



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Y DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL

Licenciatura en Relaciones Públicas

Proyecto de Tesis Monográfica

Análisis descriptivo de la estrategia comunicacional del programa “Mejor en Bici” del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en los medios de comunicación online

Alumno: Belachur, Sebastián

Cátedra: Prof. Manuel Montaner y Prof. Leonardo Cozza

Asignatura: Presentación de tesina

Comisión: 4LRP

Tutor/a designado de la tesina: Raquel Soto

Lugar y fecha: Facultad de Ciencias de la Educación y la Comunicación Social

Dirección electrónica: sebastianbelachur@hotmail.com

Teléfono: 011-1549937511

Abstract

La siguiente tesina trata de la estrategia comunicacional del proyecto *Mejor en Bici* de la Subsecretaría de Transporte de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires utilizada durante el período de enero-diciembre 2010. Fue en este año que comenzó el proyecto y se implementó la estrategia comunicacional correspondiente. El proyecto *Mejor en Bici* consiste en poder insertar a la bicicleta como medio de transporte alternativo, saludable y ecológico para los habitantes de la Ciudad de Buenos Aires.

La hipótesis presentada consiste en que el diseño e implementación de la estrategia comunicacional, desarrollada por el ente mencionado, en los medios digitales de comunicación está directamente vinculada con los públicos a los que se dirige.

Con el objetivo de analizar los medios de comunicación online se utilizan conceptos teóricos que orientan a la investigación de la comunicación institucional, principalmente a la planificación, diseño, ejecución y evaluación de la estrategia comunicacional.

La investigación que permite la comprobación o refutación de la hipótesis se basa en el análisis de medios de comunicación digitales como Facebook, Twitter y la página Web emitidos por el Gobierno de la Ciudad y destinado a cierto público objetivo con características similares.

Este trabajo pretende estudiar cual importante resulta diseñar e implementar una estrategia de comunicación para poder persuadir a un público específico y lograr que adopten un medio de transporte como prioritario y esencial para mejorar el medioambiente.

El analizar la congruencia y sinergia entre los diferentes elementos comunicacionales permite determinar si existen ciertos lineamientos comunes entre estos que impliquen la formación de una estrategia de comunicación. Sumado a esto, las encuestas realizadas por parte del gobierno y agencias privadas muestran el aumento en el uso de la bicicleta como medio de transporte lo que determina una correcta implementación de la comunicación institucional.

Índice

Abstract

1. <u>Introducción</u>	5
2. <u>Capítulo I contexto situacional</u>	9
2.1 Sociedades Tecnológicas vs. Sociedades Ecológicas	9
2.2 El proyecto, sus orígenes y su aplicación	14
2.3 El sistema de PBU por el mundo	16
2.3.1 Diferentes Sistemas de bicicletas	16
2.4 El sistema de bicicletas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires	17
3. <u>Capítulo II Estrategia Comunicacional</u>	22
3.1 Hacia una definición de Comunicación	22
3.2 Cambios en la comunicación: de Emisores a Actores	24
3.3 Comunicación estratégica	25
3.4 Armar una Estrategia de Comunicación Institucional	30
3.4.1 Planificación	30
3.4.2 Comunicación del plan	38
3.4.3 Evaluación	46
3.5 Auditoría de Comunicación	49
4. <u>Capítulo III Comunicaciones</u>	50
4.1 Redes sociales	50
4.2 Página Web: interfaz	51
4.3 Nuevas comunicaciones para un nuevo proyecto	52
4.4 La Comunicación en la Subsecretaría	54
5. <u>Capítulo IV “Mejor en Bici”</u>	56
5.1 El proyecto	56
5.2 Estadísticas	57
5.3 La bicicleta en las Organizaciones	57
6. <u>Capítulo V Análisis de los comunicados online del Gobierno</u>	60
6.1 Facebook de Mejor en Bici	62
7. <u>Capítulo VI La estrategia comunicacional de “Mejor en bici”</u>	89

