativas de las comunidades.

**VALORES**

En los valores de Con-Tacto Radio no hubo modificaciones.

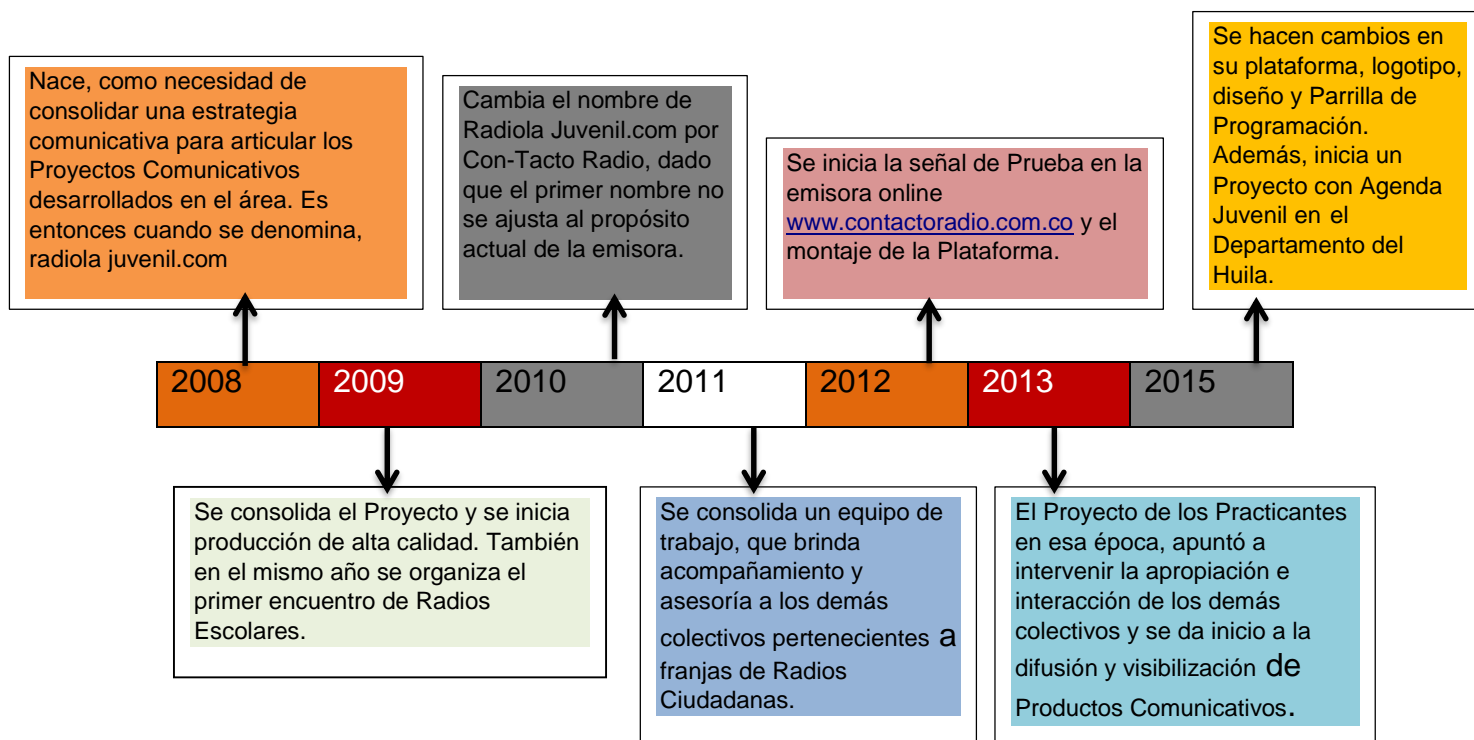
Gráfico 4

Ahora bien, después de la respectiva socialización con los estudiantes descritos anteriormente, se trabajó por subsiguiente con los practicantes y coordinadores del proyecto 2016<sup>b</sup> y 2017<sup>a</sup>.

En el primer momento se laboró con el video institucional de Con-Tacto Radio y posteriormente se realizó una actividad lúdica llamada la telaraña, donde se dieron respuesta a los siguientes cuestionamientos:

### ¿Cuándo nace Con-Tacto Radio?

Pregunta en donde la Practicante del espacio, María Alejandra, no tuvo claridad. Razón por lo cual entre todos se realizó una línea de tiempo de los primeros años de desarrollo, para explicar de una manera más tangible las etapas relevantes en el surgimiento del Proyecto.



