

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A	
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		i(143)	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>MARÍA JOSÉ RESTREPO GALLARDO</b>		
<b>FACULTAD</b>	<b>FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES</b>		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL</b>		
<b>DIRECTOR</b>	<b>ELVIS FERNANDO RÍOS PACHECHO</b>		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA LA ALCALDÍA DE SAN CALIXTO, NORTE DE SANTANDER</b>		
<b>RESUMEN</b> (70 palabras aproximadamente)			
<p>CON EL OBJETIVO DE FORTALECER LOS PROCESOS COMUNICATIVOS ENTRE LOS FUNCIONARIOS DE LA ALCALDÍA DE SAN CALIXTO, Y ENTRE LA ENTIDAD Y LA COMUNIDAD, SE DISEÑÓ UNA ESTRATEGIA PARTIENDO DE UN DIAGNÓSTICO HECHO A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE DOS ENCUESTAS. DICHA ESTRATEGIA SE CONSTITUYÓ POR ACCIONES COMUNICACIONALES QUE CONTRIBUYERON A POTENCIAR TANTO LA COMUNICACIÓN INTERNA COMO EXTERNA DE LA INSTITUCIÓN.</p>			
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
PÁGINAS: 140	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 46	CD-ROM: 1



ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA LA ALCALDÍA DE  
SAN CALIXTO, NORTE DE SANTANDER

AUTOR

MARÍA JOSÉ RESTREPO GALLARDO

Trabajo de grado para optar por el título de comunicador (a) social

Director

MsC. ELVIS FERNANDO RIOS PACHECO

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Ocaña, Colombia

Julio de 2019

## Dedicatoria

*A Dios, por ser mi centro y mi camino, por traerme hasta este momento, por permitirme hacer posible aquella meta que algún día vi demasiado lejana. A Él, porque fue mi refugio cuando sentí no poder más. A él, porque este proceso fue otra manera de demostrarme su amor por mí.*

*Y a mis padres, quienes lucharon tanto como yo en este proceso, quienes siempre encontraron la manera de extenderme la mano y llenarme de motivos para continuar. Esto es por ellos, por su confianza, su dedicación y por su amor.*

## Agradecimientos

*A todos los que hicieron parte de este proceso, gracias.*

*Gracias a la Universidad Francisco de Paula Santander, un lugar que me abrió las puertas y me dio la posibilidad de ver el mundo de una manera diferente. Gracias a mis maestros, siempre empeñados en compartir su conocimiento y formarme como una profesional íntegra.*

*A mis amigos, Luis, Alejandra, Queila y Braian, quienes fueron mi compañía en cada momento, aquellos que vivía con entusiasmo y aquellos por los que no quería pasar. Sin ellos, la aventura no habría sido igual.*

*A mis padres y hermanos, por estar siempre, cada día, incluso desde la distancia.*

*Y a Dios, sobre todo a Dios, gracias.*

## Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>xv</b>
<b>Capítulo 1: Estrategia de comunicación interna y externa para la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander.....</b>	<b>1</b>
1.1. Alcaldía de San Calixto.....	1
1.1.1. Misión de la Alcaldía de San Calixto.....	2
1.1.2 Visión de la Alcaldía de San Calixto .....	2
1.1.3 Objetivos de la Alcaldía de San Calixto .....	2
1.1.4 Estructura organizacional.....	3
1.1.5 Descripción de la dependencia.....	4
1.2. Diagnóstico inicial.....	5
1.2.1. Planteamiento del problema.....	13
1.3 Objetivos de la pasantía.....	13
1.3.1 General.....	13
1.3.2 Específicos.....	13
1.4 Descripción de las actividades.....	14
1.5 Cronograma de actividades.....	15
<b>Capítulo 2: Enfoques referenciales.....</b>	<b>16</b>
2.1. Enfoque conceptual.....	16
2.2. Enfoque legal.....	21
<b>Capítulo 3: Informe de cumplimiento de trabajo.....</b>	<b>24</b>
3.1. Presentación de resultados.....	24

3.1.1. Objetivo #1: elaborar un diagnóstico comunicacional sobre los flujos de información y canales de comunicación utilizados por la Alcaldía Municipal.....	24
3.1.2. Objetivo #2: diseñar una estrategia que fortalezca los canales de comunicación internos y externos.....	51
3.1.3. Objetivo #3: ejecutar actividades comunicacionales para fortalecer los canales de comunicación interna y externa de la Alcaldía.....	60
<b>Capítulo 4: Diagnóstico final.....</b>	<b>80</b>
<b>Capítulo 5: Conclusiones.....</b>	<b>82</b>
<b>Capítulo 6: Recomendaciones.....</b>	<b>83</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>85</b>
<b>Apéndices.....</b>	<b>86</b>

## Lista de tablas

<b>Tabla 1.</b> Ficha técnica entrevista a Jefe de Prensa de la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander.....	6
<b>Tabla 2.</b> Matriz DOFA de la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander.....	12
<b>Tabla 3.</b> Descripción de las actividades a desarrollar.....	14
<b>Tabla 4.</b> Matriz de comunicación.....	54

## Lista de figuras

<b>Figura 1.</b> Organigrama de la de Alcaldía de San Calixto.....	4
<b>Figura 2.</b> Cronograma de actividades.....	15
<b>Figura 3.</b> Encuesta de comunicación interna.....	25
<b>Figura 4.</b> Encuesta de comunicación externa.....	25
<b>Figura 5.</b> Conteo de las encuestas aplicadas acerca de la comunicación interna y externa.....	28
<b>Figura 6.</b> Grupo encuestado a nivel interno.....	29
<b>Figura 7.</b> Resultado de la primera pregunta de la encuesta interna.....	30
<b>Figura 8.</b> Resultado de la segunda pregunta de la encuesta interna.....	31
<b>Figura 9.</b> Resultado de la tercera pregunta de la encuesta interna .....	32
<b>Figura 10.</b> Resultado de la cuarta pregunta de la encuesta interna.....	33
<b>Figura 11.</b> Resultado de la quinta pregunta de la encuesta interna.....	34
<b>Figura 12.</b> Resultado de la sexta pregunta de la encuesta interna.....	35
<b>Figura 13.</b> Resultado de la séptima pregunta de la encuesta interna.....	36
<b>Figura 14.</b> Resultado de la octava pregunta de la encuesta interna.....	37
<b>Figura 15.</b> Resultado de la novena pregunta de la encuesta interna.....	38
<b>Figura 16.</b> Resultado de la décima pregunta de la encuesta interna.....	39
<b>Figura 17.</b> Resultado de la onceava pregunta de la encuesta interna .....	40
<b>Figura 18.</b> Resultado de la duodécima pregunta de la encuesta interna. ....	41
<b>Figura 19.</b> Población encuestada.....	42
<b>Figura 20.</b> Resultado de la primera pregunta de la encuesta externa.....	43
<b>Figura 21.</b> Resultado de la segunda pregunta de la encuesta externa.....	44
<b>Figura 22.</b> Resultado de la tercera pregunta de la encuesta externa.....	45
<b>Figura 23.</b> Resultado de la cuarta pregunta de la encuesta externa.....	46
<b>Figura 24.</b> Resultado de la quinta pregunta de la encuesta externa.....	47
<b>Figura 25.</b> Resultado de la segunda parte de la quinta pregunta de la encuesta externa.....	48
<b>Figura 26.</b> Resultado de la sexta pregunta de la encuesta externa.....	49
<b>Figura 27.</b> Resultado de la séptima pregunta de la encuesta externa.....	50

<b>Figura 28.</b> Entrega de matriz de comunicación .....	56
<b>Figura 29.</b> Oficio de respuesta a la socialización de la matriz de comunicación.....	57
<b>Figura 30.</b> Piezas gráficas de la estrategia.....	59
<b>Figura 31.</b> Visita del CONSEJO NORUEGO PARA REFUGIADOS.....	61
<b>Figura 32.</b> Visita de Canal TRO a San Calixto para grabación de vídeo cultural.....	62
<b>Figura 33.</b> Cartelera informativa.....	63
<b>Figura 34.</b> Grupo de WhatsApp “SERVIR CON HUMILDAD” .....	64
<b>Figura 35.</b> Publicación en fan page de Facebook.....	65
<b>Figura 36.</b> Primera emisión de <i>Noticafé</i> del año 2019.....	66
<b>Figura 37.</b> Realización del informativo <i>Noticafé</i> .....	68
<b>Figura 38.</b> Grabación de <i>Espacio Institucional</i> .....	69
<b>Figura 39.</b> Diseño de plegable para la oferta cultural.....	70
<b>Figura 40.</b> Plegable para la oferta cultural.....	71
<b>Figura 41.</b> Archivo fotográfico.....	72
<b>Figura 42.</b> Realización del primer taller de comunicación interna.....	74
<b>Figura 43.</b> Tarde deportiva.....	76
<b>Figura 44.</b> Celebración del día de la mujer.....	77
<b>Figura 45.</b> Informe de resultados de la pasantía.....	78
<b>Figura 46.</b> Socialización con la Jefe de la Oficina de Comunicaciones.....	79

## Lista de apéndices

<b>Apéndice A.</b> Encuesta de comunicación interna.....	87
<b>Apéndice B.</b> Encuesta de comunicación externa.....	90
<b>Apéndice C.</b> Cubrimiento de eventos, visitas y reuniones de la Administración Municipal.....	92
<b>Apéndice D.</b> Realización de entrevistas a promotores de proyectos y organizaciones visitantes.....	99
<b>Apéndice E.</b> Actualización de carteleras informativas.....	102
<b>Apéndice F.</b> Utilización del canal de WhatsApp para la comunicación interna.....	104
<b>Apéndice G.</b> Publicaciones en fan page de Facebook.....	105
<b>Apéndice H.</b> Emisiones de <i>Noticafé y Espacio Institucional</i> .....	108
<b>Apéndice I.</b> Piezas gráficas diseñadas.....	111
<b>Apéndice J.</b> Archivo fotográfico.....	118
<b>Apéndice K.</b> Talleres de comunicación interna.....	120
<b>Apéndice L.</b> Celebración de fechas especiales.....	122
<b>Apéndice M.</b> Informe de pasantías.....	125

## Resumen

Este proyecto se basó en el desarrollo de una estrategia de comunicación tanto interna como externa en la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander, una entidad pública que trabaja por el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio y por el desarrollo sostenible de la región del Catatumbo.

Para la ejecución de este proyecto, se realizó un diagnóstico de las comunicaciones a través de la aplicación de dos encuestas; la primera, hecha a los funcionarios de la entidad; y la segunda, a un grupo de la población sancalixtense. A partir de los resultados arrojados, se diseñó una matriz de comunicación constituida por diferentes actividades cuyo fin fue fortalecer la comunicación interna y externa a través de diferentes canales.

La estrategia consistió en potenciar las actividades periodísticas, el diseño de piezas gráficas y el clima organizacional de la institución. Se realizó cubrimiento a cada actividad hecha desde la Administración Municipal, hubo máximo aprovechamiento de los canales de divulgación de información, tanto internos como externos. Además, hubo espacios de integración que mejoraron las relaciones laborales y contribuyeron al buen clima organizacional.

El cumplimiento de las actividades establecidas en la matriz de comunicación permitió el mejoramiento de las relaciones y los procesos comunicativos del grupo de trabajo de la Alcaldía de San Calixto; y, además, contribuyó a mejorar la imagen que la comunidad tenía de la Institución a través de una comunicación fluida y constante.

## Abstract

This project was based on the development of an internal communication strategy as an external in the Municipality of San Calixto, Norte de Santander, public entity that works for the improvement of the quality of life of the inhabitants of the municipality and for the sustainable development of Catatumbo's region.

For the execution of this project, a diagnosis of the communications to through the application of two surveys; the first, made to the officials of the entity; and the second, to a group of San Calixto's population. From the results thrown, a communication matrix was designed consisting of different activities whose purpose was strengthen internal and external communication through different channels.

The strategy consisted of promoting journalistic activities, the design of pieces graphics and the organizational climate of the institution. Each activity was covered made from the Municipal Administration, there was maximum use of the channels of dissemination of information, both internal and external. In addition, there were spaces of integration that improved labor relations and contributed to the good climate organizational.

The fulfillment of the activities established in the communication matrix allowed the improvement of relations and communicative processes of the working group of the Mayor's Office of San Calixto; and also contributed to improve the image that the community had the Institution through a fluid and constant communication.

## **Introducción**

Los procesos comunicativos son fundamentales para el crecimiento y posicionamiento de cualquier organización, entidad o empresa; por ello, este proyecto se basó en una estrategia de comunicación interna y externa para la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander, un trabajo comprendido en seis capítulos cuyo fin fue fortalecer la comunicación entre los trabajadores de la institución, y entre la institución y la comunidad.

El Capítulo 1 comprende la descripción de la empresa (misión, visión, objetivos y estructura organizacional), la dependencia asignada, el diagnóstico inicial, planteamiento del problema, los objetivos con las respectivas actividades a desarrollar y el cronograma de trabajo. A partir de este capítulo, se trabajó en la realización de cada actividad por objetivo específico para llegar al cumplimiento del objetivo general.

Por otra parte, el Capítulo 2 reúne los enfoques referenciales tenidos en cuenta para la ejecución de la estrategia, específicamente, el enfoque conceptual y el enfoque legal. Y posteriormente, la presentación de resultados, que va desde la creación de la matriz de comunicación y la ejecución de las actividades, hasta la elaboración del informe, están recopilados en el Capítulo 3.

Asimismo, el diagnóstico final, estipulado en el Capítulo 4, presenta un balance del estado de la comunicación interna y externa, es decir, con qué se contó al inicio del proyecto y cómo termina el mismo a través de las gestiones realizadas para la realización del proyecto. Las conclusiones de lo alcanzado se abordan en el Capítulo 5 y, finalmente, el Capítulo 6 presenta las

recomendaciones hechas a la entidad para que continúe trabajando en pro de la comunicación interna y externa.

La ejecución de la estrategia en la Alcaldía de San Calixto, evidencia una mejora de los procesos comunicativos a partir de la estructuración de mensajes claros difundidos por los medios adecuados entre los funcionarios de la entidad y para la población sancalixtense.

## **Capítulo 1: Estrategia de comunicación interna y externa para la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander**

### **1.1. Alcaldía de San Calixto**

La Alcaldía de San Calixto es una institución de carácter público que actualmente se encuentra bajo el mandato de Yadir José Sanguino Manzano, en un período comprendido desde 2016 hasta 2019 con el lema “Servir con humildad hace la diferencia”. Esta administración tiene diferentes secretarías o dependencias con funciones específicas acerca de los aspectos que más se trabajan en pro de una comunidad, tales como planeación e infraestructura, hacienda, salud, cultura, entre otros; todo esto, para llevar a cabo el cumplimiento del plan de desarrollo propuesto durante la época electoral.

La administración municipal va dirigida siempre a la gestión y ejecución de proyectos, programas o estrategias que contribuyan al desarrollo de la población, mejorando la calidad de vida de cada uno de los habitantes de San Calixto. Además, no se trata solo de las grandes obras que puedan ejecutarse, sino de la atención integral que debe ofrecerse a las personas que a diario se acercan hasta la Institución para cualquier trámite o inquietud. La entidad está en el deber de tener óptimos canales de comunicación para dar a conocer todos sus procesos.

**1.1.1. Misión de la Alcaldía de San Calixto.** San Calixto es una entidad pública del orden municipal que propende por el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, generando un ambiente de convivencia pacífica y bienestar social. Sustenta su trabajo en las cualidades humanas de las personas que la integran, en el liderazgo, transparencia, honestidad, en la capacidad laboral de sus empleados y en el compromiso con la comunidad de construir dignidad humana.(Alcaldía Municipal de San Calixto en Norte de Santander, 2017)

**1.1.2. Visión de la Alcaldía de San Calixto.** En el 2019 San Calixto será uno de los municipios más destacados en la región del Catatumbo por el uso eficiente y transparente de los recursos, la implementación de procesos de participación ciudadana y el fortalecimiento de la paz, la unidad y la convivencia, lo cual permitirá obtener una mejora en la prestación de los servicios públicos, la protección de los derechos humanos y la implementación de proyectos productivos que mejoren la calidad de vida de sus habitantes en concordancia con el manejo racional de los recursos naturales y su identidad cultural. (Alcaldía Municipal de San Calixto en Norte de Santander, 2017)

**1.1.3. Objetivos de la Alcaldía de San Calixto.**

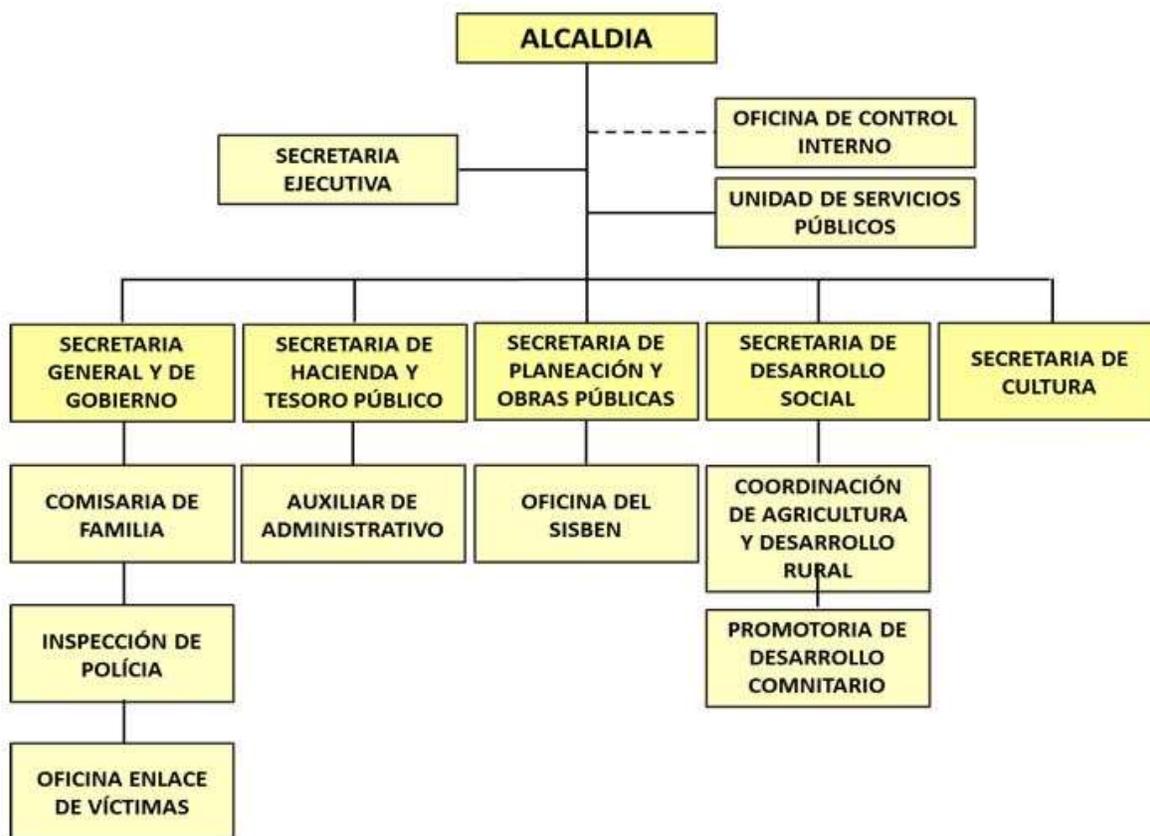
- Ejecutar el Plan de Gobierno 2016-2019.
- Mejorar la calidad de vida de los habitantes de San Calixto.
- Promover la cultura ciudadana y el sentido de pertenencia por el territorio.