<u>8. Conclusiones generales</u>	93
<u>9. Bibliografía</u>	96
<u>10. Anexo</u>	99

Gráficos

<u>Gráfico 1</u> <i>Objetivos comunicacionales de Facebook</i>	66
<u>Gráfico 2</u> <i>Mensajes Claves de Facebook</i>	68
<u>Gráfico 3</u> <i>Público objetivo de Facebook</i>	71
<u>Gráfico 4</u> <i>Objetivos comunicacionales de Twitter</i>	75
<u>Gráfico 5</u> <i>Mensajes claves de Twitter</i>	79
<u>Gráfico 6</u> <i>Público objetivo de Twitter</i>	81



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

1. Introducción

Las características de la comunicación entre un organismo de gestión gubernamental y los ciudadanos -su público objetivo- es fundamental en la construcción del vínculo entre ambas partes y por lo tanto, del logro de las políticas y decisiones aplicadas.

En estos tiempos, hay una gran diversidad de organizaciones, como por ejemplo empresas, fundaciones, organizaciones sin fines de lucro, distintas entidades gubernamentales, etc. Frente a esto, se ha vuelto necesario la generación de valor y gestión de la imagen de cada una de ellas para diferenciarse y generar una identidad propia, debido al gran caudal de información que recibe la gente hoy en día.

Por otra parte, la revolución tecnológica ha cambiado enormemente la forma en que las personas se comunican, y esto conlleva un cambio en la manera de vivir y actuar de todos los individuos alcanzados por estas nuevas tecnologías.

A esto podemos sumarle la aparición de un nuevo receptor, ya no tan pasivo, sino más sensible a las comunicaciones emitidas por cualquier organización y su tendencia a opinar y generar discusiones que permitan satisfacer sus necesidades.

La mayoría de los gobiernos actuales se enfrentan a ciudadanos que están más conectados entre sí, más informados de todos los acontecimientos que surgen en el momento y, a su vez, dispuestos a expresar su opinión en cualquier medio de comunicación del que participen.

Por su parte, el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires al crear un nuevo proyecto y comunicarlo en los medios online debe considerar este nuevo receptor que participa y opina ante todas las publicaciones que realice.

El proyecto *Mejor en Bici* surge por iniciativa del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para intentar solucionar el problema de tráfico y disminuir la contaminación que genera y posee la Capital en estos tiempos.

El objetivo del programa es fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte seguro, saludable y ecológico, alineado con los planes de otras ciudades como Barcelona, New York o Ámsterdam. Todo el programa contempla la realización de distintos pilares para lograr generar una nueva cultura en los ciudadanos que circulan, trabajan y viven en la capital.

Los pilares que implementó el Gob. de C.A.B.A contemplan la creación de infraestructura necesaria como bici sendas, un sistema de bicicletas públicas y gratuitas y carriles preferenciales. Además implica la concientización y educación de la sociedad sobre la importancia de usar la bicicleta y los beneficios tanto propios como sociales. Para ello se presenta la necesidad de comunicar eficazmente el proyecto para lograr adherir a los ciudadanos de la ciudad al mismo, y que empiecen a utilizar otro medio de transporte no contaminante.

Este trabajo se propone realizar un análisis exploratorio y descriptivo sobre cómo se desarrolla la estrategia de comunicación del proyecto *Mejor en Bici* creado y ejecutado por el actual Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Como objetivo principal de este trabajo se pretende investigar e indagar sobre los medios de comunicación online utilizados por el Gobierno de la Ciudad para comunicar este proyecto. Se buscará entender como se creó una nueva cultura que adoptó a la bicicleta como medio de transporte, el cual era poco utilizado y no tan popular en sus inicios en 2010.

Tanto en el plano institucional como en el de la gestión política el cuidado de la imagen pública es vital. Es la imagen del Jefe de Gobierno de la Ciudad que influye en el funcionamiento del resto de las instituciones políticas dentro de la Ciudad y también del país. Esta imagen si es positiva va a generar mayor aceptación y confianza en adoptar los mensajes que se transmitan por parte del gobierno.