Luego, le correspondió a la participante María Paula que dio respuesta al siguiente cuestionamiento:

### ¿Qué nos dice la misión de Con-Tacto Radio?

*“La misión de Con-Tacto Radio, nos habla sobre la importancia de trabajar lo comunitario con estudiantes de Comunicación Social y Periodismo. También, crear una plataforma juvenil, responsable”.*

A partir de esta afirmación se explica con mayor claridad la misión de Con-Tacto radio, con el fin de clarificar su identidad.

Durante la misma actividad, el docente Erinson Díaz Rodríguez, dio respuesta a la visión, donde dijo: *“lo que se pretende es posicionar y ser líder en la región Surcolombiana”*; sin embargo, él docente mencionó: *“se tiene una visión en la cual no se le está apostando a conseguirla, porque se está trabajando por el día a día, pero la culpa no es del equipo humano de trabajo*

*si no, el proceso*". Sugirió, que, desde los nuevos Practicantes, deben surgir nuevos aportes y retos en pro del Proyecto, que le apunte a la producción de contenidos novedosos y multimediáticos.

Más adelante se dialoga de los principios y valores del espacio Con-Tacto Radio, momento en que se explicó la importancia de estos en una organización ya sea pública o privada.

Finalmente, se puede concluir que fue una actividad participativa y de análisis para el desarrollo de futuras actividades que permitieron la dinamización del proyecto.



*Practicantes y coordinador de Con-Tacto Radio.*

En resumen, los objetivos misionales son fundamentales en una organización, como lo menciona Andrés Aljure, *“es el grado de conocimiento que tienen los públicos acerca de una organización, si una organización no es conocida, no tiene notoriedad”*<sup>22</sup>. Es por ello, que fortalecer la identidad, apropiación y sentido de pertenencia del proyecto Con-Tacto Radio, a través de los estudiantes y docentes, dio como resultado el reconocimiento e importancia del proyecto como espacio de formación para estudiantes, practicantes y todos los demás actores que se vinculan directa o indirectamente al proyecto comunicativo.

### ***Anexo los respectivos protocolos y relatoría de las actividades***

## **Eje de comunicación imagen y comunicación de servicios**

### **ESTRATEGIA 1.**

---

<sup>22</sup>ALJURE, Andrés Saab. El plan estratégico de comunicaciones. Métodos y recomendaciones para su elaboración. Editorial UOC. Universidad de la Sabana. 2015. p. 50.

*Fortalecer la imagen y posicionamiento del quehacer de Con-Tacto Radio, a través de diferentes acciones de producción comunicativa.*

**Tácticas:**

- **Diseñar un portafolio de servicios para ser divulgado entre actores internos y externos.**

Con el objetivo de informar el quehacer de Con-Tacto Radio y sus respectivos servicios entre los actores internos y externos; fue primordial planear y ejecutar estrategias comunicativas enfocadas a fortalecer su imagen y posicionamiento. También para generar mejor conocimiento y entendimiento entre sus diferentes actores y fortalecer las relaciones con el entorno; así como para contribuir con el cumplimiento de los objetivos misionales.



En ese orden de ideas, desde el ejercicio de la pasantía se realizó un elaborado portafolio de servicios con un diseño profesional el cual fue distribuido de forma digital por correo electrónico a estudiantes, así como a algunos docentes y comunidades que se intervienen.

Finalmente, se entregó una versión de este documento en formato oficio, listo para ser impreso y distribuido a gran escala.

Estas son algunas percepciones al respecto. Maira Ibarra: Estudiante de sexto semestre mencionó:

*“Quedo muy bonito y me parece apropiado que Con-Tacto Radio tenga un portafolio, eso ayuda a dar a conocer qué es el proyecto y cuáles son los servicios sociales que ofrece”.*

Angy Bedoya: estudiante de quinto semestre dijo:

*Me parece interesante, puesto que al poderlo distribuir a las comunidades genera un mayor reconocimiento del espacio y su labor”.*

- **Revisar y actualizar el manual de estilo con asesoría de un experto.**

La actualización del manual de estilo permitió establecer lineamientos en cuanto al uso, manejo y proyección de la imagen, igualmente, el uso adecuado de la manipulación de las redes sociales, entre ellas, Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