- Realizar acompañamiento y apoyo a proyectos ejecutados en el municipio por otras instituciones o entidades.

**1.1.4. Estructura organizacional.** La Alcaldía de San Calixto presenta una estructura organizacional lineal-staff en donde la departamentalización se organiza de acuerdo a la prestación de servicios. Esta estructura está encabezada por el alcalde, en este caso, Yadil José Sanguino Manzano, quien se encarga de la administración del municipio y de los recursos con que cuenta el mismo, además, de velar por el orden público y de hacer cumplir la legislación colombiana. El alcalde es la primera autoridad de San Calixto.

En este orden de ideas, luego del alcalde, están los órganos que aparecen de forma horizontal, es decir, la Secretaría Ejecutiva, la Oficina de Control Interno y la Unidad de Servicios Públicos; por otra parte, hay cinco áreas o secretarías de línea vertical que a su vez desprenden otras dependencias.

En primer lugar, está la Secretaría General y de Gobierno, de la que desciende Comisaría de Familia, Inspección de Policía y Oficina de Enlace de Víctimas; luego, la Secretaría de Hacienda y Tesoro Público que cuenta, también, con un auxiliar de administrativo. Le sigue, pues, la Secretaría de Planeación y Obras Públicas que desprende una Oficina del Sisben; asimismo, está la Secretaría de Desarrollo Social, que además tiene Coordinación de Agricultura y Desarrollo Rural y Promotora de Desarrollo Comunitario. Y para finalizar la estructura, está la Secretaría de Cultura.



**Figura 1.** Organigrama de la Alcaldía de San Calixto.  
Fuente: Página web de Alcaldía de San Calixto.

**1.1.5. Descripción de la dependencia.** La autora del proyecto fue asignada a la Oficina de Comunicaciones de la Administración Municipal, la cual está a cargo de la Jefe de Prensa, Rosangélica Buendía Vergel. Esta oficina se encuentra en la Casa de Cultura Monseñor José Francisco Rodríguez Salazar debido a que este centro cultural también hace parte de la Alcaldía y allí funcionan algunas oficinas. En la Casa de Cultura están los equipos pertinentes para trabajar las comunicaciones de la institución, es decir, allí se encuentra la cámara fotográfica, cámara de vídeo, computadora con programas de diseño y edición y la emisora.

La Casa de Cultura es dirigida por Johan Serrano, secretario de cultura, quien se ha encargado de organizar, liderar y ejecutar todos los procesos de este centro durante varios años, incluyendo el manejo de medios y comunicación, cuando no se contaba con una persona capacitada en esta área.

En este sentido, la Oficina de Comunicaciones trabajará en conjunto con la dirección de la Casa de Cultura, teniendo en cuenta que, aunque existen canales propios de comunicación, no se ha desarrollado antes un plan o estrategia para impulsar todos los procesos que son ejecutados desde la Alcaldía y las secretarías que la conforman, y que necesitan ser divulgados ante la comunidad de manera efectiva para que esta reconozca la labor que se realiza y esté al tanto de cada gestión hecha.

## **1.2. Diagnóstico inicial**

Para concretar el diagnóstico de la dependencia asignada se recurrió a una metodología cualitativa, utilizando como instrumento de recolección de información la entrevista semiestructurada; teniendo en cuenta que, (Sampieri, 2014) afirma: “Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla”. (p.403)

El cuestionario fue hecho a la Jefe de Prensa de la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander, Rosángelica Buendía. A continuación, el diseño de la entrevista semiestructurada que se realizó a la funcionaria:

**Tabla 1**

*Ficha técnica entrevista a Jefe de Prensa de la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander.*

---

**Entrevista a encargada de las comunicaciones de la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander**

---

**Fecha: 15 de febrero de 2019**

**Nombre de la entrevistada: Rosangélica Buendía Vergel**

**Cargo: Jefe de Prensa**

**Preguntas:**

1. ¿Cuánto tiempo lleva como persona encargada de los procesos comunicativos de la Administración Municipal?
2. ¿Existe otra persona o equipo capacitado que la apoye en el área de comunicaciones?
3. ¿La comunicación interna de la entidad es fluida, clara y efectiva?
4. ¿Qué medios o canales son utilizados para la divulgación de información?
5. ¿Existe alguna estrategia o alianza con otro medio o entidad para que las actividades desarrolladas sean visibilizadas en otros lugares aparte del municipio?
6. ¿Con qué herramientas cuenta la Alcaldía para la creación de contenidos comunicativos?
7. ¿Con qué periodicidad se informa a la comunidad de los proyectos realizados por la administración municipal?

---

Nota: Entrevista semi-estructurada. Fuente: Autora del proyecto (2019).

**1. ¿Cuánto tiempo lleva como persona encargada de los procesos comunicativos de la Administración Municipal?**

El contrato como Jefe de Prensa comenzó hace apenas cinco días, antes de eso, había otra persona encargada de la parte de comunicaciones de la Alcaldía, pero su trabajo fue hasta diciembre del año pasado; a pesar de no llevar mucho tiempo en el cargo, ya había estado en la parte de comunicaciones, no era un trabajo pago, pero hacía locución en la emisora comunitaria *Café Estéreo* y tuve acercamiento con todo el personal de la Administración Municipal.

**2. ¿Existe otra persona o equipo capacitado que la apoye en el área de comunicaciones?**

No. Realmente la Alcaldía lo hace llamar Oficina de Comunicaciones, pero esta dependencia no está contemplada en el organigrama ni siquiera, tengo entendido que se creó el cargo partiendo de la necesidad de que alguien estuviese al mando de procesar la información y hacerla llegar a los habitantes del pueblo. Sé que el cargo lo han ocupado diferentes personas, incluso, para una ocasión también hubo una pasante y era ella la única encargada de esta área, o sea, no tenía el acompañamiento de una Jefe de Prensa porque ella realizaba esa función, así que siempre se ha manejado así, solo con un profesional o encargado del área.

Igual debe tenerse en cuenta que, aunque en el área de comunicaciones como tal solo hay un funcionario, la parte de la emisora comunitaria que también hace parte de esta oficina sí

cuenta con un grupo de trabajo, entonces en lo que tiene que ver con programas radiales y demás, el área de comunicaciones es apoyada por estos trabajadores.

### **3. ¿La comunicación interna de la entidad es fluida, clara y efectiva?**

Pienso que es clara y efectiva cuando se da, pero que sea todo el tiempo fluida no. O sea, los trabajadores encuentran la manera de compartirse información cuando lo requieren, pero no están constantemente en ese proceso en el que hay flujo de información y retroalimentación de la misma.

### **4. ¿Qué medios o canales son utilizados para la divulgación de información?**

Bueno, afortunadamente, y a diferencia de otras alcaldías, inclusive las de algunas ciudades, acá en San Calixto la Alcaldía sí cuenta con herramientas o medios para difundir información, independientemente de que sean bien usados o no, pero se tiene la oportunidad de trabajar para mejorarlo.

La Administración cuenta con la emisora comunitaria *Café Estéreo*, que es, en sí, el medio más efectivo y adecuado para informar a los habitantes de San Calixto; además está la página de Facebook. A parte de esos dos canales, está la cuenta de Instagram que dejó de usarse por no ser tan efectiva y la Página web, a la que se puede acceder solo con permiso del Ingeniero de Sistemas de la Administración que en estos momentos no se encuentra en el municipio, así que aún no tengo la licencia para manejarla.

Incluso, anteriormente estaba habilitado un canal comunitario, pero el proyecto se cerró por no tener el personal adecuado para trabajar en el medio.

**5. ¿Existe alguna estrategia o alianza con otro medio o entidad para que las actividades desarrolladas sean visibilizadas en otros lugares aparte del municipio?**

La verdad una alianza ya establecida, no; sin embargo, cuando son temas de eventos grandes, vienen canales como TV San Jorge o Canal TRO a cubrir la actividad; y también están las emisoras de otros municipios del Catatumbo, con las que en ocasiones se dialoga para publicitar determinadas informaciones en todo el territorio que conforma la Región. Pero este tipo de colaboración con otros medios se da muy esporádicamente y no existe un plan o convenio ya estipulado.

**6. ¿Con qué herramientas cuenta la Alcaldía para la creación de contenidos comunicativos?**

Al ingresar oficialmente como Jefe de Prensa realicé un inventario de las herramientas que me fueron dadas; entre esas cosas, una computadora con programas de edición, trípodes, cámara digital, cámara de vídeo, micro SD y micrófonos, o sea, los implementos fundamentales para realizar el cubrimiento de las actividades que realiza la Administración.

**7. ¿Con qué periodicidad se informa a la comunidad de los proyectos realizados por la administración municipal?**

Debería ser diariamente que se informe a la comunidad, pero actualmente no es así, podría decirse que las comunicaciones están detenidas y no hay ningún plan o programa que esté difundiendo mensajes de la gestión de la Administración. Mientras se daba mi proceso de contratación, sé que una funcionaria de la Alcaldía estaba colaborando con la publicación de noticias en la página de Facebook, pero aparte de ello, no se estaba haciendo nada más, ni siquiera por la emisora. Sin embargo, la idea es que la periodicidad con que sea diaria, de otro modo la comunidad no reconocerá que se esté haciendo un buen trabajo.

Con la entrevista realizada a la Jefe de Prensa de la Alcaldía de San Calixto se pudo diagnosticar que la comunicación tanto interna como externa de la entidad no es óptima. Rosangélica Buendía Vergel ingresó a su cargo apenas el 11 de febrero del año en curso. Sin embargo, al momento de comenzar a laborar, la comunicadora social realizó un inventario y diagnóstico de la Oficina de Comunicaciones, y a partir de eso, respondió al cuestionario.

Aunque existan las herramientas para trabajar y los medios para difundir la información, la comunicación de la Administración presenta fallas que se evidencian tanto en la interacción de los funcionarios que hacen parte de la entidad, como en la imagen que tiene la población respecto al trabajo que se hace desde esta Institución. De hecho, también existió un canal comunitario, pero tuvo que ser deshabilitado por falta de personal que trabajara en él.

Por lo anterior, se establece una matriz FODA cruzada, que permita identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas concretas que tiene la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander.

Tabla 2

Matriz DOFA

<b>FACTORES INTERNOS</b>          <b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tiene una emisora ya reconocida en el municipio.</li> <li>➤ Tiene equipos de televisión.</li> <li>➤ Tiene equipos de cómputo con sus respectivos programas de diseño y edición.</li> <li>➤ Instalaciones adecuadas para trabajar.</li> <li>➤ Es dinámica en actividades comunitarias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La persona encargada del área de comunicación apenas lleva un mes en el cargo.</li> <li>➤ Falta de buzón de PQRS dentro de la dependencia.</li> <li>➤ Falta de carteleras informativas.</li> <li>➤ Falta de conexión a internet.</li> <li>➤ El canal comunitario se encuentra suspendido.</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprovechamiento de las alianzas comunicativas con la Alcaldía Municipal.</li> <li>➤ Utilización de los medios internos para la divulgación de noticias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Aprovechar la disposición de implementos de comunicación para la elaboración de las estrategias comunicativas.</li> <li>* Creación de programación para la emisora y el canal de televisión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Aprovechar las alianzas comunicativas para la divulgación de información de los proyectos hechos por la administración.</li> <li>* Crear canales de comunicación para la divulgación como carteleras y buzones de PQRS.</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Desconocimiento por parte de la comunidad acerca de los procesos, proyectos y actividades que ejecuta la Alcaldía.</li> <li>➤ Se puede crear una mala imagen corporativa por falta de canales de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Aprovechamiento de los implementos comunicativos para impulsar la imagen corporativa de la Alcaldía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Creación de estrategias y/o actividades de comunicación, para la divulgación de las funciones que realiza la administración en pro de su comunidad.</li> </ul>

**Nota:** La tabla presenta el análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades desde el punto de vista del autor del proyecto partiendo de la información obtenida a través de la entrevista telefónica.

Fuente: Autor del proyecto (2019).

**1.2.1. Planteamiento del problema.** En la actualidad, cualquier organización, entidad o institución debe tener en cuenta la importancia de los medios, canales, herramientas o estrategias que usa para divulgar la información acerca de los procesos que se ejecuta dentro de la misma; por lo tanto, la comunicación es algo que no puede faltar en una entidad que pretende lograr el reconocimiento por parte de la comunidad frente al trabajo que se está realizando y, por supuesto, el conocimiento de cada funcionario que integra dicha organización acerca de los procesos internos que se desarrollan a diario.

En este orden de ideas, aunque la Alcaldía de San Calixto, en cabeza de Yadil Sanguino, esté constantemente trabajando por cumplir los objetivos planteados dentro su Plan de Gobierno en el municipio, será difícil lograr que se reconozca tal labor si la divulgación de sus actividades no está realizándose de manera organizada, precisa y a través de herramientas que incentiven a la comunidad a estar informada acerca de sus procesos y a hacerse partícipe de los proyectos.

### **1.3. Objetivos de la pasantía**

**1.3.1. General.** Crear una estrategia para fortalecer la comunicación interna y externa de la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander.

**1.3.2. Específicos.** Elaborar un diagnóstico comunicacional sobre los flujos de información y canales de comunicación utilizados por la Alcaldía Municipal.

Diseñar una estrategia que fortalezca los canales de comunicación internos y externos.

Ejecutar actividades comunicacionales para fortalecer los canales de comunicación interna y externa de la Alcaldía.

#### 1.4. Descripción de las actividades

**Tabla 3**

*Actividades a desarrollar durante la pasantía*

Objetivos Específicos	Actividades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar un diagnóstico comunicacional sobre los flujos de información y canales de comunicación utilizados por la Alcaldía Municipal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diseñar encuestas sobre el estado de las comunicaciones internas y externas de la Alcaldía.</li> <li>➤ Seleccionar la muestra y aplicación de la encuesta a las poblaciones objeto de estudio sobre la percepción que tienen de las comunicaciones de la Alcaldía.</li> <li>➤ Tabular y analizar los resultados obtenidos en las encuestas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar una estrategia que fortalezca los canales de comunicación internos y externos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Seleccionar las actividades comunicacionales para la estrategia.</li> <li>➤ Socializar la estrategia de comunicación con la dependencia</li> <li>➤ Diseñar piezas gráficas para la estrategia.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar las actividades comunicacionales que fortalezcan los canales de comunicación externa e interna de la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ejecutar las actividades de la estrategia.</li> <li>➤ Elaborar un informe con los resultados para la dependencia.</li> <li>➤ Socializar la ejecución de la estrategia ante a dependencia de Comunicaciones.</li> </ul>

**Nota:** La tabla presenta los objetivos específicos de la propuesta y las actividades que se desarrollarán durante la pasantía para dar cumplimiento al proyecto. Fuente: Autora del proyecto (2019).

### 1.5. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
ACTIVIDAD / SEMANA		MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Diseñar encuestas sobre el estado de las comunicaciones internas y externas de la Alcaldía.	■															
2	Seleccionar la muestra y aplicación de la encuesta a las poblaciones objeto de estudio sobre la percepción que tienen de las comunicaciones de la Alcaldía.		■	■													
3	Tabular y analizar los resultados obtenidos en las encuestas.					■	■										
4	Seleccionar las actividades comunicacionales para la estrategia.							■									
5	Socializar la estrategia de comunicación con la dependencia								■								
6	Diseñar piezas gráficas para la estrategia.								■	■							
7	Ejecutar las actividades de la estrategia.					■	■	■	■	■	■	■	■	■			
8	Elaborar un informe con los resultados para la dependencia.														■	■	
9	Socializar la ejecución de la estrategia ante a dependencia de Comunicaciones.																■

**Figura 2.** Cronograma de actividades.

Nota: En el cronograma se establecen las actividades desarrolladas con sus respectivas fechas de ejecución, distribuidas en los cuatro meses que duró la pasantía. Fuente: Autora del proyecto (2019).