Por consiguiente, toda comunicación generada por alguna secretaria o subsecretaria del gobierno, como así también por algún funcionario público influye directamente tanto en la imagen del Jefe de Gobierno y su gestión, como en la del partido político que representa.

Es objetivo de este trabajo analizar y evaluar la comunicación del proyecto “*Mejor en Bici*”, encuadrar el tema y contextualizarlo dentro del programa de sustentabilidad que

desarrolla el gobierno. El crecimiento que tuvo es un factor clave a analizar así como también las proyecciones que tiene el programa a futuro.

Varios países de Europa como Francia y Holanda, como así también Canadá, fueron pioneros en la creación e implementación de sistemas de bicicletas públicas. Todos estos sistemas presentan diferencias entre sí pero es importante analizarlos y evaluarlos para comprender el sistema que posee la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en la actualidad.

La Ciudad de Buenos Aires, tomó ciertas características de cada sistema de bicicletas mundial y creó el propio. Por lo tanto se analizarán los sistemas de otros países para comprender el nuestro. Con el objetivo de analizar estos sistemas se utilizarán investigaciones de Miguel Bea Alonso en “Los sistemas de Bicicletas Públicas Urbanas” (2009), Martín Tironi en “Construyendo infraestructura para la movilidad: el caso del sistema de bicicletas en libre servicio de París” (2011) y el informe realizado por el ITDP (Institute for transportation & Development Policy) denominado “Experiencias y lecciones de sistemas de transporte público en bicicleta para América Latina.”(2010)

El propósito de este trabajo es analizar la estrategia comunicacional del proyecto “Mejor en Bici” considerando como hipótesis que el tipo de comunicación a través de las redes sociales y la página Web estuvo directamente vinculado al público al que se dirigió el programa.

En lo que respecta al marco teórico se analizará y describirá las disciplinas que orientan a la implementación de la estrategia comunicacional. Por consiguiente el trabajo se guiará a través de autores en comunicación y Relaciones Públicas, tales como Dennis L. Wilcox (2000), Jordi Xifra, (2003) Paúl Capriotti (1999) y Adriana Amado Suárez (2008), entre otros.

En lo referido a la metodología a utilizar para el marco teórico se llevará a cabo un relevamiento y descripción de las raíces de la estrategia comunicacional a la vez de diversos elementos que la componen. Estos lineamientos guiarán el análisis de las comunicaciones online emitidas por el la Subsecretaría de Transporte durante el año 2010. Para ello, se procederá a comparar las redes sociales y se analizará la comunicación emitida en la página Web.

Como eje central de este trabajo se analizarán las comunicaciones emitidas por el Gobierno de la Ciudad en Twitter, Facebook y la Página Web. El análisis se realizará durante el período que comprende **Enero a Diciembre de 2010**, ya que este año es donde comienza el proyecto y se plantea la estrategia comunicacional para llevarlo a cabo.

Por último se hará mención a las estadísticas que otorgó el gobierno de la ciudad, mediante su coordinadora en comunicación y prensa de la Subsecretaría de Transporte de la Ciudad de Buenos Aires, en base a la utilización del servicio que brindan, su manejo y proyección a futuro del mismo.

En las conclusiones finales se realizarán interpretaciones de todo lo investigado y analizado del proyecto respecto de la estrategia comunicacional, su impacto en la población de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, todo bajo el criterio de interdisciplinariedad de la comunicación.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

2. Capítulo I contexto situacional

2.1 Sociedades Tecnológicas vs. Sociedades Ecológicas.

Durante el siglo XX en Estados Unidos, Europa y Japón se dan una serie de descubrimientos científicos que convierten a la ciencia en un elemento clave en el terreno político, económico y cultural de las sociedades avanzadas. Sin embargo, la crisis que enfrenta el medioambiente en la actualidad, es un reflejo de la insostenible relación entre las sociedades modernas y el medioambiente. Esto plantea numerosas preguntas sobre el papel de la ciencia en la sociedad, ya que la crisis medioambiental adquiere dimensiones globales con el desarrollo de la modernidad.