El equipo de trabajo formado por María Paula Gonzales y Juan David Tique Gómez de Con-Tacto Radio mencionó que:

*“Es pertinente la actualización puesto que esto nos da una guía personalizada para la realización de publicaciones, así como el uso de la imagen de Con-Tacto Radio”*

*“Es una guía importante tanto para nosotros como los futuros practicantes y pasantes del proyecto”*

#### **Anexo manual de estilo revisado y actualizado**

- **Diseño, producir y distribución de 4 boletines informativos.**

Durante el periodo contemplado en el desarrollo de la pasantía se diseñaron y produjeron 4 boletines virtuales, con el nombre “boletín informativo “*Con-Tacto Radio*”. Las piezas comunicativas hacen parte de la estrategia del fortalecimiento de imagen y posicionamiento del quehacer del proyecto, a través de diferentes acciones de producción comunicativa.

La producción del boletín interno se realizó de manera mensual. Durante el desarrollo de la pasantía se elaboraron las siguientes ediciones.

- ✓ **Edición No. 1 Febrero del 2017**

“Un nuevo ciclo para aprender”, en el cual se publicó todo lo relacionado con la razón de ser del proyecto y los nuevos practicantes del espacio.



- ✓ **Edición No. 2 Marzo del 2017**  
Cubrimiento de eventos llevados a cabo en la institución Rodrigo Lara Bonilla y Con-Tacto Radio; asimismo, los talleres realizados con los niños y jóvenes del colegio Juan XXIII del Municipio de Algeciras, entre otras actividades propias del proyecto.
  - ✓ **Edición No 3 Abril del 2017**  
Seguimiento de dos actividades realizadas por los practicantes sobre taller de radio a los estudiantes de comunicación social y periodismo. De igual forma, una nota sobre las posibilidades y riquezas del lenguaje radiofónico como espacio creativo en las Instituciones Rodrigo Lara Bonilla y la Normal.
  - ✓ **Edición No 4 Mayo del 2017**  
Enfoque a los estudiantes del Municipio de Pitalito, que estuvieron en prácticas extramuros y visitaron el espacio. Por otro lado, se contó a través de una nota periodística la participación de docentes y estudiantes en las experiencias comunitarias en la ciudad de Florencia Caquetá.
- (Ver anexo de cada uno de ellos)



## Eje de producción radiofónica

### ESTRATEGIA 1.

Producir nuevos programas, que permitan dinamizar la parrilla de programación de Con-Tacto Radio, con el propósito de que se convierta en una programación mucho más incluyente, vibrante y actual, abordando temas

como Jóvenes, identidad y territorio, violencia contra la mujer, organizaciones, historias de vida; a través de la música, ambientes escolares, charlemos de Otakus, jóvenes influyentes, cine independiente e información importante para toda la comunidad en general.

Tácticas:

- **Analizar los programas y productos comunicativos, realizados por parte de los anteriores practicantes o pasantes.**

Con el objetivo de dinamizar la producción radiofónica de la emisora virtual, a través de contenidos alternativos y participativos, se llevó a cabo una reunión con el coordinador y practicantes del espacio, con el fin de generar modificaciones estructurales a los programas radiales ofrecidos por la parrilla de programación, ya que debían responder a las nuevas dinámicas y procesos e intereses de las franjas.

En el primer momento de la reunión el docente Erinson Diaz manifestó que se debía aprovechar el espacio, puesto que este era un escenario de aprendizaje. Seguidamente, cada uno de los practicantes socializaron las nuevas estructuras, factor que permitió hacer los correspondientes cambios de contenido y duración para realizar programas más dinámicos e interesantes. Se concretaron las ideas de la siguiente manera:

Antes	Después
<p><b>Contacto Informa: el objetivo del programa era tratar hechos noticiosos de contexto local. La noticia asumida en dos vertientes; la primera ¿Qué pasó?, es decir, recordar sucesos de la semana anterior y la segunda de lo que viene, articulado con la coordinación de Comunicaciones de la Universidad Surcolombiana.</b></p>	<p>Contacto Informa: La nueva versión se basó en informar a la comunidad. Su estructura correspondía en distintas secciones. Entre ellas encontrábamos Agenda Universitaria trataba sobre actividades a nivel local. Asimismo, había sección de actualidad Con-Tacto, que respondía a cinco minutos a un acontecimiento local o nacional y a su vez, se realizaba el análisis. Además, se correlacionaba con un tema musical, que respondía a una canción o celebración.</p> <p>Igualmente, había una sección de Con-Tacto Trabaja, lo cual investigaba un perfil corto de una persona altruista que trabajara en pro del desarrollo social en su barrio o localidad. Por último, seguía Con-Tacto Digital; allí se planteaban temáticas con respecto a temas tecnológicos actuales, como a su vez diferentes tips que fueran útiles en la vida diaria. Para ello se invitaba a un experto, quien respondía en seis minutos a las novedades tecnológicas periodísticas o demás herramientas.</p>