## Capítulo 2: Enfoques referenciales

En cuanto al desarrollo de cualquier proyecto o plan de trabajo, se necesitan referentes que contextualicen el tema de acuerdo al objetivo general del mismo; además, es fundamental revisar la conceptualización que se tiene del área a trabajar.

A continuación, se exponen los diferentes enfoques investigados, en este caso, acerca de todo lo relacionado a la comunicación estratégica y la comunicación interna y externa.

### 2.1. Enfoque conceptual

El eje sobre el que se desarrolla el presente plan de trabajo es la creación e implementación de una estrategia comunicativa para la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander. La importancia de esto radica en que, como lo afirma Emily Goldman, citada por Cambria A (2016), en su artículo *Strategic Communication: A tool for asymmetric warfare*:

La comunicación estratégica es un medio y un instrumento de poder que ayuda a defender sus intereses. Es una manera de influir sobre comportamientos y actitudes. Se plantea, no solo, en el proceso de escuchar, entender y captar audiencia, sino también, en el proceso de coordinación entre los gobiernos y sus aliados, sincronizando e interpretando las informaciones con diversas herramientas. Se trata de jugar con palabras que al mismo tiempo se vinculan con acciones.

De igual forma, para las empresas una estrategia comunicativa “es un factor de poder por que hace posible la cohesión e identidad de sus miembros, la identificación, selección y combinación de los medios eficaces para el logro de los objetivos”. (Rebeil & Ruiz, 2008)

Es por ello que constantemente se está pensando en estrategias que ayuden a mejorar el clima organizacional y la imagen de la empresa ante su público, razón por la que es fundamental recordar que la comunicación interna y externa son factores importantes que ayudan a que una entidad u organización logre a cabalidad sus metas trazadas.

Cuando se habla de comunicación interna se hace referencia a aquella que va dirigida al trabajador, pero ¿por qué debe llevarse a cabo dentro de las empresas?, Brandolini y Frígoli exponen en su libro *Comunicación Interna* (2009) que: “la comunicación interna es un instrumento indispensable para lograr mayor competitividad, compromiso y consenso dentro de toda la estructura organizativa”. (p.12)

En otras palabras, informar a los empleados sobre los cambios que se dan dentro de la organización, ayudará a que todos trabajen por un mismo objetivo teniendo en cuenta los nuevos ajustes; asimismo, conocer los avances o trabajos que realizan otras dependencias permitirá que todos sean conscientes del estado en el que se encuentran como corporación.

Es de resaltar que este tipo de comunicación funciona perfectamente a la hora de motivar a todo el equipo humano, aumentando la eficacia y las posibilidades de obtener mejores resultados corporativos. Los autores Brandolini y Frígoli (2009) continúan diciendo que:

Es así que una buena comunicación interna es un punto estratégico en la vida de las organizaciones. Y hacerlo eficazmente se traduce en mayor productividad y armonía dentro del ámbito laboral. En este contexto, el comunicador debe poner sus habilidades al servicio de la gestión organizacional de la empresa, elaborando planes integrales y estrategias que apunten a la transformación, a la optimización de lo existente en materia de comunicación o a su mejora. (p.12)

Para que este tipo de actividades se desarrollen de la mejor manera, es necesario que todos los colaboradores estén comprometidos y sean participativos, puesto que de esa forma, como asegura Guevara Soto (2006), los resultados serán favorables y más productivos, ya que los índices de conflictos laborales disminuirán. (p.45)

Por otro lado, Morales Serrano, profesora y coordinadora del grupo de Dirección de Comunicación Empresarial e Institucional de la Universidad Autónoma de Barcelona, UAB, asegura en el capítulo siete de su libro (Comunicación Interna) que: “De forma planificada o no, siempre ha existido en todo tipo de organizaciones, sobre todo en aquellas empresas e instituciones preocupadas por la «calidad» y las que se califican como «excelentes»”. (p.219)

De acuerdo a lo anterior, para llevar a cabo el objetivo general del presente proyecto, se deben implementar canales comunicativos eficaces para que todos los integrantes de la Alcaldía

de San Calixto, Norte de Santander, puedan conocer cada uno de los procesos y avances que se logran a nivel organizacional.

Los canales escritos, aunque son considerados tradicionales no siempre son efectivos, ya que pocos sacan espacio de su tiempo laboral para leer un comunicado, responder una encuesta o enviar una sugerencia a través del buzón que maneje la empresa.

Las reuniones también son canales de comunicación y presentan algunas ventajas al existir un contacto físico y visual con el personal, quien asiste casi que de forma obligatoria; no obstante, como lo asegura el portal web EAE Business School (2017), “Los canales tecnológicos abren nuevas posibilidades. Este tipo de canales es seguramente el grupo más amplio ya que incluye la intranet, el blog interno, el email, el chat interno, las videollamadas, las redes sociales corporativas y un largo etcétera”, además, es de resaltar que a tecnología toma cada vez más fuerza dentro de la sociedad.

En cuanto a la parte externa, en el artículo de Calero (Desarrollo de la comunicación externa en la empresa), se explica que esta es “un proceso que consiste en vehicular información o contenidos informativos desde la empresa u organización hacia el conjunto de la opinión pública a través de los medios de comunicación social”. (p.2)

El autor recomienda que cuando esto se lleve a cabo, no se pierda el “estilo de la firma”, ya que esta será la manera en la que el público no solo recordará la información, sino que distinguirá a la empresa de cualquier otra.

Para Mesa Martínez (s.f.), especialista en Comunicación del Grupo P&A, una consultoría de recurso humano, “la comunicación externa tiene como objetivo mejorar la imagen de marca y está vinculada a las relaciones de la empresa con el resto de grupos de interés: consumidores, proveedores, accionistas y sociedad en general”.

Es importante tener en cuenta que este tipo de ejercicio debe tener una función bidireccional, ya que no es suficiente con informar a la comunidad sobre las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa, sino también poder conocer su opinión e intereses.

Annie Bartoli (1992) distingue tres tipos de comunicación externa: la operativa, la estratégica y la de notoriedad. El primero está relacionado con la actividad diaria de la empresa, el segundo se establece con el objetivo de mejorar la competitividad de la empresa y el último hace referencia al flujo de información que tiene y con qué frecuencia lo hace, ya que la idea es dar a conocer los aspectos positivos de la empresa, sus logros, sus mejores y demás.

Para que esto sea efectivo se deben implementar los medios o canales de comunicación adecuados, por ejemplo, las notas de prensa, “a través de estos escritos podemos informar sobre las novedades de nuestras marcas o mostrar los beneficios de un nuevo producto o servicio que desarrolle nuestra empresa”. (Ludiana, 2019)

Asimismo, como lo afirma el portal digital Ludiana, la publicidad suele ser el canal que más se utiliza, aunque actualmente no solo a través de los medios tradicionales (radio, televisión

y prensa), ya que el concepto se ha ampliado y en la actualidad existen nuevos formatos y/o plataformas digitales.

Los web sites son excelentes para que puedas dar a conocer cualquier información relacionada con tu empresa, tus productos, tus servicios, tus noticias... Es un escaparate ideal para que el público te conozca y tendrás el control sobre toda la información que concierne a tu empresa. (Ludiana, 2019)

Teniendo en cuenta lo mencionado, para la estrategia que se diseñará e implementará en el presente proyecto se utilizarán medios digitales como canales de comunicación tanto interna como externa, ya que los avances tecnológicos cada vez toman más fuerza al momento de informar y, además, ofrecen una mayor cantidad de recursos por medio de los cuales se puede plasmar y divulgar la información.

## **2.2. Enfoque legal**

Es amplia la regulación normativa que contempla la divulgación de información de entidades como las alcaldías municipales, de la cual podemos partir con el derecho fundamental a la libertad de expresión contemplado en el Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia (1991), el cual dicta la garantía que posee toda persona dentro del territorio nacional a recibir información veraz e imparcial, expresar y difundir sus pensamientos y opiniones, así como también informar. De esta manera, el Estado ofrece el acceso a la información a los ciudadanos y

somete a las entidades públicas a brindarlo mediante la mencionada norma de máxima jerarquía, como se presenta a continuación:

Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura. (Artículo 20, 1991)

Por otra parte, nace la obligación constitucional para las entidades públicas de informar sobre sus actos y todas las peticiones de los interesados, regulada legislativamente por la Ley 1712 (2014), cuyo fin es la búsqueda de la transparencia mediante la publicidad.

En ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados. El acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y proporcionales, deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución y ser acordes con los principios de una sociedad democrática.

El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública. Para cumplir lo anterior los

sujetos obligados deberán implementar procedimientos archivísticos que garanticen la disponibilidad en el tiempo de documentos electrónicos auténticos.

Es indispensable para una entidad pública, como la alcaldía, la comunicación para poder cumplir con todos los requisitos que la ley implanta para garantizar la transparencia y eficacia de su labor, así como también para ejercer sus funciones y deberes, como se encuentra en la Ley 1551 (2012), donde están depositadas las normas para modernizar la organización y funcionamiento de los municipios.

## **Capítulo 3: Informe de cumplimiento de trabajo**

### **3.1. Presentación de resultados**

Los resultados de esta pasantía fueron obtenidos conforme se fue desarrollando cada uno de los objetivos específicos en el orden correspondiente; en este sentido, a continuación, se presenta el informe final de cada uno de los puntos establecidos en el plan de trabajo.

#### **3.1.1. Objetivo 1: elaborar un diagnóstico comunicacional sobre los flujos de información y canales de comunicación interna utilizados por la Alcaldía Municipal.**

**Actividad 1.** Diseñar encuestas sobre el estado de las comunicaciones internas y externas de la Alcaldía.

Para conseguir el diagnóstico del estado de la comunicación de la Administración Municipal de San Calixto, se escogió la encuesta como herramienta de recolección de datos. En el caso de esta pasantía, al trabajar con la comunicación tanto a nivel interno como externo, se vio la necesidad de diseñar dos cuestionarios totalmente diferentes para ser aplicados, puesto que la información y los procesos comunicativos en los trabajadores, no son los mismos que se desarrollan para con el resto de la población; en este sentido, una encuesta fue para los funcionarios de la Alcaldía y otra para el resto de la comunidad.

Alcaldía de San Galixto  
Norte de Santander

Marzo de 2019

**ENCUESTA ACERCA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA ALCALDÍA DE SAN GALIXTO, NORTE DE SANTANDER**

Objetivo: Conocer y analizar el estado de la comunicación interna de la administración municipal.

Verifique con una X la respuesta que considere correcta.

Sexo: M \_\_\_ F \_\_\_ Oficina/Área Dependencia: Desarrollo Social

1. ¿Sabe usted qué es la comunicación interna?  
Si \_\_\_ No \_\_\_

2. ¿Cree usted que existe una buena comunicación en la Alcaldía de San Galixto?  
Si \_\_\_ No \_\_\_ No sabe/No responde \_\_\_

3. ¿Considera usted que existen los canales adecuados para el flujo de información a nivel interno?  
Si \_\_\_ No \_\_\_ No sabe/No responde \_\_\_

4. ¿Se utilizan herramientas que facilitan la comunicación interna de la alcaldía?  
Si \_\_\_ No \_\_\_ No sabe/No responde \_\_\_

**Figura 3.** Encuesta de comunicación interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

Alcaldía de San Galixto  
Norte de Santander

Marzo de 2019

**ENCUESTA ACERCA DE LA COMUNICACIÓN Y EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL**

Objetivo: Conocer y analizar la percepción que tiene la comunidad del municipio frente a la Alcaldía respecto a la labor de comunicación que la administración debe hacer para mantener a las personas informadas.

Marque con una X la respuesta que considere correcta.

Edad: 20 Sexo: M \_\_\_ F \_\_\_

1. La imagen que usted tiene del trabajo de la administración municipal es:  
Buena \_\_\_  
Muy buena \_\_\_  
Regular \_\_\_  
Mala \_\_\_  
Muy mala \_\_\_

2. ¿Considera usted que la Alcaldía informa con claridad todas las actividades que realiza?  
Siempre \_\_\_  
Casi siempre \_\_\_  
A veces \_\_\_  
Nunca \_\_\_

3. ¿Se entera usted con anticipación cuando se va a realizar alguna actividad o evento en el municipio?  
Siempre \_\_\_  
Casi siempre \_\_\_  
A veces \_\_\_  
Nunca \_\_\_

**Figura 4.** Encuesta de comunicación externa.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

**Actividad 2:** Seleccionar la muestra y aplicación de la encuesta a las poblaciones objeto de estudio sobre la percepción que tienen de las comunicaciones de la Alcaldía.

Una vez diseñada cada encuesta, el siguiente paso fue la selección del grupo al que ésta se le aplicaría. Para el caso de la comunicación interna, se escogió a los funcionarios de la Alcaldía, exceptuando al personal de aseo; por lo tanto, esta fue una muestra no probabilística intencional dado que se escogió a los sujetos considerados más adecuados para responder el cuestionario.

Por otra parte, para la encuesta de comunicación externa, la población se conformó por todos los habitantes de la cabecera municipal que, en este caso, según el Plan de Desarrollo 2016

– 2019 de Yadil José Sanguino Manzano, en el que se cita al Departamento Administrativo Nacional de Estadística, para el año 2015 habría 2.153 habitantes en la cabecera municipal. Al no lograr obtener datos más actualizados, la información anterior se usó como base para escoger a la población; así que, el muestreo probabilístico aleatorio simple se determinó a través de una fórmula estadística que arrojó una muestra de 326 habitantes a encuestar en el municipio.

A continuación, el procedimiento estadístico.

$$N = \frac{(Zc)^2 * N * p * q}{(N - 1) * E^2 + (Zc)^2 * p * q}$$

N= Tamaño de población

Zc= Nivel de confianza

P= Estimación de proporción

E= Error de estimación

$$N = \frac{(Zc)^2 * N * p * q}{(N - 1) * E^2 + (Zc)^2 * p * q}$$

$$N = \frac{(1.96)^2 * (2153) * (0.5) * (0.5)}{(2153 - 1) * (0.05)^2 + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$N = \frac{(3.8416) * (2153) * (0.5) * (0.5)}{(2152) * (0.0025) + (3.8416) * (0.5) * (0.5)}$$

$$N = \frac{2067.7412}{5.38 + 0.9604}$$

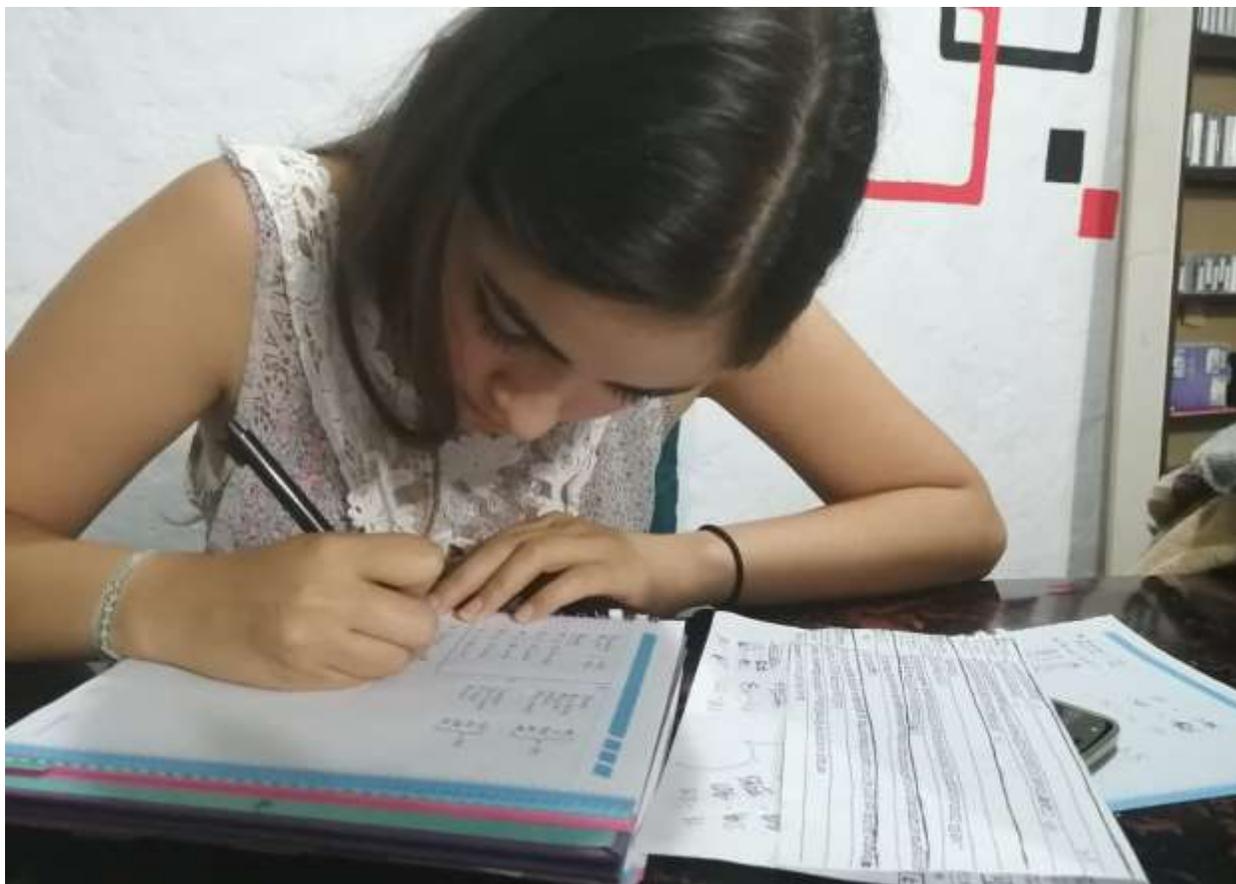
$$N = \frac{2067.7412}{6.3404}$$

$$N = 326.121569617$$

$$N = 326$$

**Actividad 3:** Tabulación y análisis de los resultados obtenidos en las encuestas.

En este punto del primer objetivo, se realizó un conteo tanto de la encuesta de comunicación interna, como la de comunicación externa, y a partir de ese registro, se pasó a graficar y analizar cada resultado.