Según la perspectiva de Christian Oltra (2005) en su texto *Modernización ecológica y sociedad del riesgo*, con el auge de los avances tecnológicos de manera descontrolada, la ciencia realiza un cambio radical en sus objetivos. “Ahora esta disciplina no se va a ocupar ya del dominio y control de la naturaleza sino al ajuste y adaptación de la misma”, (Oltra, 2005: 135). Sin embargo el conjunto de conocimientos científicos son los únicos capaces de ofrecer respuestas y evidencia del daño que la tecnología hizo y le sigue haciendo al medio ambiente.

Oltra (2005) presenta en su ensayo dos teorías que intentan explicar el papel de la ciencia y la tecnología en la crisis medioambiental, y en las transformaciones sociales derivadas de ella. Ambas teorías difieren en el papel asignado a la ciencia en la superación de la crisis ecológica.

La primera teoría se denomina *teoría de la sociedad de riesgo* la cual sostiene que en el seno de la modernidad se produjo un cambio en el cual la sociedad industrial evoluciona a la sociedad del riesgo, “en la que la producción de riesgos y la individualización se convierten en los procesos sociales predominantes” (Oltra, 2005:138).

Esta teoría sostiene que en la sociedad industrial el paradigma de la desigualdad social consistía en el reparto de la riqueza socialmente producida, en cambio en la sociedad de

riesgo se busca minimizar, canalizar y repartir los riesgos generados por el desarrollo tanto tecnológico como económico. Estos riesgos son daños irreversibles que amenazan la vida sobre la tierra, por lo que la civilización se pone en peligro a sí misma.

Los riesgos que amenazan a la sociedad moderna son globales. Esta teoría es pesimista y considera que la sociedad de riesgo es una sociedad catastrófica. Se expone que el hombre a través de la ciencia y la tecnología crea los riesgos y que las mismas instituciones son las que ponen en peligro la continuidad de la sociedad.

Una de las ideas centrales de la teoría desarrollada por Beck (1998) es la reflexión de la modernidad a través de un cuestionamiento de las instituciones en las que se funda y desarrolla este momento de la historia social.

Por ende, esta disciplina se convierte en “la causa, instrumento de definición y fuente de solución de riesgos” (Beck, 1998:). Es decir que la ciencia se convierte en causante de muchos de los riesgos que amenazan al medioambiente ya que a través de ella se desarrolla la tecnología que viene a destruir el equilibrio medioambiental y social..

Becker (2002) sostiene “Los peligros ecológicos no existen en si mismos, sino que se definen, ocultan o dramatizan estratégicamente en la esfera pública con la ayuda de material científico suministrado a tal efecto” (Beck, 2002; citado en Oltra, 2005:140).

Esta teoría no considera a las relaciones sociales que se dan en la sociedad moderna como causantes, también, de los riesgos ecológicos y medioambientales que presenta la modernidad. Por ende la teoría es muy criticada ya que culpa de todo a la ciencia y la tecnología y no hace hincapié en la responsabilidad de cada sociedad y en su manejo de la técnica/ tecnología que crea y dispone.

Según el autor, la ciencia debe darse lugar en la opinión pública, mostrar sus limitaciones y dejar que sus prácticas se discutan libre y públicamente. Solo así, se hará camino a la “democracia ecológica” (Beck, 2002) que aleje a la sociedad de la tiranía de la tecnología.

La otra teoría expuesta por el mismo autor, es la denominada Teoría de la modernización ecológica desarrollada en los ochenta, designada principalmente para definir un estilo de actuación en las políticas medioambientales de algunos países europeos durante dicha época.

La misma centra su análisis en la reforma medioambiental de la sociedad. Su visión es optimista y constructiva en lo que respecta al papel de la ciencia y la tecnología en la solución de los problemas medioambientales, ya que le da mayor importancia al papel de la innovación tecnológica y organizativa.