**Encuentros: plataforma para contar experiencias de Jóvenes de diferentes Universidades que hablen sobre la realidad de la región Surcolombiana.**

Se propuso que fuera a un encuentro entre dos o más partes relacionadas con el tema central. Había una persona moderadora o mediadora del programa. Por un lado se planteaban preguntas puntuales a los invitados, las cuales se debían preparar bien. De tal forma que se diera a su vez un diálogo entre las partes.

El reto que tuvo el programa Encuentros fue la musicalización que estuviese acorde al tema a tratar en el programa, lo cual no fue fácil de obtener. Por otro lado, la estructura del programa se desarrolló así:

En la primera parte del Programa se daba respuesta a ¿Quiénes? en consecuencia se hacía un breve perfil de cada una de las partes. Después el Programa debía responder al ¿Qué?, lo cual hacía referencia al que los une o cuál es el punto en común que brinda el encuentro entre los dos o más invitados.

Consecutivamente, se proseguía al ¿Cómo?, es decir, ¿cómo se dio ese encuentro? En esa parte del Programa se hacía un diálogo de los beneficios, fortalezas, aprendizajes y momentos difíciles de la experiencia. Se finalizaba con una reflexión como punto concluyente del programa.

**Charlemos de: programa donde se trataban temas de interés a nivel local, nacional y global.**

El programa se estructuró sobre el planteamiento de tres preguntas problematizadas sobre un tema social actual. Se llevaba un invitado experto sobre la temática a tratar para esa semana. El desarrollo del tema era el eje central de la entrevista y se brindaba el espacio para la realización de reflexiones y conclusiones sobre el asunto tratado.

**Mi vida en música: Era programa diferente, permitía conectar e identificar a los entrevistados a través de la música; trasladándolos a su historia de vida o recuerdo que le emanaba esa canción en especial. Cada uno de los participantes disfrutaba contar sus historias, en su mayoría eran recuerdos agradables de su infancia, familia y amigos. Sin embargo, en ocasiones unas tristes historias empañaban y apagaban las voces de los participantes. El desarrollo de este programa permitió un acercamiento con cada uno de los estudiantes, permitiendo interactuar, conocer sus historias de vida y los contextos en sociales en los cuales estaban inmersos.**

Mi vida en música: Era programa diferente, permitía conectar e identificar a los entrevistados a través de la música; trasladándolos a su historia de vida o recuerdo que le emanaba esa canción en especial. Cada uno de los participantes disfrutaba contar sus historias, en su mayoría eran recuerdos agradables de su infancia, familia y amigos. Sin embargo, en ocasiones unas tristes historias empañaban y apagaban las voces de los participantes. El desarrollo de este programa permitió un acercamiento con cada uno de los estudiantes, permitiendo interactuar, conocer sus historias de vida y los contextos en sociales en los cuales estaban inmersos.

En conclusión, esta actividad permitió consolidar una estructura radial diferenciadora, con contenido de calidad, haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), con contenidos multimediativos que por consiguiente generaron una mayor atracción e interés por parte de los jóvenes y demás interesados.

### ***Anexo protocolo y relatoría de esta actividad***

- **Producción de nuevos programas radiales.**

Con el fin de fortalecer la imagen del proyecto, a través de producción de nuevos programas radiales; se propuso desde la pasantía la preproducción, producción y posproducción de doce nuevos programas radiales, que permitieron la dinamización de la parrilla de programación de la emisora virtual del proyecto.

Esta tarea exigió un equipo técnico, que estuvo formado por un controlador de sonidos y realizadores, correspondientes a la pasante y practicantes. A su tarea el trabajo de realizar programas armoniosos e interesantes, tanto en el orden, duración y calidez.