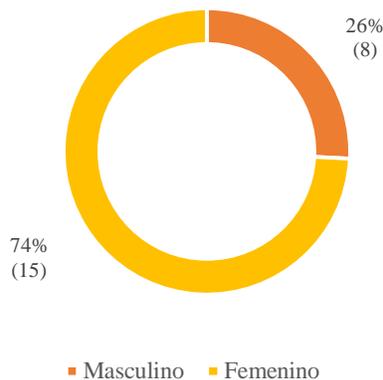


**Figura 5.** Conteo de las encuestas aplicadas acerca de la comunicación interna y externa.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

De este modo, se exponen primeramente los resultados de la “Encuesta acerca de la comunicación interna de la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander”. (Ver Apéndice A)

Población: Funcionarios de la Alcaldía

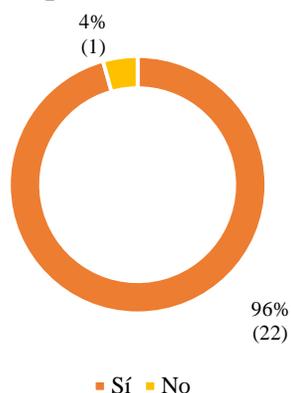
Muestra: 23 empleados



**Figura 6.** Grupo encuestado a nivel interno.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

Se encuestó a ocho hombres y 15 mujeres. Específicamente, en las siguientes áreas, dependencias u oficinas: Secretaría de Gobierno (1), Secretaría de Desarrollo Social (1), Secretaría de Cultura (1), Secretaría de Planeación (2), Secretaría de Hacienda (2), Secretaría de Despacho (1), Comisaría de Familia (1), Inspección de Policía (1), Jefatura de Unidad de Servicios Públicos (1), Oficina de Salud Pública (2), Oficina de Familias en Acción (1), Oficina de Agricultura y Desarrollo Rural (1), Oficina del Concejo Municipal (1), Oficina de Control Interno (1), Oficina de Contratación (2), Oficina del Promotor Comunitario (1), Registraduría (1), Tesorería (1) y Archivo (1).

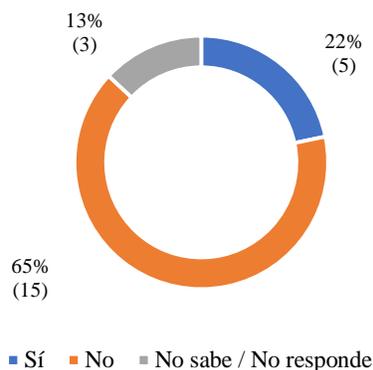
### 1. ¿Sabe usted qué es comunicación interna?



**Figura 7.** Resultado de la primera pregunta de la encuesta interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

De los 23 funcionarios encuestados, 22 afirmaron saber qué es la comunicación interna y tan sólo uno dijo desconocer el concepto. Sin embargo, puede conocerse el concepto y aun así no aplicarse de manera adecuada. Cuando la comunicación interna es óptima, todos los trabajadores tienen conocimiento de los procesos que se realizan desde cualquier área y, además, saben cómo exponerlos ante la comunidad. Finalmente, cuando se conoce el concepto, pero además se desarrolla a diario en la entidad, se forman funcionarios totalmente capacitados, capaces de aportar al crecimiento y de resolver problemáticas rápidamente.

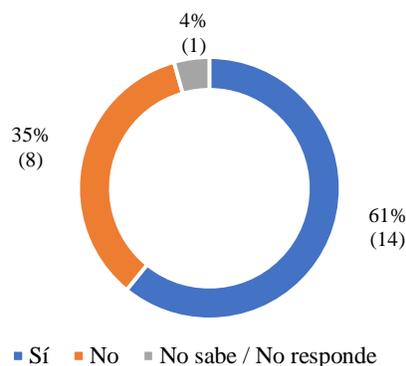
## 2. ¿Cree usted que existe una buena comunicación dentro de la Alcaldía?



**Figura 8.** Resultado de la segunda pregunta de la encuesta interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

Cinco trabajadores afirmaron que sí hay buena comunicación dentro de la Alcaldía, mientras que 15 aseguraron que no y tres dijeron no saber. Con este resultado, se hace evidente que algo falla en el proceso comunicativo de cada uno de los funcionarios de la Administración Municipal, lo que confirma que no saben cómo aprovechar la comunicación interna para contribuir en su entorno laboral; así que, debe hallarse una alternativa que mitigue lo que la mayoría aseguró como una mala comunicación; por ejemplo, establecer herramientas o canales de transmisión de información que todos sepan manejar, con mensajes claros y que puedan llegar rápidamente a los receptores.

### 3. ¿En la Alcaldía se utilizan herramientas que facilitan la comunicación interna?

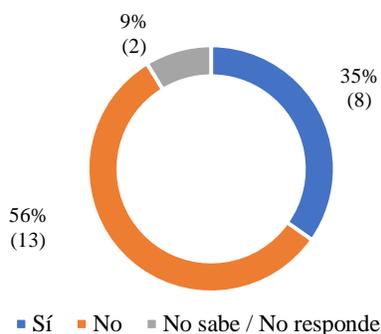


**Figura 9.** Resultado de la tercera pregunta de la encuesta interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

El resultado de la cuarta pregunta deja en evidencia que la mayoría de los empleados de la Alcaldía de San Calixto, siendo representados en un 61%, afirman que se hace uso de herramientas para facilitar la comunicación de carácter interno, independientemente que se dé de manera continua o esporádica. En cuanto al 8% de los encuestados que dijo que no y el 4% que aseguró no saber, es posible que no estén conformes con las herramientas que se emplean por considerarlas no adecuadas, no saber cómo manejarlas, e incluso, tener total desconocimiento de cuáles son.

Cabe destacar que, con relación al interrogante anterior, donde la mayoría aseguró que no existe una buena comunicación interna, el resultado de este tercer punto deja en evidencia un problema en los funcionarios, pues el 61% que afirmó que sí hay herramientas que faciliten la comunicación, permite concluir que si no hay buena comunicación a nivel interno no es gracias a la falta de canales para transmitir la información, sino a la falta de manejo de esos canales por parte de los funcionarios.

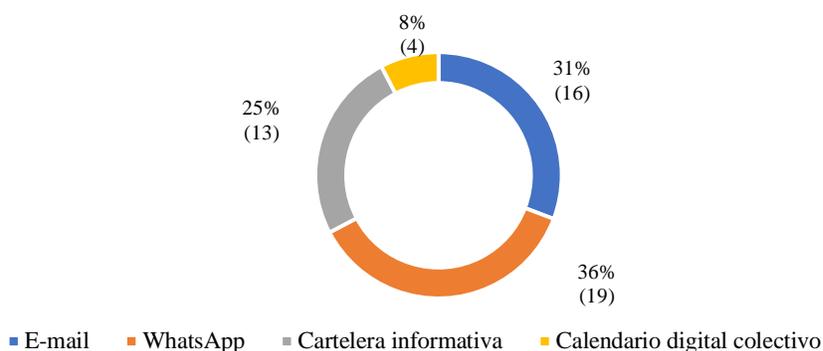
#### 4. ¿Considera usted que existen los canales adecuados para el flujo de información a nivel interno?



**Figura 10.** Resultado de la cuarta pregunta de la encuesta interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

Respecto a los canales existentes para comunicarse a nivel interno, el 35% de los funcionarios dijo que sí son los adecuados para que fluya la comunicación, el 56% en cambio dijo que no y tan solo un 9% afirmó no saber. El 56% que aseguró que no hay canales adecuados y el 9% que no supo qué responder en este punto, suman más de la mitad de los funcionarios encuestados, lo que significa que el flujo de información no está siendo lo suficientemente óptimo para llegar a ellos, y por ello determinan que los medios usados para su comunicación están fallando. Así que, debe recurrirse a otros medios o comenzar una verdadera actualización de los canales ya existentes para que los funcionarios decidan usarlos para transmitir y recibir la información.

**5. De la siguientes herramientas, ¿cuál o cuáles considera adecuadas para una mejor difusión de información?**



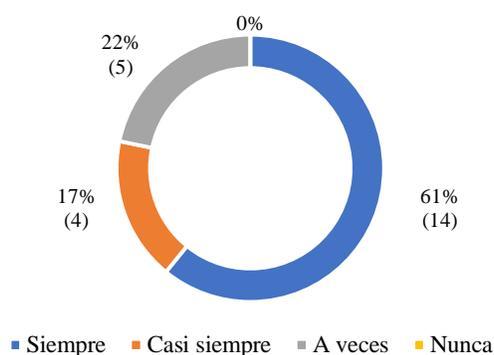
**Figura 11.** Resultado de la quinta pregunta de la encuesta interna.

Fuente: Autora del proyecto (2019).

En el quinto interrogante de la encuesta se plantearon cuatro herramientas como posibles medios de difusión de información que faciliten la comunicación a nivel interno; cabe destacar, que este punto podía responderse con opción múltiple puesto que no se quiso limitar a los funcionarios a tener que elegir un solo medio si dos, tres o todos les parecían adecuados para el flujo de información.

De las cuatro opciones, WhatsApp fue la más escogida con un 36%, es decir, 19 funcionarios que consideran que es una herramienta adecuada para la comunicación interna. Por otra parte, el correo electrónico o e-mail fue seleccionado por un 31% de los encuestados, siendo también un gran porcentaje de los empleados; mientras que la cartelera informativa la seleccionó el 25% y el calendario digital colectivo fue el menos preferido con un 8%. De lo anterior, se deduce que el personal de la Alcaldía prefiere los medios por los que la información llega de forma más directa y sencilla, teniendo en cuenta, también, que actualmente WhatsApp e E-mail son plataformas que la mayoría revisa constantemente, o por lo menos dos veces al día.

## 6. ¿Brinda usted la información pertinente desde su dependencia a las demás oficinas de la Administración?

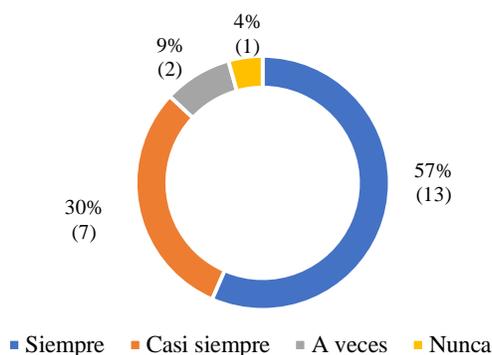


**Figura 12.** Resultado de la sexta pregunta de la encuesta interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

Esta pregunta se direccionó hacia la forma en que cada área, dependencia u oficina emplea la comunicación interna, se quiso saber de manera más individual o directa qué tan efectivos son los funcionarios a la hora de proporcionar información sobre los procesos que lideran, teniendo en cuenta que es importante el conocimiento general que tengan los empleados acerca del trabajo y la razón de ser de su entidad.

En este orden de ideas, de los 23 encuestados, 14 aseguraron que siempre brindan información pertinente desde su área de trabajo a otras oficinas de la Administración Municipal, cinco respondieron que lo hacían a veces, cuatro afirmaron que casi siempre y nadie marcó la opción “nunca”. Así que, todos indican que comparten información, aunque sea en diferentes proporciones; sin embargo, las preguntas anteriores, donde gran parte afirma que no hay buena comunicación, terminan contradiciendo el resultado de este sexto interrogante. Entonces, la comunicación no se está llevando a cabo de manera fluida, clara y continua.

### 7. ¿Hace uso de herramientas comunicativas para compartir todo lo que se realiza desde su área de trabajo?

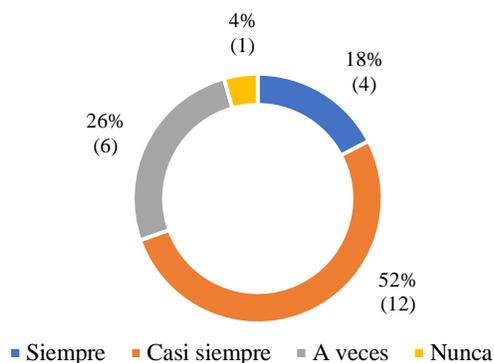


**Figura 13.** Resultado de la séptima pregunta de la encuesta interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

En este caso, la mayoría de los colaboradores, representados en un 57%, expresaron que siempre usan herramientas comunicativas para compartir lo que realizan desde su área de trabajo; por otra parte, el 30% dijo que casi siempre lo hace, mientras que el 9% dijo que a veces y un 4% dijo nunca hacerlo.

De este modo, hay que preguntarse ¿por qué si gran parte de los empleados de la Alcaldía utiliza herramientas para comunicarse a nivel interno, dicha comunicación no está siendo efectiva? Puede que en realidad no lo estén haciendo como lo afirman, o que el personal esté omitiendo los mensajes que intentan trasmitírseles; ahora bien, de ser esto último lo que en realidad sucede, hay que plantear una estrategia que concientice a los funcionarios de la importancia y beneficios de un equipo de trabajo comunicándose constantemente a nivel interno. Deben escogerse herramientas de fácil manejo, que permitan compartir la información completa, de forma rápida y bien estructurada para que los mensajes, notificaciones o avisos no sean omitidos.

### 8. ¿Usted es informado constantemente de las actividades y/o reuniones que se desarrollan internamente?

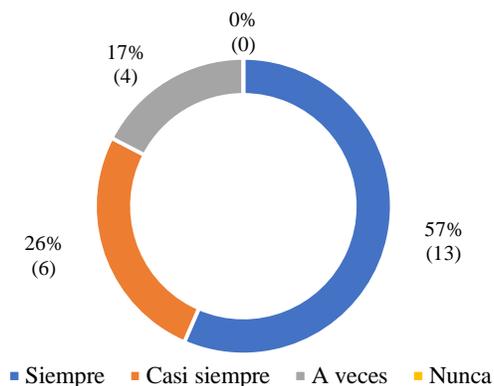


**Figura 14.** Resultado de la octava pregunta de la encuesta interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

En la octava pregunta se quiso conocer qué tan involucrados están los funcionarios en temas de reuniones o actividades que la Alcaldía realiza de manera más esporádica, no desde un área específica, sino incluyendo a toda la institución, tales como marchas, celebraciones de días emblemáticos para el municipio y reuniones convocadas por el alcalde. Respecto a lo anterior, 12 personas contestaron que casi siempre son informados, seis dijeron que a veces, cuatro aseguraron que siempre y uno planteó que nunca se le informaba de dichas reuniones y/o actividades.

Esto deja en evidencia que este tipo de comunicados, notificaciones, mensajes o convocatorias sí llegan a gran parte del personal, o sí son consideradas relevantes para leerlas, difundirlas o participar de las mismas. Sin embargo, debe tenerse en cuenta que, en el entorno laboral de una entidad, institución u organización, de la que hacen parte más personas, hay gestiones, noticias y hasta inconformidades que exponer ante el resto del equipo de trabajo diariamente, para saber cómo avanza la prestación de los diferentes servicios de dicha institución, lo cual ocasiona también la mejora del clima organizacional.

### 9. ¿Asiste usted a todas las reuniones a las que es convocado/a?

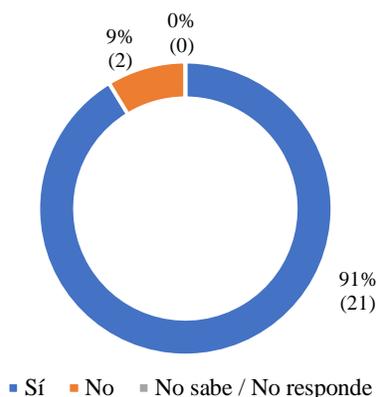


**Figura 15.** Resultado de la novena pregunta de la encuesta interna.

Fuente: Autora del proyecto (2019).

El 57% de los participantes en la encuesta, afirmó asistir a cada reunión a la que se convoca, el 26% dijo que asiste casi siempre y el 17% respondió que a veces; además, nadie marcó la opción “nunca”. Con esto, es importante mencionar que las reuniones entre el equipo de trabajo son el espacio indicado para fomentar la comunicación al interior de la Alcaldía; y con los resultados obtenidos de esta pregunta, logra evidenciarse que convocar estos encuentros resulta ser una forma de intercambio de información efectiva, puesto que los funcionarios atienden a ellos. Aunque también debe tenerse claridad en que esta no puede ser la única forma en que los funcionarios se comuniquen, hay que plantear métodos que puedan ser usados o puestos en práctica diariamente y que sean menos complejos que reunir a todo el personal que labora.

### 10. ¿Cree usted que el clima laboral afecta la comunicación interna?



**Figura 16.** Resultado de la décima pregunta de la encuesta interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

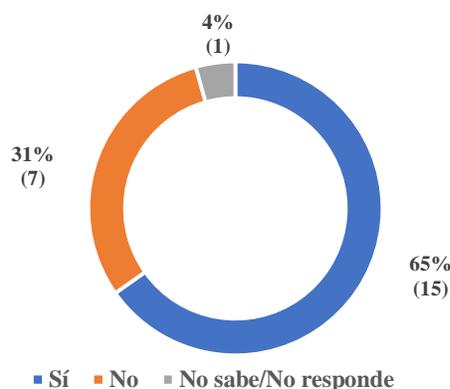
El comunicarse permanentemente en un grupo de trabajo facilita el compañerismo, la empatía, la pronta solución de diferencias y aporta a la motivación con que se desempeña cualquier rol; además, la comunicación puede lograr que todos se enfoquen hacia una misma dirección en la institución.