En los últimos años la teoría de la modernización ecológica ha hecho esfuerzos teóricos y empíricos para comprender la transformación medioambiental de la sociedad, analizando los cambios en las distintas esferas, política económica y cultural.

Al respecto, señala cinco momentos “a) cambio en el papel de la ciencia y tecnología ante los problemas ambientales; b) creciente importancia de las dinámicas del mercado; c) transformación del rol del estado en la política del medioambiente; d) cambios en la posición de los grupos medioambientales; e) nacimiento de un nuevo discurso medioambiental” (Oltra, 2005: 143).

Esta teoría postula que la tecnología desarrolla un papel fundamental en la reforma de los procesos productivos y de consumo. La innovación, la difusión de las nuevas tecnologías es analizada como factores claves en la formación de producción. Esta industria ecológica donde se aplican las nuevas tecnologías en los procesos de producción y aparece una nueva forma de consumir, se dirige a la denominada sociedad sustentable regida por estos principios.

En resumen ambas teorías se contraponen pero permiten analizar el papel de la tecnología y la ciencia en la sociedad contemporánea y la cultura moderna occidental. Cada teoría da una interpretación diferente de la crisis pero si coinciden en la importancia de la crisis medioambiental y cuales son sus consecuencias. La atención la dirigen a aspectos diferentes, mientras una culpa a la tecnología de los desastres ecológicos, la otra ve en la tecnología una oportunidad hacia la sociedad sostenible.

Mientras que la teoría del riesgo tiene una visión negativa, la teoría de la modernización ecológica centra su análisis en la reforma medioambiental de la sociedad.

Ahora bien, ¿Cuál es el rol político frente a los cambios medioambientales que sufre la sociedad moderna?

Ya se trate de una posición negativa o positiva encontramos cambios que llevan a un nuevo paradigma en lo que respecta a la ciencia y tecnología. Ambas introdujeron nuevas formas de adaptarse al medioambiente y nuevas ideas para poder entenderlo y trabajar sobre el.

En la actualidad, podemos observar como la tecnología ha invadido nuestras vidas, basta solo con ver las revoluciones en tecnología celular o en materia de transporte, todos los cambios y metamorfosis que sufrieron todo tipo de máquinas. Estas máquinas fueron y son creadas para satisfacer las necesidades de la gente y facilitarles la vida en varios aspectos.

Hay un interrogante, entonces, y es poder entender el causante de que muchas ciudades tengan que enfrentar la crisis medioambiental utilizando un transporte que carece de tecnología y utiliza la fuerza física como motor de funcionamiento.

Esta pregunta es la que numerosas personas se hacen en varias partes del mundo, porque si bien la ciencia ha avanzado de manera abismal en numerosas ciudades se tuvo que volver a utilizar la bicicleta como medio de transporte para solucionar los problemas que el avance de la tecnología trajo consigo.

Es decir, la bicicleta es un medio de transporte primitivo, que no posee ningún tipo de tecnología moderna e implica esfuerzo humano para su utilización. Este medio de transporte que resurge, viene a chocar con todo lo expuesto por la sociedad contemporánea y ese pensamiento de crear artefactos que impliquen menos esfuerzo para el consumista y mayor gratificación al utilizarlo.

Si analizamos con detalle, el gran oponente de la bicicleta es el auto, quien ha sufrido miles de modificaciones pero trae consigo una enorme dificultad a nivel mundial y es el uso de combustible.

Hace tiempo la delimitación de poder en el mundo se regía por quien poseía petróleo, un bien no renovable que permite generar combustible mayormente utilizado para los transportes de todo tipo.

Pues bien, sabemos que el auto produjo muchos problemas a nivel social y ecológico como es la generación de tráfico, contaminación sonora y ecológica. Esta máquina que prometía cambiar el mundo y ayudar a todas las personas terminó empeorando la situación, por lo que fue necesario empezar a pensar en medios alternativos de transporte que no tengan estas consecuencias en la sociedades.