También el manejo de un contenido social, principalmente, en temas como: diversidad, paz, sexualidad, identidad y territorio, violencia contra la mujer, y otros diversos temas actuales a nivel Local, Regional y Nacional.

Por otro lado, el trabajo de campo fue pieza fundamental en la realización de cada uno de los programas, ya que permitió que las fuentes entrevistadas fueran verídicas y confiables; difundidas de una manera clara y concisa, exigencia propia de los proyectos comunicativos e investigativos como nos menciona Alfonso Gumusso: *“La comunicación alternativa sigue cumpliendo la importante tarea de fortalecer identidades culturales y favorecer el desarrollo de nuevas expresiones en la sociedad Civil.”*<sup>23</sup> Es decir, que no se debe medir en cifras, ni en receptividad, sino a través de comprensión de los diferentes fenómenos en los que gira la sociedad.

A partir de esto, desde la elaboración de cada uno de los programas radiales se logró fortalecer la producción comunicativa y participativa de los diferentes actores sociales entre ellos: Instituciones educativas, (Inem, Julián Motta Salas y la Normal Superior de Neiva). Adicionalmente, la fundación amigos como arroz, jalémosle a la participación, agenda joven, líderes, mujeres, docentes e indígenas; esto desde la plataforma virtual del proyecto, donde se

---

<sup>23</sup> GUMUCIO DRAGON. Op. Cit. p. 18

logró un ejercicio de identificación de realidades continuas, como historias de vida, ambientes escolares y violencia contra la mujer, entre otros.

En conclusión, el desarrollo de estos programas radiales permitió construir una comunicación desde un *“enfoque más amplio y no basado en la transmisión de contenidos, si no de acuerdos colectivos de los distintos proyectos y procesos, con la finalidad de resolver conflictos sociales que aquejan a la humanidad”*<sup>24</sup>, con otras palabras, que en comunidad se construye sociedad, a través del respeto de ideas y convivencia.

(ver anexo de los 12 programas radiales, realizados por la pasante)

- **Evaluación e impacto de los nuevos programas radiales realizados por el equipo del trabajo de Con-Tacto Radio.**

Para finalizar, es importante evaluar el impacto de los nuevos programas radiales. Debido a esto, desde el desarrollo de la pasantía se propuso diseñar un formato que permitiera conocer la participación de estudiantes, organizaciones sociales, instituciones, líderes e indígenas; en cada una de las franjas que identifica la parrilla de programación del componente virtual que dispone el proyecto (Con-Tacto informa, encuentros charlemos de y mi vida en música). Como resultado se evidenció una favorable participación, por la presencia de más de 80 personas, incluyendo actores internos y externos de la organización.

Formato de Participación Con-tacto Radio

FECHA: 28 al 30 MES: Septiembre del 2016

Item	Nombre completo	Documento	Dependencia o grupo focal	Teléfono	Email
1	Jeanette Jhonatan Pizaro	700191032	Comunicación	502955904	jeanette791@hotmail.es
2	Luis Camilo Novales Roldan	1015291695	Comunicación	575649147	luis_novales@hotmail.com
3	Netilia Amador	1075241811	Comunicación	3200644825	netilia9349@hotmail.com
4	Nayra Alejandra Bana Cibe	10030155	Comunicación	319310690	nae.0308@hotmail.com
5	Diana Lucero Rojas	1007937791	C.S.P	20438899	dianalucero@gmail.com
6	Carlos Alberto Saragá	1075311516	C.S.P	312753714	C223an@gmail.com
7	Luzeth Bala Mesa Sierra	1001081852	C.S.P	3151118114	
8	Alfredo Gutierrez Andino	105389320	C.S.P	311528851	alfredo2012@hotmail.com
9	Wendula Dinae Salgado	1075308229	C.S.P	30000099	wendula2014@gmail.com
10	Josel Dajana Tijillo	1075309591	Comunicación	3134800223	Dajana@hotmail.com
11	Wendy Lozada O.	1000299228	Comunicación	3133092003	wendylozada@hotmail.com
12	Leidy Dajana Morales E	1077806673	C.S.P	3160950791	Leidylozada5@gmail.com
13	Milva G. Palomino M.	1095415510	C.S.P	3123958723	Milva G Palomino M.
14	Angie Alexandra Piza	1015310576	C.S.P	3024576249	angiealexandra@hotmail.com
15	Joh/Carla Guadalupe Gallo	100001168	C.S.P	3190759158	carlagallo2012@gmail.com

Análogamente, se logró hacer un seguimiento y sistematización semanal de los programas radiales realizados por la pasante y practicante, donde evidencia el quehacer de Con-Tacto Radio como proyecto comunicativo comunitario, es decir desde un enfoque pluralista. Los programas radiales

<sup>24</sup> BARBERO, Martín. Op. Cít. (sp).

tuvieron una duración de 30 minutos, con novedades tecnológicas, literarias e informativas y contó con invitados de cada uno de los colectivos de trabajo.