Por tal motivo, el mencionar las relaciones laborales en esta encuesta de comunicación interna fue fundamental para conocer qué tan conscientes son los trabajadores de que un mal clima laboral o la mala relación entre los empleados no permitiría que la comunicación interna se llevara a cabo de la manera indicada, y eso, a su vez, se reflejaría negativamente en cualquier ámbito, incluyendo los factores externos.

Entonces, los resultados obtenidos fueron contundentes, pues el 91% de los empleados reconoció que el clima laboral puede afectar la comunicación interna, entendiendo que, en medio de diferencias o inconvenientes, cualquier trabajador preferiría cohibirse del deber de informar a

otros o de recibir información por parte de los mismos. Tan solo el 9% en la Alcaldía de San Calixto considera que no afecta en nada el clima laboral a la comunicación.

### 11. ¿Considera que hay un buen clima laboral en la Alcaldía?

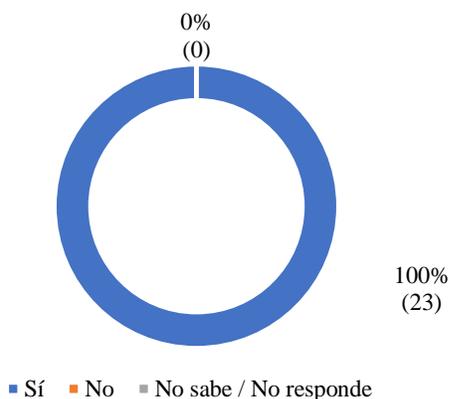


**Figura 17.** Resultado de la onceava pregunta de la encuesta interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

Con relación a la pregunta anterior, fue necesario saber no solo si los trabajadores consideraban que el clima organizacional afecta la comunicación, sino también en qué clima organizacional están ellos; por ende, se formuló un interrogante que arrojara su perspectiva de la relación que mantienen entre todos. De acuerdo a lo anterior, en esta onceava pregunta, de los 23 funcionarios participantes del cuestionario, 15 afirman desempeñarse en un buen clima laboral, pero, por otra parte, siete dicen que no es así y uno decidió marcar “no sabe/no responde”. Cabe destacar que, aunque la mayoría dijo que sí, no puede pasarse por alto a los ocho empleados que no lo consideraron del mismo modo, ya que el clima de una organización puede verse afectado, incluso, por tan solo un trabajador.

Así, puede concluirse que, para haber 23 empleados en la Alcaldía, con ocho personas indicando que no hay buen clima laboral, se evidencia un gran obstáculo para la comunicación interna de la misma.

### 12. ¿Considera necesario que se estructure mejor el área de comunicación de la Alcaldía?



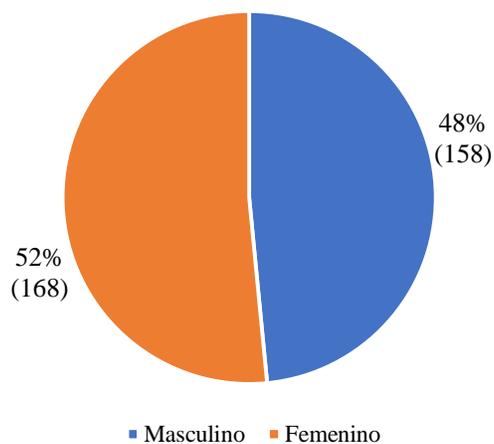
**Figura 18.** Resultado de la duodécima pregunta de la encuesta interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

Finalmente, a la duodécima pregunta que sugirió una mejor estructuración de la comunicación en la Alcaldía, el 100% de los encuestados respondió que sí; es decir, fue un contundente resultado para indicar que el estado en que se encontraba la comunicación interna no era el mejor, y que, claramente puede haber cambios que contribuyan al flujo de información entre compañeros de trabajo, incluyendo herramientas acordes para difundir dicha información y un clima organizacional óptimo para que los mensajes lleguen a todo el grupo receptor.

Asimismo, se exponen a continuación los resultados de la “Encuesta acerca de la comunicación y el manejo de la información de la Administración Municipal”. (Ver Apéndice B)

Población: Cabecera municipal de San Calixto

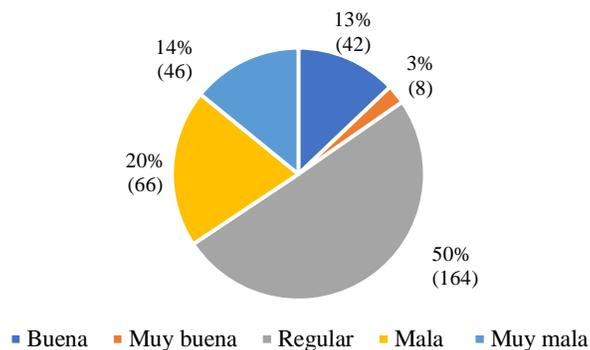
Muestra: 326 habitantes



**Figura 19.** Población encuestada.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

Los resultados de la encuesta hecha a 326 habitantes habitantes del municipio de San Calixto arrojaron que, 168 hombres y 158 mujeres hicieron parte de este proceso. Con lo anterior, se evidencia un balance en la contestación de las encuestas en cuanto al género de los colaboradores, puesto que el porcentaje de hombres y mujeres participantes varió solo por 10 personas.

### 1. La imagen que usted tiene del trabajo de la Administración Municipal es:



**Figura 20.** Resultado de la primera pregunta de la encuesta externa.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

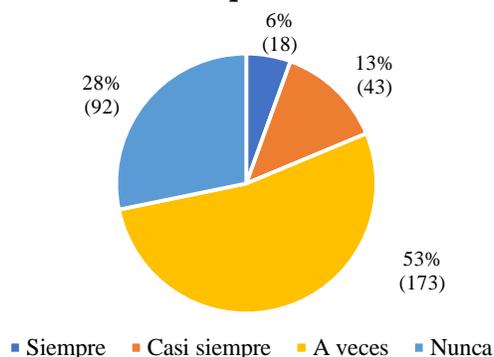
Se puede apreciar que la mitad de la población que hizo parte del objeto de estudio, contemplada en un 50%, consideró regular el trabajo de la Administración Municipal; sin embargo, a la hora de realizar las encuestas, se observó que las personas divagaban para responder, por lo que se deduce que no fueron totalmente sinceras en este punto, ya que aseguraban que el trabajo de la entidad era malo, pero de igual manera terminaban marcando otra opción.

Por otro lado, un 20% aseguró tener mala imagen de la Alcaldía, 14% expresó que tenía muy mala imagen de la misma, 13% dijo tener buena imagen de su trabajo y un 3% afirmó que es muy buena la labor de la Administración.

Este resultado expone que los habitantes de San Calixto no están conformes con la gestión que hasta el momento se llevó a cabo por parte de la Administración Municipal, por lo que se consideró importante aportarle al mejoramiento de la imagen de la Institución por medio del

fortalecimiento de las comunicaciones externas, a través de las actividades establecidas dentro de la matriz de comunicación.

## 2. ¿Considera usted que la alcaldía informa con claridad todas las actividades que realiza?

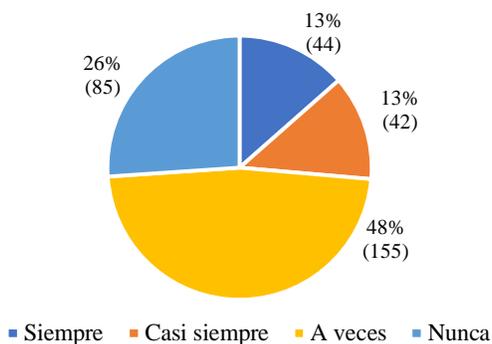


**Figura 21.** Resultado de la segunda pregunta de la encuesta externa.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

Al segundo interrogante de la encuesta, 157 personas respondieron con la opción “a veces”, 92 dijeron nunca, 43 afirmaron que casi siempre y tan solo 18 participantes expresaron que la Administración Municipal siempre informaba con claridad las actividades realizadas.

De lo anterior, se concluye que hay un déficit en el proceso comunicativo de transmitir mensajes a la comunidad acerca de las actividades que encabeza la Alcaldía porque los habitantes consideran que la información no es clara, precisa ni difundida por los medios adecuados.

### 3. ¿Se entera usted con anticipación cuando se va a realizar un evento en el municipio?

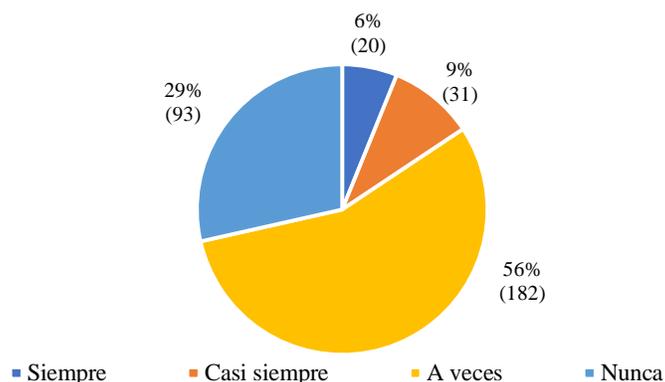


**Figura 22.** Resultado de la tercera pregunta de la encuesta externa.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

Cuando está próximo a realizarse un evento organizado por la Administración, como jornadas de salud, jornadas de aseo y cuidado del medio ambiente, celebración de día de la madre, día del niño o fiestas patronales, el 48% de la muestra aseguró que se enteraba a veces de dicha actividad organizada, 26% expresó nunca enterarse, 13% dijo que siempre estaba al tanto y otro 13% dijo que casi siempre sabía.

Con este resultado se dio a conocer que, en la mayoría de los casos, la información pertinente a eventos organizados en el municipio no llega con anticipación o no llega de ninguna manera, lo cual es perjudicial en cuanto a la participación de las personas en este tipo de actividades. El transmitir esta información de manera tardía da la impresión en los habitantes de una mala organización desde antes de asistir al evento. Así que, la Oficina de Comunicaciones debe idear un plan de promoción a través de los canales de comunicación que tengan mayor alcance en el municipio.

#### 4. ¿Recibe noticias diarias de los procesos que lidera la Alcaldía?



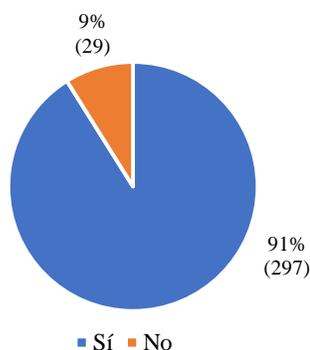
**Figura 23.** Resultado de la cuarta pregunta de la encuesta externa.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

En este punto, se interrogó a la comunidad acerca de los procesos que lidera la Alcaldía a diario, es decir, gestiones que permanentemente contribuyen al cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal, proyectos de inversión en el municipio, mejoramiento de vías, atención a los usuarios en dependencias como Desarrollo Rural, Salud Pública, Servicios Públicos, Registraduría, cobro de subsidios o convocatorias en materia de educación y empleo, por mencionar algunos. En otras palabras, se quiso conocer si a la comunidad llegan diariamente noticias de algún proceso llevado a cabo por la Administración. A lo anterior, 182 sancalixtenses contestaron que a veces, 93 dijeron que nunca, 31 respondieron casi siempre y solo 20 afirmaron que siempre son informados.

En conclusión, este interrogante fue fundamental para mostrar la necesidad de crear la matriz de comunicación con actividades que garantizaran mantener a la población bien informada, puesto que el resultado de este cuarto punto termina siendo una de las causas para que los habitantes tengan regular y mala imagen de la Alcaldía, teniendo en cuenta que si la

entidad no difunde la labor que realiza, la comunidad no sabrá qué se hace desde la misma, y por ende, pasará a creer que es un mal trabajo o que no se hace nada desde la Administración.

**5. ¿Conoce usted los medios de comunicación con que cuenta la Alcaldía para brindar información?**

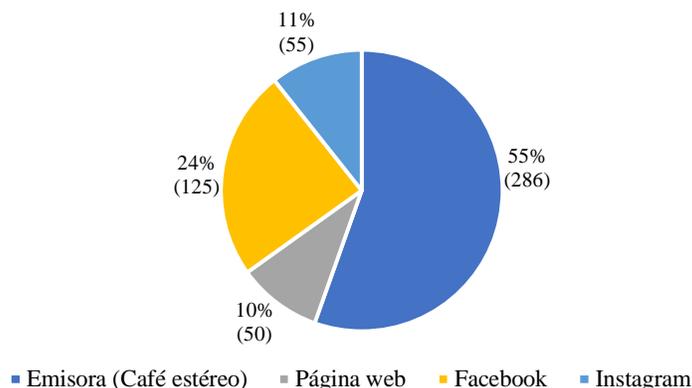


**Figura 24.** Resultado de la quinta pregunta de la encuesta externa.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

Se puede apreciar que la mayoría de los habitantes encuestados, representados en un 91%, aseguraron conocer los medios de comunicación por los que la Alcaldía difunde su información, fue tan solo un 9% el que dijo no conocer estos medios.

En este caso, que la comunidad sepa qué canales son los que se usan en el proceso comunicativo es un factor totalmente positivo porque sabrán a qué medio acudir para buscar información; ahora bien, debe procurarse el máximo aprovechamiento de esto para transmitir mensajes claros que contribuyan a que los sancalixtenses mejoren la imagen que tienen de la Administración Municipal.

### Si su respuesta es sí, ¿cuáles conoce?

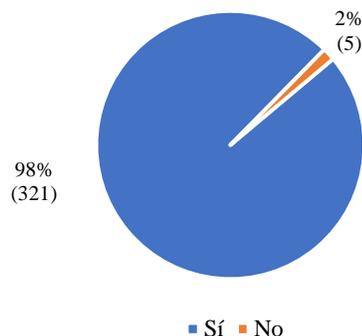


**Figura 25.** Resultado de la segunda parte de la quinta pregunta de la encuesta externa.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

La quinta pregunta de la encuesta se dividió en dos partes, primeramente, para saber si se conocían los medios de comunicación, y posteriormente para saber cuáles eran los más conocidos. Destacando, además, que este punto fue de opción múltiple, es decir, podían elegir una, dos o hasta todas las opciones.

De este modo, el resultado arrojado mostró que el medio de difusión más conocido por la población es la emisora Café Estéreo con 286 personas que optaron por esta respuesta; en el caso de los otros tres medios, Facebook fue escogido por 125 encuestados, Instagram por 55 y la Página Web de la Alcaldía por 50 personas. Concluyendo que la diferencia en los resultados varía bastante, donde se evidenció el gran alcance que tiene la emisora, teniendo en cuenta que en San Calixto se tiene poco acceso a Internet y la radio, por el contrario, es el medio que puede llegar hasta las zonas más alejadas del municipio.

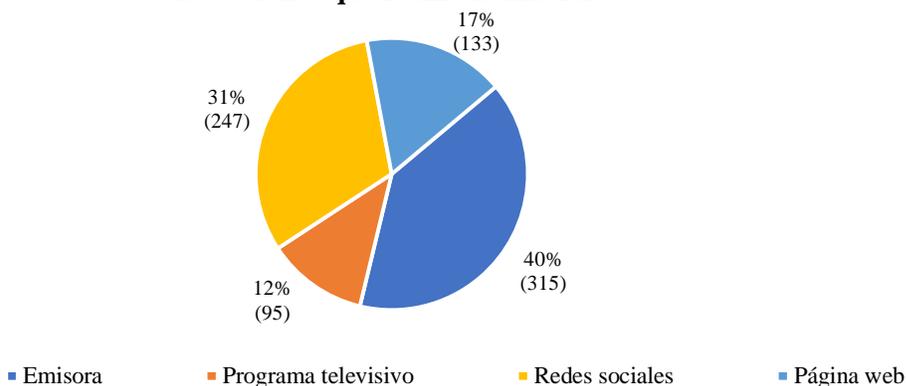
**6. ¿Considera que la Administración Municipal debe mejorar la comunicación que maneja con la comunidad?**



**Figura 26.** Resultado de la sexta pregunta de la encuesta externa.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

Esta pregunta tuvo la mayor variación en porcentaje de toda la encuesta, dado a que, con un contundente 98%, los habitantes que hicieron parte de la muestra evidenciaron que la Administración Municipal debe mejorar la comunicación con la comunidad. Es decir, estipular actividades comunicacionales que garanticen el flujo de información en el municipio, con mensajes que no solo lleguen a la comunidad, sino que, además, lleguen de manera clara y entendible para que la población reconozca el trabajo de la Alcaldía de San Calixto como una gestión importante que intenta contribuir al desarrollo de su territorio. Teniendo en cuenta, también, que la trasmisión de mensajes debe ser constante para que exista un cambio en lo que las personas perciben de la Administración.

**7. Marque la opción u opciones que considera indicadas para enterarse de las acciones que realiza la Alcaldía**



**Figura 27.** Resultado de la séptima pregunta de la encuesta externa.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

La última pregunta de la encuesta acerca de la comunicación interna y el manejo de la información fue estructurada con opción múltiple, a través de esta se quiso saber qué canales considera indicados la comunidad para la divulgación del trabajo de la Administración, partiendo de los medios ya establecidos en la entidad, e incluyendo la opción de un programa televisivo dado a que la Alcaldía contó en algún momento con un canal.

Los resultados, como en la quinta pregunta de este cuestionario, fueron altos para la emisora *Café Estéreo*, la cual fue escogida por 315 participantes; a esta cifra le sigue la opción de Redes Sociales, marcada por 247 personas; luego, estuvo la página web, escogida por 133 sancalixtenses; y finalmente el programa televisivo, que fue escogido como el canal indicado por 95 participantes.