Estos programas radiales permitieron evidenciar que los jóvenes de ahora constituyen son fundamentales en la construcción del tejido social, pues lideran las conversaciones de diferentes situaciones locales, regionales y nacionales. Entre los temas, sobresalieron: la identidad, el territorio, los conflictos internacionales, la diversidad, la sexualidad, el maltrato contra la mujer, el cine independiente, entre otros. A través de la sistematización y análisis de los productos comunicativos se pudo evidenciar lo siguiente:

En la franja *Con-Tacto* se evidenció que hay numerosas personas organizadas que trabajan de manera altruista. Entre las más destacadas encontramos: la molécula verde, que trabaja por el cuidado del medio ambiente, la corporación Casa de la Memoria, comprometida con la transformación de realidades de exclusión e inequidad presentes, el proyecto Cinexcusa, que es un festival de cine temático, la literatura y las ciencias sociales para reflexionar sobre la coyuntura social colombiana.

Al mismo tiempo, en la franja *encuentro* se evidenció la confluencia de distintas realidades, a través de experiencias por parte de los estudiantes de comunicación y los procesos comunitarios que acompaña el área de comunitaria y ciudadana.

Seguidamente, en *Charlemos de*, se comprobó que hay culturas distintas, por lo cual es necesario el respeto mutuo para una sana convivencia. También fue inobjetable la preocupación que tienen los jóvenes en temas como: diversidad sexual, maltrato hacia la mujer, conflictos internaciones, bullying, paz y ambientes escolares.

La franja *mi vida* en música fue diferenciadora, puesto que se analizó a través de la música las historias de vida de cada uno de los invitados. Esto derivó que cada uno difiere enormemente en gustos y costumbres, ya que vienen de ciudades y municipios distintos, como son Cauca, Caquetá, Bogotá, Medellín, Pasto, Ibagué, Pitalito, Garzón y Palermo.

*(Ver anexo competo del seguimiento de los programas radiales y los respectivos guiones y formato diligenciado de seguimiento de programas radiales)*

## 2.8 EXPERIENCIAS Y CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS

Al llevar a cabo la pasantía como modalidad de grado durante el semestre B del 2016 y A del 2017, se logró un acercamiento real al rol del profesional, lo cual permitió medir diversas habilidades.

Para empezar, se aprendió todo lo referente al ámbito laboral. De igual manera, se afianzó la responsabilidad, dedicación, lealtad, y compromiso con las labores que se realizaron diariamente en la organización, estos fueron factores determinantes para realizar el trabajo.

En este proceso de pasantía se tuvo la oportunidad de conocer y aprender la realización de distintos productos radiales, para la página web y el funcionamiento de esta.

Se desarrollaron habilidades en la realización de talleres con cada uno de los estudiantes del Programa, docentes, coordinadores y practicantes. Igualmente, se aprendió a convivir en un clima laboral favorable, se fortaleció el trabajo independiente y autónomo, lo cual implicó el asumir una mayor responsabilidad con los objetivos trazados.

Por otro lado, se tuvo la oportunidad de interactuar, compartir ideas, respetar opiniones, aprender a escuchar a los practicantes, docentes y comunidades, que son el capital humano más importante que compone el proyecto Contacto Radio.

También se aprendió a diagnosticar por medio de una metodología eficaz, coherente y participativa. A identificar problemas y reconocer oportunidades, así como, elaborar planes de acción, crear estrategias, tácticas y actividades para alcanzar objetivos específicos.

En conclusión y de manera precisa se aprendió a fortalecer una organización a través de la participación conjunta de sus actores, a definir claramente su identidad, a vivificar su imagen, clarificar sus servicios y hacerlos visibles en su entorno, al igual que favorecer su lenguaje interno y externo.

### CAPITULO III CONCLUSIONES

Con referencia al proceso de pasantía desarrollado en el proyecto comunicativo, del Programa de Comunicación Social y Periodismo, liderado por el área de Comunicación Comunitaria y Ciudadana se puede concluir lo siguiente:

- Existió coherencia entre los abordajes teóricos planteados en esta pasantía, debido a que se establece una mirada de la comunicación más allá de la instrumental, a través de los conceptos de Jesús Martín Barbero, Gabriel Kaplún, Sandra Massoni y Annie Bartolini. Se comprendió el trabajo estratégico y organizacional de las actividades planteadas, así como la necesidad de aplicar una metodología que apuntó al cumplimiento de los objetivos propuestos; razón por la cual, en el proceso de planificación y desarrollo de las tácticas, se articularon conceptos teóricos y metodológicos del proyecto de intervención.
- A través de las estrategias comunicativas y las tácticas utilizadas para fortalecer la imagen, posicionamiento y apropiación del proyecto Con-Tacto Radio, se cumplieron con los objetivos propuestos en esta pasantía.

Por un lado, se consolidó y socializó de manera conjunta la identidad y apropiación de la razón de ser del proyecto. Por otro lado, se visibilizó el proyecto en su entorno, con producción y divulgación de productos comunicativos como boletines informativos, portafolio de servicios y manual de estilo para los actores internos. Este último, permitió establecer lineamientos y normas institucionales a seguir, en cuanto al uso y manejo de las distintas redes sociales y producción comunicativa.

Finalmente, se dinamizó la emisora virtual, con la elaboración y divulgación 12 programas radiales realizados por la pasante y 62 por parte de los practicantes 2016<sup>b</sup> y 2017<sup>a</sup>.

- El presente proyecto de pasantía en Con-Tacto Radio fue bastante positivo debido a que brindó un espacio de aprendizaje y desempeño dentro de un ámbito profesional propio, lo cual permitió mejorar y fortalecer los conocimientos adquiridos por medio de la carrera.



- Durante el transcurso de la pasantía se contó con un fructífero trabajo en equipo a partir de la participación de coordinadores, docentes, practicantes y estudiantes, lo que permitió materializar aspectos importantes para el crecimiento organizacional de Con-Tacto Radio.

## CAPITULO IV RECOMENDACIONES

- Con-Tacto Radio es un proyecto comunicativo comunitario online de universidad Surcolombiana y es el principal en acompañar procesos comunitarios y visibilizar contenidos multimediativos, a través de un sitio web, con un fuerte componente social, por esto se sugiere mejorar el presupuesto con el que cuenta actualmente, el cual es muy limitado y crea inconvenientes dentro de la organización empezando con el dominio en la web, donde se acude a agentes externos a la universidad y ello retrasa o bloquea temporalmente la transmisión online. Esto va en detrimento de la emisora virtual, por cuanto no se transmite de forma constante los contenidos en los horarios habituales, factor que desanima el seguimiento por parte de la audiencia.
- Por otro lado, también se sugiere hacer una evaluación a toda la plataforma por el servicio que se ofrece, debido a que en ocasiones se observó la falta de delegación de un responsable frente a su funcionamiento y programación, así como quien lo supla, en los tiempos de ausencia de personal.
- Se recomienda actualizar y mejorar cada día más la producción radiofónica y la página web del espacio Con-Tacto Radio, con productos comunicativos multimediativos de calidad y contenido social actual; que permita lograr una mayor receptividad por parte de los oyentes de la región.
- Se sugiere, que los futuros pasantes y practicantes continúen con la visibilización y socialización de la razón de ser del proyecto a estudiantes de primer semestre, así como a las comunidades que se acompañan, para que permita aumentar el conocimiento y se genere cada vez más apropiación del espacio.
- Se recomienda que el portafolio de servicios elaborado pueda ser debidamente impreso y siga siendo compartido por correo electrónico con las comunidades que se acompañan, para dar a conocer el espacio y brindar los servicios que ofrece como proyecto comunitario.
- De igual forma, se recomienda proseguir la producción de boletines informativos, acción que permite mantener el conocimiento y entendimiento entre los actores internos y externos de cada una de las actividades llevadas a cabo por la organización.
- Por último, se recomienda seguir la ejecución del plan de acción realizado desde la pasantía, el cual contiene estrategias, tácticas y actividades concretas que contribuyen significativamente al fortalecimiento organizacional del proyecto.