Con las cifras anteriores, se evidenció la preferencia de la comunidad por el medio de comunicación denominado *Café Estéreo*, dado a que, como se mencionó anteriormente, la radio es la herramienta de difusión que puede llegar a más personas del municipio, por el poco acceso

a Internet en la cabecera municipal y la lejanía de las zonas veredales, que son 70. Así que, se demostró que la emisora es la fuente de información de los campesinos del territorio y del resto de la Región, pues *Café Estéreo* tiene alcance en todo el Catatumbo.

### **3.1.2. Objetivo 2: diseñar una estrategia que fortalezca los canales de comunicación internos y externos.**

**Actividad 1.** Seleccionar las actividades comunicacionales para la estrategia.

Para determinar las piezas comunicativas que hicieron parte de la estrategia se eligieron las siguientes herramientas de comunicación, elaboradas de acuerdo a las habilidades periodísticas como la redacción, el diseño gráfico, la potenciación de redes sociales, edición de audios y toma de fotografías con las que cuenta la autora del proyecto.

- Noticiero y edición de programa radial: Emitir un noticiero radial en vivo denominado *Noticafé* a través de la emisora comunitaria *Café Estéreo* de lunes a jueves, a partir de las 06:00 p.m. hasta las 07:00 p.m. Dicho informativo desarrolló su programación con base en los acontecimientos más relevantes a nivel local, regional, nacional e internacional, incluyendo, las secciones de salud y deportes. El noticiero estuvo dirigido por la autora del proyecto, la Oficina de Comunicaciones y el personal de la emisora. Cabe aclarar que los recursos de *Café Estéreo* provienen de entidades públicas como la Alcaldía y privadas a través de la pauta publicitaria.

- Publicaciones para Facebook: El fan page de Facebook fue la plataforma en que se evidenciaron la mayoría de proyectos de la Administración Municipal, ya que esta no cuenta con otras redes sociales debido al poco manejo que tiene la población sancalixtense de plataformas como Twitter e Instagram, incluyendo el limitado acceso a internet. Cabe resaltar que, en el caso de Instagram, la Administración sí tuvo cuenta, pero por el poco alcance en sus publicaciones, decidió no usarse más. Fue por esto que en Facebook se realizaron las publicaciones diarias de notas y evidencias fotográficas para dar a conocer a la población las actividades que encabeza la Alcaldía Municipal, y las que realiza en gestión con otras organizaciones. De estas publicaciones se encargó la autora del proyecto.

- Piezas gráficas: El diseño de tarjetas, flyers y demás piezas de promoción, las realizó la autora del proyecto a través del programa de diseño CorelDraw para difundir la información de manera más práctica, simplificada y estética ante la población del municipio. Estos diseños se hicieron sin estipular periodicidad puesto que debían crearse de acuerdo al evento o la actividad que lo requiriera en el momento.

- Archivo fotográfico: Este archivo fue creado por la autora del proyecto a través de la recopilación de fotografías tomadas en el transcurso de las actividades dirigidas por las diferentes secretarías de la Alcaldía; esto, con el objetivo de evidenciar o hacer constar cada gestión hecha y facilitar la creación de los informes de rendición de cuentas que son expuestos a la población del municipio. El archivo fotográfico fue organizado por carpetas mensuales que, a su vez, contenían carpetas organizadas de acuerdo a cada evento.

Para establecer el direccionamiento de las actividades a desarrollar, fue necesario construir una matriz de comunicación que permitiese categorizarlas de acuerdo al público, la frecuencia y su objetivo, establecida de la siguiente manera.

**Tabla 4***Matriz de comunicación para la estrategia*

Nota: La tabla refleja las actividades, canales y demás ítems que direccionaron la estrategia de comunicación.

Fuente: Autora del proyecto (2019).

Eje temático	Actividad	Objetivo	Público	Canal o medio	Frecuencia	Responsable	Indicador
Actividades periodísticas	Cubrimiento de eventos, visitas y reuniones.	Evidenciar ante la población sancalixtense cada actividad, gestión y acción ejecutada por parte de la Administración Municipal.	Población del Catatumbo.	Redes sociales Emisora Café Estéreo	Cada vez que se realice un evento, reunión o cualquier otra actividad.	Autora del proyecto Oficina de comunicaciones	Fotografías Publicaciones de Facebook
	Realización de entrevistas a promotores de proyectos y organizaciones que visitan el territorio.	Conocer la percepción de las diferentes organizaciones acerca del municipio y los proyectos que son ejecutados por las mismas en conjunto con la Alcaldía.	Representantes o profesionales encargados de las organizaciones que ejecutan proyectos en el territorio.	Redes sociales Emisora Café Estéreo	Cada vez que los representantes o encargados de ejecutar proyectos visiten el municipio.	Autora del proyecto. Oficina de comunicaciones	Audios Fotografías Noticiero radial
	Actualización de canales internos y externos.	Renovar continuamente los canales de comunicación de la Alcaldía de San Calixto.	Funcionarios de la Administración Municipal. Habitantes del municipio.	WhatsApp Cartelera informativa Facebook Café Estéreo	Diariamente	Oficina de comunicaciones	Fotografías
	Producción de programas radiales.	Optimizar la difusión de información ante la comunidad a través de Café Estéreo.	Habitantes de la Región del Catatumbo.	Emisora Café Estéreo	Diariamente	Autora del proyecto Oficina de comunicaciones Locutores de la emisora	Guion Audios Fotografías
Piezas gráficas	Diseño y difusión de piezas gráficas para la Administración Municipal.	Creación de piezas gráficas que presenten la información de forma estética y simplificada.	Funcionarios de la Alcaldía. Población sancalixtense.	Facebook WhatsApp	Cada vez que se necesite en una actividad o evento.	Autora del proyecto	Flyers Logos Días emblemáticos
	Creación de archivo fotográfico para la Administración	Constituir un archivo fotográfico que haga constar cada acción tomada por la Alcaldía y sea utilizado en la realización de informes y rendición de cuentas.	Funcionarios de la Administración Municipal Usuarios de Facebook.	Facebook Correo electrónico	Mensualmente	Autora del proyecto Oficina de Comunicaciones	Galerías

	Talleres sobre comunicación interna.	Capacitar a los trabajadores de la Alcaldía acerca del uso de la comunicación interna y su relación con el clima laboral.	Funcionarios de la Alcaldía	Reuniones Piezas gráficas	Bimensual	Oficina de comunicaciones	Fotografías
Clima organizacional	Espacios deportivos	Propiciar un ambiente de integración y recreación a través de escenarios deportivos que promuevan el trabajo en equipo.	Funcionarios de la Alcaldía	Reuniones	Semestral	Oficina de comunicaciones Ente de deportes	Fotografías
	Celebración de fechas especiales	Contribuir al clima organizacional a través del reconocimiento de fechas especiales para los funcionarios de la Administración.	Funcionarios de la Alcaldía	Reuniones	Mensual	Autora del proyecto Oficina de comunicaciones	Fotografías Tarjetas

Nota: Continuación de la Tabla 4.

**Actividad 2.** Socializar la estrategia de comunicación con la dependencia.

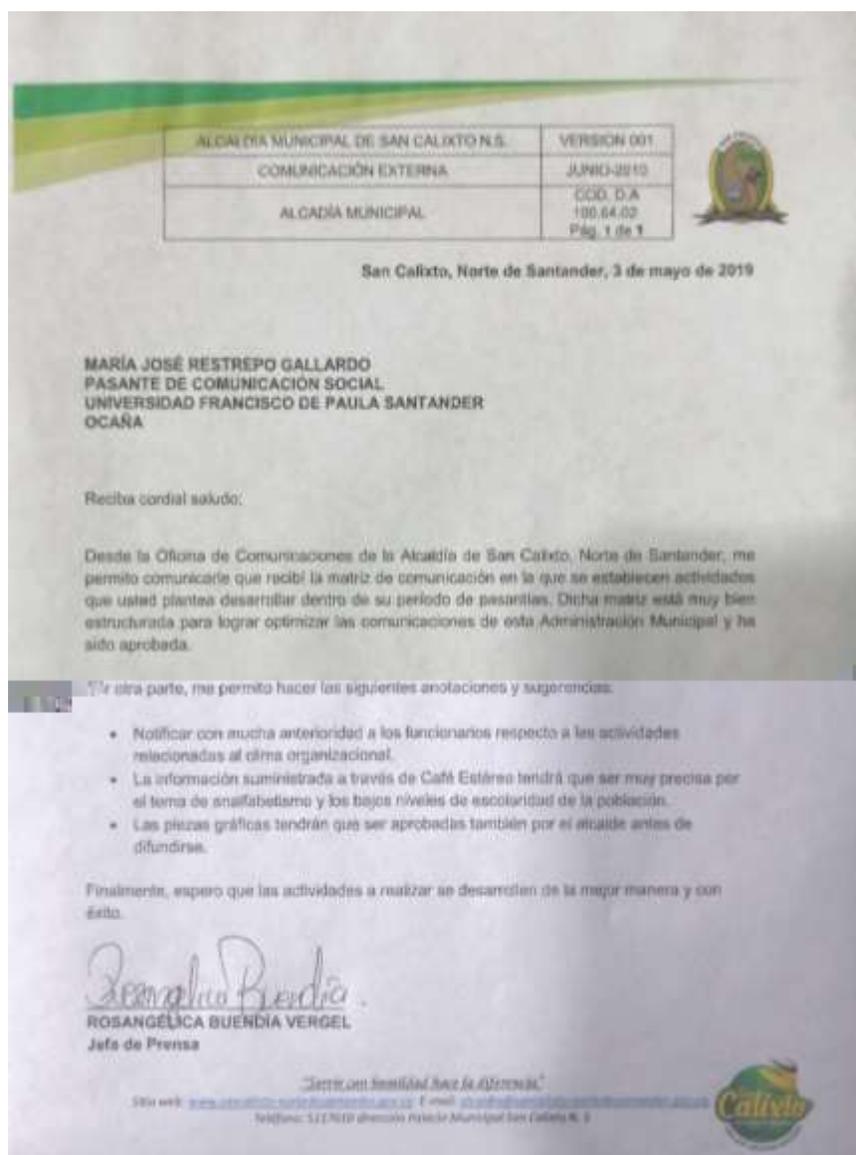
Para el cumplimiento de esta actividad, se entregó la matriz de comunicación a la Jefe de Prensa de la Alcaldía, Rosangélica Buendía; dicha matriz fue diseñada por la autora del proyecto y entregada de manera física.



**Figura 28.** Entrega de matriz de comunicación.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

La colaboradora comentó por medio de un oficio, y posteriormente de la voz a voz, su aprobación frente a las actividades y demás ítems establecidos en el producto anteriormente mencionado. Dentro de las recomendaciones recibidas por parte de la jefa inmediata, estuvo el

realizar invitaciones con anterioridad para desarrollar sin inconvenientes o ausencias las actividades relacionadas con clima organizacional y a ser muy puntual y precisa con la información de carácter periodístico, principalmente las de naturaleza radiofónica.



**Figura 29.** Oficio de respuesta a la socialización de la matriz de comunicación.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

**Actividad 3.** Diseñar las piezas gráficas para la estrategia.

Las piezas gráficas se desarrollaron con el objetivo de impartir los mensajes de la Administración Municipal de una forma diferente a la ya acostumbrada del perifoneo o los avisos radiales, pues, aunque estos eran medios efectivos para la difusión de información, también eran necesarias algunas herramientas visuales que, de igual modo, impactaran positivamente en la forma de comunicar de la Alcaldía tanto a nivel interno como externo.

En este sentido, el programa de diseño gráfico vectorial, Corel DRAW, y el sitio web de diseño gráfico simple, Canva, fueron las plataformas en las que se crearon las piezas gráficas, utilizando cada una de estas de acuerdo al nivel de complejidad que exigiera el diseño, y sin tener en cuenta una periodicidad determinada ya que estos productos eran hechos de acuerdo a las fechas relevantes para la Administración y los grandes eventos programados por la misma.

Finalmente, el desarrollo de estos diseños se encuentra en la Actividad 1.5. del tercer objetivo de este documento.



**Figura 30.** Piezas gráficas de la estrategia.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

### **3.1.3. Objetivo 3: ejecutar actividades comunicacionales para fortalecer los canales de comunicación interna y externa de la Alcaldía.**

#### **Actividad 1.** Ejecutar las actividades de la estrategia

De acuerdo al análisis realizado a las encuestas aplicadas al personal de la Alcaldía y a los habitantes de la cabecera municipal, se logró diseñar una matriz de comunicación con las que se seleccionaron las actividades que permitieran mejorar el flujo comunicacional, los canales de comunicación internos y externos y aportar a mejorar el clima laboral de los colaboradores. Las actividades que se plasman en la continuación del documento, están organizadas de acuerdo a la matriz de comunicación.

#### **Actividad 1.1.** Cubrimiento de eventos, visitas y reuniones.

Para el cumplimiento de esta actividad, se desarrolló el cubrimiento periodístico de las visitas, eventos y reuniones ejecutadas desde la Administración Municipal para que el público externo a la organización estuviese informado sobre las diferentes actividades que surgieron durante el periodo de la pasantía, con el objetivo de visibilizarlas y aportar al mejoramiento y aprobación de los ciudadanos ante la gestión gubernamental de todo el equipo de la Alcaldía de San Calixto. En estos espacios, se realizaba la toma de fotografías, grabación y acompañamiento a los medios y visitantes, también el apoyo en la logística y organización de los mismo, la realización de entrevistas para la Emisora Café Estéreo y la

obtención del material para alimentar las publicaciones en el fan page de Facebook. (Ver Apéndice C)



**Figura 31.** Visita del CONSEJO NORUEGO PARA REFUGIADOS.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

**Actividad 1.2.** Realización de entrevistas a promotores de proyectos y organizaciones que visitan el territorio.

En las diferentes oportunidades en que organizaciones externas visitaron el municipio de San Calixto, se buscó el espacio idóneo para entrevistar a la autoridad o líder de la organización visitante, y de esta manera, tener el material necesario para alimentar las emisiones de Noticafé, las publicaciones del fan page de Facebook y para el archivo fotográfico de la Alcaldía. En este sentido, se tomaron fotografías y, además, se recopiló la

información necesaria para la elaboración del programa Noticafé a través de entrevistas hechas con grabadora de voz. Dentro de algunas instituciones que visitaron el municipio durante el desarrollo del proyecto se encuentra el Consejo Noruego para Refugiados, la ONU, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el Canal TRO, Fundación 5ta con 5ta, TV San Jorge, entre otros. (Ver Apéndice D)



**Figura 32.** Visita de Canal TRO a San Calixto para grabación de vídeo cultural.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

### **Actividad 1.3.** Actualización de canales internos y externos.

El cumplimiento de esta actividad se desarrolló desde el inicio hasta el final del proyecto por parte de la autora del mismo, con el apoyo de los demás integrantes de la

oficina de comunicaciones y los pertenecientes. La alimentación constante de los canales de comunicación permitió el fortalecimiento del uso de los canales internos como la cartelera informativa y WhatsApp, y los canales externos como redes sociales y la emisora Café Estéreo.

**Cartelera informativa.** La actualización de las cartelera informativa se realizó en varias ocasiones con el fin de que los colaboradores de la organización se mantuviesen al tanto de las diferentes informaciones plasmadas en este canal, además de los habitantes que visitaban las instalaciones de Alcaldía y lograban observar la cartelera.

La actualización de este canal tuvo una frecuencia semanal, partiendo de la información que fuese importante publicar, dentro de la cual se encuentran los cumpleaños, celebraciones, datos de interés, comunicados de prensa, entre otros. (Ver Apéndice E)



**Figura 33.** Cartelera informativa.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

**WhatsApp.** Esta aplicación fue una herramienta bastante útil para mantener informados a los colaboradores de la organización, ya que su carácter práctico y de fácil acceso, les permitía a los mismos compartir y recibir información clave de eventos, reuniones y celebraciones. Mediante un grupo se enviaba y recibían comunicaciones entre los colaboradores de la organización con una periodicidad diaria y semanal. (Ver Apéndice F)



**Figura 34.** Grupo de WhatsApp “SERVIR CON HUMILDAD”.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

**Página de Facebook.** Este canal le permitió a la dependencia de comunicaciones compartir con el público externo las actividades y gestiones que desarrollaba la Alcaldía Municipal en pro de la comunidad. Sin embargo, se puede apreciar que las publicaciones tenían un bajo alcance debido a que la mayoría de la comunidad no tiene acceso a internet y a herramientas para conectarse a la web, pues muchos de sus habitantes residen en la parte rural. Sin embargo, esta plataforma forma impactó positivamente en la población que logró ser alcanzada por las publicaciones que tenían una periodicidad diaria, encargadas por la autora del proyecto. (Ver Apéndice G)

Se llevó a cabo la socialización de la Ruta de Prevención del Reclutamiento, Uso, Utilización y Violencia Sexual de Niños Niñas y Adolescentes y Ruta de desvinculados, Municipio de San calixto, a través del... Más



Alcaldía San Calixto Norte de Santander, Nancy Gallego y 19 personas más

6 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

1.518 personas alcanzadas Promocionar publicación

**Figura 35.** Publicación en fan page de Facebook.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

*Café Estéreo*. Fue uno de los canales más potenciados dentro del lapso de la pasantía, pues la mayoría de entrevistas recolectaban información que se difundía por este canal, el cual tuvo la mayor audiencia y acogida dentro de la comunidad del municipio, debido a que la radio es un medio bastante posicionado en la región del Catatumbo. La autora del proyecto fue la encargada de retomar la emisión del noticiero Noticafé, que había salido del aire por motivos de falta de personal en la Oficina de Comunicaciones para desarrollar las emisiones correspondientes, las cuales tenían una periodicidad de lunes a jueves en horario nocturno.



**Figura 36.** Primera emisión de *Noticafé* del año 2019.  
Fuente: Autora del proyecto (2019)

#### **Actividad 1.4.** Producción de programas radiales.

Noticafé fue el noticiero organizado, dirigido y locutado por el personal de la Oficina de Comunicaciones y con el apoyo de dos empleados de la emisora. Este noticiero no sólo logra llegar a la cabecera municipal de San Calixto, sino a todas las zonas veredales en donde se tiene poco acceso a la información; además, también cubre toda la región del Catatumbo. De igual manera, cada viernes salió al aire el *Espacio Institucional*, un programa para hablar de las noticias locales más relevantes de la semana. (Ver Apéndice H)

*Noticafé*. El informativo realizado de lunes a jueves en horario de 06:00 p.m. a 07:00 p.m., estuvo conformado por un grupo de trabajo de cinco personas: la autora del proyecto, la Jefe de Prensa de la Alcaldía, Rosangélica Buendía Vergel; el secretario de cultura, Johan Serrano Quintero, el control máster de Café Estéreo, Fabián Moreno y la locutora y secretaria de la emisora, Bibiana Sanguino.

Este noticiero contó no solo con el cubrimiento de los acontecimientos locales, sino también con los hechos más relevantes de la región, el país y el mundo, así se dividieron las secciones; incluyendo, los espacios de salud, deporte, cumpleaños y servicio social. Cabe destacar que, para la realización de las noticias locales se utilizó el material recaudado a través de la grabación de entrevistas de audio en cada cubrimiento de eventos o actividades; además, cuando la persona protagonista de cada noticia disponía de tiempo, se le invitaba a la emisión en vivo del noticiero para ser entrevistada allí. (Ver Apéndice H)



**Figura 37.** Realización del informativo *Noticafé*.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

*Espacio Institucional.* Este programa surgió como un complemento de *Noticafé* puesto que el noticiero se emitía de lunes a jueves y los viernes debía haber una programación que cubriera ese tiempo. En ese sentido, el *Espacio Institucional* comenzó a producirse y a ser emitido cada viernes de 06:00 p.m. a 07:00 p.m. haciendo un recuento de las noticias locales más importantes de la semana. En él, solo se mencionaban hechos relacionados al municipio, sobre todo, temas de carácter cultural; además de esto, en este espacio se incluyó una sección de entretenimiento que sí era abordada de manera nacional o internacional.



**Figura 38.** Grabación de *Espacio Institucional*.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

### **Actividad 1.5.** Diseño y difusión de piezas gráficas para la Administración Municipal.

A partir de las herramientas Corel DRAW y Canva, la autora del proyecto se dio a la tarea de diseñar y difundir piezas gráficas tanto para los funcionarios de la Alcaldía, como para la población de San Calixto; lo anterior, con el fin de dar a conocer la información de una manera más llamativa, clara, sintetizada y estética. Estas piezas gráficas no tuvieron una frecuencia establecida puesto que fueron diseñadas según la actividad, el evento o la fecha especial que lo requiriera. Además, en los diseños siempre se tuvo en cuenta el logo de la Administración de Yadir José Sanguino Manzano y sus colores: verde amarillo y blanco, también su lema “Servir con humildad hace la diferencia” y el escudo del municipio de San Calixto.

Los diseños para los funcionarios eran enviados a través del grupo de WhatsApp en el que estaban todos los trabajadores de la Administración; aparte, las piezas gráficas para la comunidad eran difundidas a través del fan page de Facebook, y también eran enviadas a través del grupo de WhatsApp de los empleados, pues ellos decidieron contribuir a la difusión de la información a través de sus redes sociales, lo cual permitió un mayor alcance y efectividad. Es importante mencionar que cada diseño tuvo que ser aprobado por la Jefe de Prensa y posteriormente por el alcalde, de no ser así, no podían ser expuestos. (Ver Apéndice I)



**Figura 39.** Diseño de plegable para la oferta cultural.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

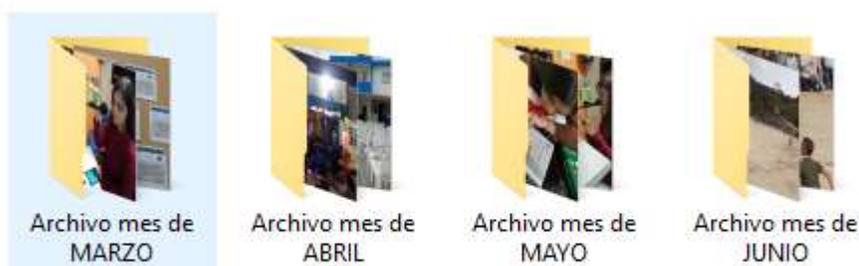


**Figura 40.** Plegable para la oferta cultural.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

### Actividad 1.6. Creación de archivo fotográfico para la Administración.

Al inicio de la pasantía se necesitaron algunas fotografías para la realización de piezas gráficas o porque eran solicitadas por funcionarios para anexarlas a determinados informes; sin embargo, la mayoría del material estaba perdido o desorganizado, por lo que se requería bastante tiempo para encontrar las imágenes que la Administración solicitaba. Con esto, la autora del proyecto tomó la decisión de crear un archivo fotográfico para recopilar todas las imágenes que fueron tomadas durante reuniones, eventos, visitas o cualquier otro tipo de actividad.

Este archivo fue creado en una USB que se iba alimentado de manera mensual desde el 1 de marzo del año en curso; así, se fue organizando cada carpeta según el mes correspondiente, y en cada una de ellas, además, se estructuraron diferentes carpetas organizadas de acuerdo a la fecha y el nombre del evento o la actividad para facilitar la búsqueda de las fotografías a la hora de hacer uso de ellas, ya fuera en publicaciones de Facebook o para ser enviadas a los funcionarios que las solicitaban para sus informes de rendición de cuentas o para la publicación de las mismas en sus redes sociales. (Ver Apéndice J)



**Figura 41.** Archivo fotográfico.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

### **Actividad 1.7.** Talleres sobre comunicación interna.

Se realizaron capacitaciones que fueron organizadas por la autora del proyecto y la Jefe de Prensa de la Administración, con el fin de ampliar el concepto básico que la mayoría afirmó tener acerca de la comunicación interna en el resultado que arrojó la encuesta hecha a los 23 funcionarios de la institución. Por lo anterior, se desarrollaron dos talleres, programados en una frecuencia bimensual por la complejidad de reunir a todo el personal en torno a un tema en el que la participación se trató más de sentido de

pertenencia que de obligación. Este espacio se abordó con el eje temático de “La comunicación interna como factor determinante en las organizaciones” y quiso concienciar a cada funcionario de la importancia y los beneficios que se obtienen del aprovechamiento máximo de la comunicación como herramienta dentro de un grupo de trabajo, enfatizado en el de la Administración Municipal. Cabe destacar que ambos talleres se dieron con la ayuda de un colaborador que tiene la experiencia en el tema por el tiempo que lleva trabajando para diferentes administraciones municipales.

Los talleres permitieron contribuir a la mejora del clima organizacional porque la iniciativa se ejecutó bajo un ambiente de participación y compañerismo en el que todos aportaron ideas sin cohibirse por temor al desconocimiento del tema, dado a que al inicio de cada capacitación se realizaron ejercicios de confianza para dinamizar la jornada.

Aunque no se contó con la total asistencia de los funcionarios de la Alcaldía, sí hubo un impacto positivo evidenciado en quienes decidieron hacer parte de los dos talleres. (Ver Apéndice K)



**Figura 42.** Realización del primer taller de comunicación interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

### **Actividad 1.8.** Espacios deportivos.

Fue necesario crear una actividad fuera del marco laboral que propiciara la integración y recreación de los trabajadores de la Alcaldía a través de un ejercicio de agrado para todos; por lo anterior, en el segundo taller de comunicación interna que se realizó, se expuso la idea de un espacio deportivo que reuniera a los funcionarios para aportar al buen clima organizacional a través de una actividad que, además, sirviera de estrategia para fomentar aspectos como el respeto, la confianza y el trabajo en equipo de la Administración Municipal; a esta iniciativa, los funcionarios respondieron con agrado, aceptando y agendándola para el 30 de junio, día en que se llevó a cabo.

En este espacio deportivo fue fundamental la participación del alcalde, Yadil José Sanguino Manzano, quien, por motivo de constantes reuniones, la mayoría de tiempo no se encontraba en el municipio; sin embargo, para la realización de este evento de integración se logró contar con su asistencia. Además, fue él el encargado de gestionar y regalar a todos los trabajadores camisetas de fútbol diseñadas con los colores de la Alcaldía, el lema “Servir con humildad hace la diferencia” y el nombre de cada empleado en la parte de atrás de la misma, detalle que motivó al grupo de trabajo.

La actividad fue aprobada con éxito por todos los trabajadores de la entidad, quienes se sintieron a gusto en un espacio que les permitió compartir y mejorar la comunicación entre compañeros. Es importante mencionar que solo pudo estipularse una jornada deportiva porque este espacio generó costos y tiempo de planeación a cargo de la Oficina de Comunicaciones en colaboración con el ente de deportes de la Administración, Juan Gabriel Meléndez.



**Figura 43.** Tarde deportiva.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

### **Actividad 1.9.** Celebración de fechas especiales.

Para contribuir al clima organizacional, la Oficina de Comunicaciones decidió abrir un espacio a las celebraciones de días especiales para los funcionarios de la Administración, tales como el día de la mujer, el día del hombre o fechas de cumpleaños. Esta actividad, fue, quizá una de las más influyentes de modo positivo para el entorno laboral de la institución, teniendo en cuenta que eran espacios en los que cada funcionario mostró actitud positiva, empática, de diálogo y compañerismo para con el resto del grupo de trabajo. Estas reuniones se dieron en la Alcaldía, en la Casa de Cultura Monseñor José Francisco Rodríguez y en la biblioteca Ana Dilia Cañizares.

Para estas celebraciones, también se diseñaron piezas gráficas alusivas al motivo del reconocimiento y se difundieron a través del grupo de WhatsApp de la Alcaldía a modo de invitación. También, dentro de la organización de estos encuentros se tuvo un convenio con una cafetería del municipio, a la que se hacían los pedidos de comida y bebida para compartir. (Ver Apéndice L)



**Figura 44.** Celebración del día de la mujer.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

**Actividad 2.** Elaborar un informe con los resultados para la dependencia.

Para dar cumplimiento a esta actividad del tercer objetivo, se elaboró un informe con los resultados correspondientes a las actividades planteadas en la matriz de comunicación de la estrategia. En esta recopilación de resultados se presentaron los objetivos de la pasantía y lo alcanzado en cada uno de ellos con sus correspondientes evidencias fotográficas.

Este informe se diseñó a través del programa Corel DRAW en formato tipo revista, tomando como referente los colores, el estilo y la tipografía del logo de la Administración de Yadil José Sanguino Manzano, e incluyendo su lema “Servir con humildad hace la diferencia” en el título del informe.

Cabe destacar que la elaboración de este diseño para la presentación del informe se dio con el fin de mostrar los resultados de una manera más práctica y sobria puesto que este documento reposará como evidencia del proceso desarrollado en la Alcaldía de San Calixto; por otra parte, el coordinador de la pasantía hizo constar a través de un oficio el recibido del mismo en la penúltima semana del desarrollo de este proceso. (Ver Apéndice M)



**Figura 45.** Informe de resultados de la pasantía.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

**Actividad 3.** Socializar la ejecución de la estrategia ante a dependencia de Comunicaciones.

La socialización del informe final se llevó a cabo ante la encargada de las comunicaciones de la Administración, de forma presencial, en la última semana del desarrollo de este proceso. Esta socialización se expuso a través del material establecido en la Actividad 2 del tercer objetivo específico. Es importante mencionar que el coordinador de pasantía no pudo estar presente en la socialización por motivos de un viaje imprevisto.



**Figura 46.** Socialización con la Jefe de la Oficina de Comunicaciones.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

## Capítulo 4: Diagnóstico final

Al inicio del proyecto se evidenciaron falencias que impedían la comunicación óptima entre funcionarios de la Administración Municipal, y entre la Administración y la población de San Calixto; lo anterior, debido al poco tiempo que llevaba laborando la encargada de las comunicaciones en la entidad, y a la falta de organización de quien estaba a cargo de esta área anteriormente. Teniendo en cuenta los aspectos ya mencionados, no había canales de divulgación de información establecidos, ni una línea de redacción y estructuración del mensaje.

Con el desarrollo de las acciones comunicacionales, se logró el cubrimiento de más de 70 actividades lideradas por la Administración Municipal, evidenciadas en un archivo fotográfico en el que reposan alrededor de 900 imágenes que servirán como soporte del trabajo realizado por la entidad cuando esta deba rendir cuentas; además, se recopilaron aproximadamente 40 entrevistas (en audio) de organizaciones que visitaron al municipio con proyectos e iniciativas que aportaron a los sancalixtenses. Toda la información recolectada se utilizó para potenciar el fan page de Facebook de la Alcaldía, en el que se realizó, por lo menos, una publicación diaria desde el inicio del proyecto.

Asimismo, se diseñaron 20 piezas gráficas de diferentes actividades, las cuales sirven como insumo para que la encargada del área y los nuevos pasantes y/o practicantes puedan guiarse con los diseños y las formas de redacción, cumpliendo con el estilo minimalista que se manejó.

A través de la emisora comunitaria Café Estéreo quedaron establecidos dos programas, el informativo Noticafé (emitido de lunes a jueves) y el Espacio Institucional (emitido todos los viernes), canales desde los que podrá continuarse con la divulgación de las diferentes gestiones y proyectos liderados por la Alcaldía, aprovechando al máximo el gran alcance de la radio dentro del municipio y la región del Catatumbo.

Los dos talleres llevados a cabo acerca de la importancia de la comunicación interna en las organizaciones, concienciaron a los funcionarios del por qué debían mantenerse informados como grupo de trabajo, y capacitaron a los mismos teniendo en cuenta algunos lineamientos para asegurar la comunicación óptima y efectiva a la hora de compartir lo alcanzado desde su rol con la comunidad.

Concluyendo que, gracias a la estipulación de canales internos y externos se logró la divulgación de información de manera acertada; por lo tanto, el mantenimiento de estos canales y la actualización de los mismos continuará contribuyendo al fortalecimiento de las comunicaciones de la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander.

## Capítulo 5: Conclusiones

Luego del diagnóstico comunicacional hecho, las actividades periodísticas, tales como el cubrimiento de eventos, la publicación de notas en redes sociales, la realización de entrevistas y la emisión de un noticiero radial, fueron acciones fundamentales para el cumplimiento de la estrategia; como también lo fue el diseño de piezas gráficas, la creación de un archivo fotográfico y las actividades que contribuyeron al mejoramiento del clima organizacional de la Administración Municipal.

Por otra parte, aunque las actividades llevadas a cabo en torno a la comunicación interna y externa se dieron de manera exitosa, esperar la aprobación del alcalde para ejecutar cada una de ellas, retrasó los procesos e impidió que algunos fueran realizados con mayor periodicidad; sin embargo, este proyecto determinó lineamientos sobre los que la Administración Municipal podrá continuar trabajando desde su área de comunicaciones.

Finalmente, el cumplimiento de las acciones comunicacionales de la matriz planteada en el segundo objetivo de este proyecto permitió que el área de comunicaciones trabajara bajo planeación y mayor organización, optimizando los procesos y generando un impacto positivo en el grupo de trabajo de la entidad y en la comunidad, comprobando que hoy día la comunicación es fundamental en cualquier organización, independientemente de su alcance o de su carácter público o privado.

## Capítulo 6: Recomendaciones

Para que la comunicación interna y externa de la Alcaldía de San Calixto siga desarrollándose de forma óptima y efectiva, es necesario que la encargada de esta área actualice constantemente los canales de comunicación que se crearon y fortalecieron durante la realización del proyecto. Asimismo, es fundamental diseñar estrategias de comunicación constantemente, que permitan fomentar un clima y una cultura organizacional óptima para el desempeño de las labores empresariales, incluyendo capacitaciones para los funcionarios cuyo objetivo contemple el uso de la tecnología como herramienta para la divulgación de información acerca del trabajo que desempeñan, brindando transparencia del ejercicio de sus funciones con la comunidad, tal como lo establece la Ley 1712 de 2014 en su Título II.

Continuando con lo establecido en la norma anteriormente mencionada, debe realizarse la actualización del portal web, en el cual tendrán que evidenciarse todos los procesos ejecutados desde la Administración Municipal para facilitar el acceso a la información a la comunidad que desea obtener determinados datos a través de medios digitales. Vale aclarar que desde el año 2017 el portal web no ha sido actualizado y se espera que, con la ejecución de nuevas estrategias de comunicación, este pueda alimentarse.

En cuanto a la falta de un espacio de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias (PQRSD) que se mencionó en la Matriz DOFA del diagnóstico inicial, la Alcaldía de San Calixto debe tener en cuenta, nuevamente, la Ley 1712 de 2014, pues el Artículo 11, inciso H, expone

que la entidad debe disponer al público un mecanismo PQRSD en relación a sus acciones u omisiones.

El canal comunitario que alguna vez funcionó bajo la organización de la Alcaldía Municipal, no logró reactivarse en el tiempo del desarrollo de este proyecto, sin embargo, se realizó la gestión para el mantenimiento de los equipos de grabación que hagan posible el funcionamiento del canal prontamente. En este sentido, la encargada de las comunicaciones debe mantenerse al tanto de cómo avanza el proceso.