## BIBLIOGRAFÍA

- ALJURE, Andrés Saab. El plan estratégico de comunicaciones. Métodos y recomendaciones para su elaboración. Editorial UOC. Universidad de la Sabana. 2015.
- BARBERO, Martín. De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía. Ediciones G. Gilli, S.A. México. 1998.  
En: [www.razonypalabra.org.mx/N/N75/monotematico\\_75/07\\_Baca\\_M75.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/monotematico_75/07_Baca_M75.pdf)
- BARTOLI, Ana. Comunicación y organización. La organización comunicante y la comunicación organizada. Ediciones. Paidós. Argentina. 1992.
- CEES Van Riel, Comunicación Corporativa, Madrid, Prentice Hall, 1997
- GUMUCIO DAGRON, Alfonso. El arte del equilibrista: la sostenibilidad de los medios de comunicación comunitarios. Revista Punto Cero Vol. 10 No. 10. Bolivia. 2005. Ibíd. p. 8 En: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762005000100002&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762005000100002&script=sci_abstract)  
<https://www.google.com.co/search?q=Comunicación%2C+desarrollo+y+cambio+social+José>
- KAPLÚN, Mario. Lo emergente y lo resistente en la comunicación organizacional. Edición 91. Uruguay. 2012. p. 16. En: <http://dialogosfelafacs.net/enunciacion-y-frame-en-la-gestion-de-la-interaccion/>
- KAPLÚN, Mario. Una pedagogía de la comunicación. Ediciones de la Torre. Madrid. 1998.
- MASSONI, Sandra. Los desafíos de la comunicación en un mundo fluido. Ediciones. Homo Sapiens. Argentina. 2007. En: [www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/254/fisec\\_estrategias\\_n10\\_pp45\\_56.pdf](http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/9/254/fisec_estrategias_n10_pp45_56.pdf)
- MORALES, Olivia. Master Dircom. Los profesores tienen la palabra. European Communication School. Grupo Editorial La paz. Barcelona. 2005.
- MÚNERA URIBE, Pablo. La idea de organización. Una concepción amplia para una acción efectiva. Ediciones Comunicacion. S.A. Colombia. 2007.
- PEREIRA, José Miguel y CADAVID B. Amparo. Comunicación, desarrollo y cambio social. Interrelaciones entre comunicación, movimientos y medios. Editorial Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. 2011.

SERRANO, Manuel Martín. La Producción Social de la Comunicación.  
Alianza Editorial. Madrid. 1986. En:  
[www.razonypalabra.org.mx/N/N75/monotematico\\_75/09\\_Ballesteros\\_M75.pdf](http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/monotematico_75/09_Ballesteros_M75.pdf)

Red Cooperativa de Medios de Comunicación Comunitarios de Santander.  
En: <http://resander.com/quienes-somos/>

GARCÍA PÁEZ, Jacqueline. Documento ¿Qué es contacto Radio?... más allá de la estrategia de la Escuela de Formación. Taller Junio. 2013

## ANEXOS

Lista descriptiva de anexos:

Anexo 1: Relatoría de estructura radial y registro de asistencia.

Anexo 2: Seguimiento de los programas radiales

Anexo 3: 12 Programas radiales realizados desde la franja Con-Tacto Informativo

Anexo 4: Programas radiales realizados por Los practicantes de Con-Tacto Radio.

Anexo 5: Manual de estilo revisado y actualizado

Anexo 6: Revisión de objetivos misionales por parte de la docente María Angélica Cachaya.

Anexo 7: Relatoría actores internos 2016<sup>a</sup> y registro de asistencia

Anexo 8: Relatoría actores internos 20017b y registro de asistencia

Anexo 9: Relatoría primer semestre y registro de asistencia

Anexo 10: Relatoría tercer semestre y registro de asistencia

Anexo 11: Relatoría cuarto semestre y registro de asistencia

Anexo 12: Portafolio de servicio, una versión para impresión y otra para web

Anexo 13: 4 Boletines informativos

Anexo 14: Relatorías y fotografías sobre el taller de la Matriz DOFA

Anexo 15: Matriz DOFA

Anexo 16: Plan de acción de Con-Tacto Radio

Anexos 17: Formatos diligenciados de grabación, participación y asesoría y algunas fotografías