## Referencias

- Alcaldía Municipal de San Calixto en Norte de Santander*. (2017). Obtenido de <http://www.sancalixto-nortedesantander.gov.co/tema/alcaldia>
- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. (C. Seco, Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=bwelcBnPNuoC&oi=fnd&pg=PA13&dq=kreps+1990+comunicacion+interna&ots=gnLnvIYPm-&sig=qPLKai32RLv2AXgO7P69hLu9PAo#v=onepage&q&f=false>
- Artículo 20. (1991). En *Constitución Política de Colombia*.
- Bartoli, A. (1992). *Comunicación y organización: la organización comunicante y la comunicación organizada*. Buenos Aires: Paidós.
- Brandolini, A., & Frígoli, M. G. (2009). *Comunicación interna*. Buenos Aires, Argentina: La Crujía. Obtenido de [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/72577/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/72577/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Brandolini, A., & Gonzalez Frigoli, M. (2008). *Comunicación interna*. Buenos Aires: La cruja ediciones.
- Calero, M. L. (s.f.). Desarrollo de la comunicación externa en la empresa. *Boletín electrónico de la Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, 2. Obtenido de [http://aeg.pucp.edu.pe/boletinaeg/articulosinteres/32/comunicaciones\\_sanchez.pdf](http://aeg.pucp.edu.pe/boletinaeg/articulosinteres/32/comunicaciones_sanchez.pdf)
- Cambria, A. (02 de 05 de 2016). *La importancia de la Comunicación Estratégica*. Obtenido de Instituto Español de Estudios Estratégicos: [http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs\\_opinion/2016/DIEEEO42-2016\\_Comunicacion\\_Estrategica\\_AntonioCambria.pdf](http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2016/DIEEEO42-2016_Comunicacion_Estrategica_AntonioCambria.pdf)
- EAE Business School. (13 de 01 de 2017). *Medios y canales para la comunicación interna*. Obtenido de EAE Business School: <https://www.eae.es/actualidad/noticias/medios-y-canales-para-la-comunicacion-interna-corporativa>
- KREAB. (2018). *Informe de Exploración*.
- Ley 1551. (2012).
- Ley 1712. (2014). *Artículo 4*.
- Ludiana. (09 de 04 de 2019). *Comunicación externa | Canales para comunicarte con tu público*. Obtenido de Ludiana Make It Happen: <https://ludiana.com/canales-de-comunicacion-externa/>
- Martínez, J. M. (s.f.). *La comunicación externa en la empresa: conecta con el mundo*. Obtenido de Grupo P&A: <https://blog.grupo-pya.com/la-comunicacion-externa-la-empresa-conecta-mundo/>
- Rebeil, M. A., & Ruiz, C. (2008). *El poder de la comunicación en las organizaciones*. México.
- Serrano, F. M. (s.f.). *Comunicación Interna*. Obtenido de <https://utncomunicacionprofesional.files.wordpress.com/2012/04/comunicacion-interna.pdf>
- Soto, L. G. (2006). *Comunicación estratégica para las organizaciones*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=49492>

## **Apéndices**

**Apéndice A.** “Encuesta acerca de la comunicación interna de la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander” aplicada a los funcionarios de la Alcaldía de San Calixto.

Fuente: Autora del proyecto (2019).



Alcaldía de San Calixto  
Norte de Santander

**Marzo de 2019**

## **ENCUESTA ACERCA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA DE LA ALCALDÍA DE SAN CALIXTO, NORTE DE SANTANDER**

**Objetivo:** Conocer y analizar el estado de la comunicación interna de la administración municipal.

**Marque con una X la respuesta que considere correcta**

Sexo: M \_\_\_\_ F \_\_\_\_ Oficina/Área/Dependencia: \_\_\_\_\_

1. ¿Sabe usted qué es comunicación interna?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

2. ¿Cree usted que existe una buena comunicación dentro la Alcaldía?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ No sabe/No responde \_\_\_\_

3. ¿Considera usted que existen los canales adecuados para el flujo de información a nivel interno?

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_ No sabe/No responde \_\_\_\_

4. ¿En la Alcaldía se utilizan herramientas que faciliten la comunicación interna?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sabe/No responde \_\_\_\_\_

5. De las siguientes herramientas, ¿cuál o cuáles considera adecuadas para una mejor difusión de información?

E-mail \_\_\_\_\_

WhatsApp \_\_\_\_\_

Cartelera informativa \_\_\_\_\_

Calendario digital colectivo \_\_\_\_\_

6. ¿Brinda usted la información pertinente desde de su dependencia a las demás oficinas de la Administración?

Siempre \_\_\_\_\_

Casi siempre \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

7. ¿Hace uso de herramientas comunicativas para compartir todo lo que se realiza desde su área de trabajo?

Siempre \_\_\_\_\_

Casi siempre \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

8. ¿Usted es informado constantemente de las actividades y/o reuniones que se desarrollan internamente?

Siempre \_\_\_\_\_

Casi siempre \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

**9.** ¿Asiste usted a todas las reuniones a las que es convocado/a?

Siempre \_\_\_\_\_

Casi siempre \_\_\_\_\_

A veces \_\_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_\_

**10.** ¿Considera que hay buen clima laboral en la Alcaldía?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sabe/No responde \_\_\_\_\_

**11.** ¿Cree usted que el clima laboral afecta la comunicación interna?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sabe/No responde \_\_\_\_\_

**12.** ¿Considera necesario que se estructure mejor el área de comunicación de la Alcaldía?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sabe/No responde \_\_\_\_\_

**Apéndice B.** Encuesta “Encuesta acerca de la comunicación y el manejo de la información de la Administración Municipal” aplicada a una parte de la población de San Calixto.

Fuente: Autora del proyecto (2019).



Alcaldía de San Calixto  
Norte de Santander

Marzo de 2019

## ENCUESTA ACERCA DE LA COMUNICACIÓN Y EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

**Objetivo:** Conocer y analizar la percepción que tiene la comunidad del municipio frente a la Alcaldía respecto a la labor de comunicación que la administración debe hacer para mantener a las personas informadas sobre sus procesos.

**Marque con una X la respuesta que considere correcta**

Edad \_\_\_\_ Sexo: M \_\_\_\_ F \_\_\_\_

1. La imagen que usted tiene del trabajo de la Administración Municipal es:

Buena \_\_\_\_

Muy buena \_\_\_\_

Regular \_\_\_\_

Mala \_\_\_\_

Muy mala \_\_\_\_

2. ¿Considera usted que la Alcaldía informa con claridad todas las actividades que realiza?

Siempre \_\_\_\_

Casi siempre \_\_\_\_

A veces \_\_\_\_

Nunca \_\_\_\_

3. ¿Se entera usted con anticipación cuando se va a realizar un evento en el municipio?

Siempre \_\_\_\_\_  
 Casi siempre \_\_\_\_\_  
 A veces \_\_\_\_\_  
 Nunca \_\_\_\_\_

4. ¿Recibe noticias diarias de los procesos que lidera la Alcaldía?

Siempre \_\_\_\_\_  
 Casi siempre \_\_\_\_\_  
 A veces \_\_\_\_\_  
 Nunca \_\_\_\_\_

5. ¿Conoce usted los medios de comunicación con que cuenta la Alcaldía para brindar información?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Si su respuesta es sí, ¿cuáles conoce?

Emisora (Café Estéreo) \_\_\_\_\_  
 Página web \_\_\_\_\_  
 Facebook \_\_\_\_\_  
 Instagram \_\_\_\_\_

6. ¿Considera que la Administración Municipal debe mejorar la comunicación que maneja con la comunidad?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_ No sabe/No responde \_\_\_\_\_

7. Marque la opción u opciones que considera indicadas para enterarse de las acciones que realiza la Alcaldía:

Emisora \_\_\_\_\_  
 Programa televisivo \_\_\_\_\_  
 Redes sociales \_\_\_\_\_  
 Página web \_\_\_\_\_

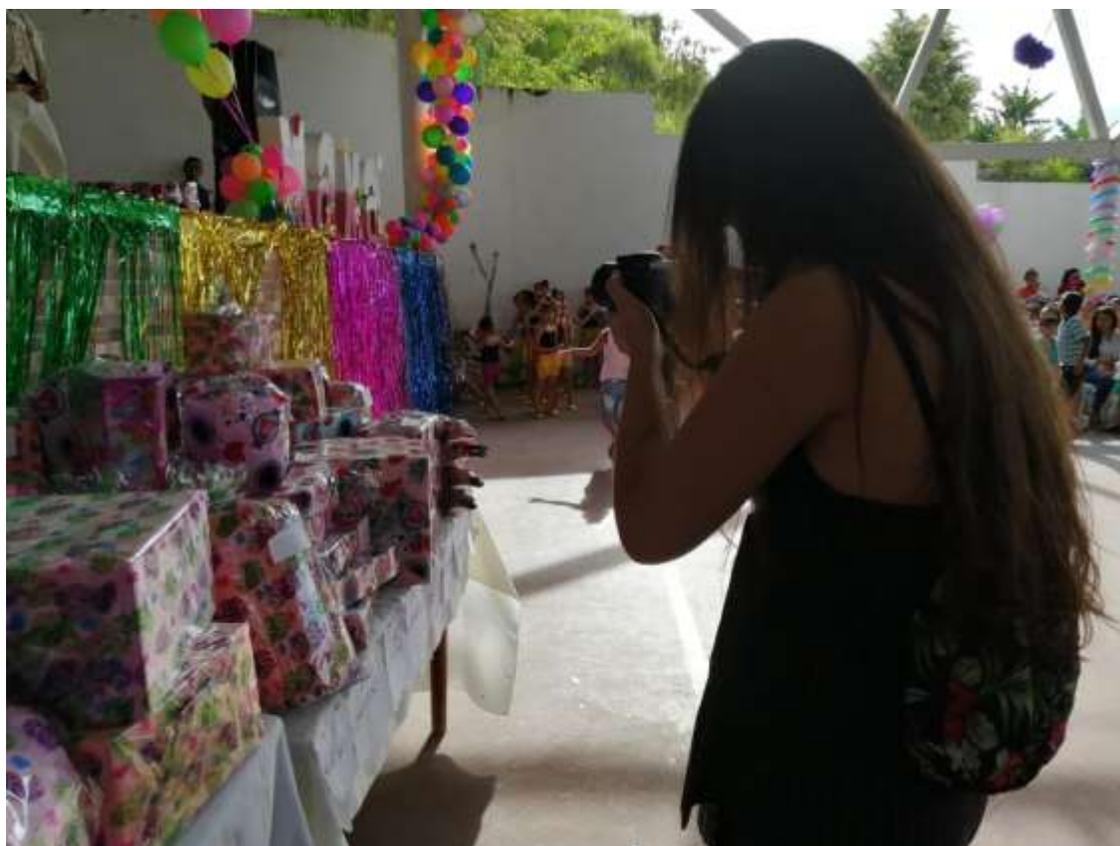
**Apéndice C.** Cubrimiento de eventos, visitas y reuniones de la Administración Municipal.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).















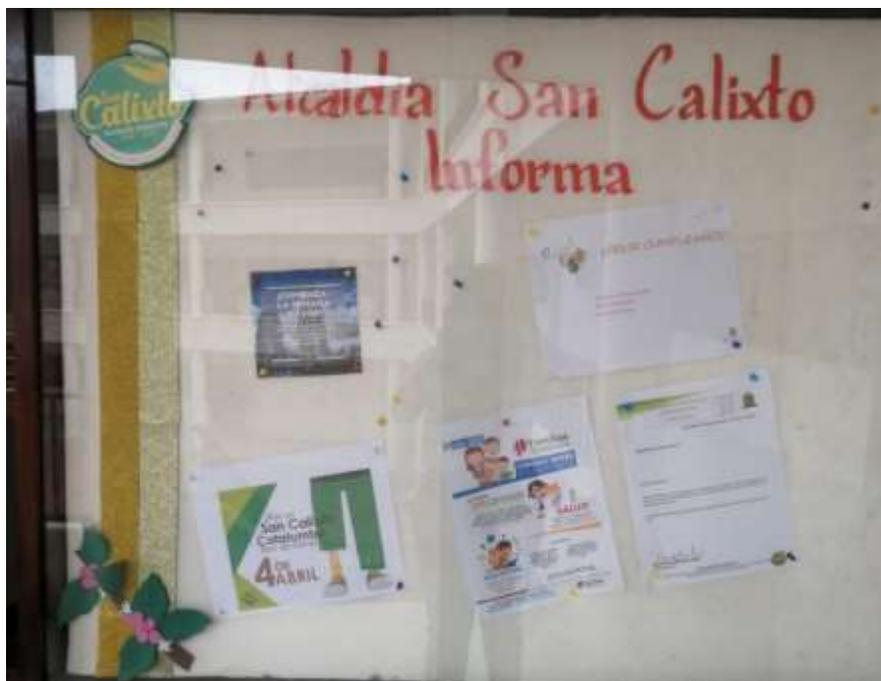
**Apéndice D.** Realización de entrevistas a promotores de proyectos y organizaciones visitantes.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).





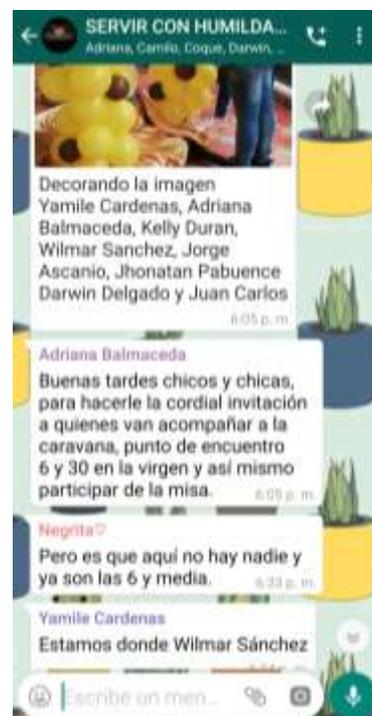


**Apéndice E.** Actualización de cartelera informativa.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).





**Apéndice F.** Utilización del canal de WhatsApp para la comunicación interna.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).



**Apéndice G.** Publicaciones en fan page de Facebook.

Fuente: Autora del proyecto (2019).

**NO A LA VIOLENCIA DE GÉNERO**  
 Se realizó campaña "Lucha contra la violencia de género" actividad liderada por el Programa de Atención Integral a la Primera infancia modalidad familiar e institucional... Más

Alcaldía San Calixto Norte de Santander, Lady Ximena Rueda Carrascal y 27 personas más  
 4 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

1.746 personas alcanzadas Promocionar publicación

Feliz día Mujeres Hermosas, trabajadoras, Valientes, Humildes. Gracias por sus esfuerzos constantes, motor de lucha y perseverancia 🍀

Alcaldía San Calixto Norte de Santander, Mireya Ortiz Velasquez y 75 personas más  
 1 comentario 3 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

1.560 personas alcanzadas Promocionar publicación

12 de marzo a las 17:12 · Facebook for Android · 📱

Atención el Consejo Noruego para Refugiados busca Tutores de Modelo Educativo Flexible para trabajar en San Calixto, Norte de Santander. Postúlate 📧 nrc.org.co/trabaja-con-no

Fecha de cierre: 15 de marzo 2019 | #TrabajoSiHay

Alcaldía San Calixto Norte de Santander, Yuliel Amparo Montejo Perez y 14 personas más  
 16 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

1.958 personas alcanzadas Promocionar publicación

Oportunidad de acceso al campo laboral

La Administración Municipal en cabeza del Mandatario Local YADIR SANGUINO MANZANO invita a Estudiantes de los grados Décimo y Undécimo de la Institución Educativa... Más

Alcaldía San Calixto Norte de Santander, Blanca Cecilia Rojas y 14 personas más  
 16 veces compartido

**CELEBRACIÓN DÍA DE LAS MADRES**

"La madre es la primera mujer en nuestra vida y la más importante de todas". Con esta frase, el alcalde municipal, Yedil José Sanguino Manzano, inició la celebración del día de... Más



Alcaldía San Calixto Norte de Santander, García Elena y 46 personas más  
1 comentario 16 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

**GRAN JORNADA PARA REALIZACIÓN DE MAMOGRAFÍA.**

Salud vida en conjunto con Salud pública, hacen la invitación a toda la población femenina mayor de 50 años, afiliada a la EPS Salud vida, a realizarse el examen... Más



Alcaldía San Calixto Norte de Santander, Yamile Cardenas y 12 personas más  
8 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

1.266 personas alcanzadas Promocionar publicación

**FORMACIÓN TÉCNICA DEL SENA SE DESARROLLA EN SAN CALIXTO**

Con éxito inició la formación técnica en Sistemas Agropecuarios y Ecológicos mediante el SENA que beneficiará a 25 hombres y mujeres Sancalixtenses. La... Más



Alcaldía San Calixto Norte de Santander, Aldiris Kerdénis Guémoro y 11 personas más  
6 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

1.413 personas alcanzadas Promocionar publicación

**Así TRANSCURRIÓ LA FERIA DE SERVICIOS EN SAN CALIXTO**

Con éxito se desarrollo la Feria de Servicios del sector trabajo realizada en las instalaciones de la cancha municipal, evento que contó con la presencia de... Más



Jose Luis Franco Pinzon y 8 personas más  
3 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

1.355 personas alcanzadas Promocionar publicación

Construcción del tanque de almacenamiento de agua, avanza con éxito.

El proyecto de la construcción del Tanque de Almacenamiento de agua potable que beneficiará a todos los habitantes de la vereda la Quina, ... Más



Linda Amaya y 20 personas más  
5 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

1.392 personas alcanzadas

Promocionar publicación

Rendición de Cuentas de las vigencias de las metas propuestas en los años 2017 y 2018.

Alcalde Municipal Yadil José Sanguino Manzano, hace la cordial invitación a la comunidad San Calixtense a participar de la... Más



Alcaldía San Calixto Norte de Santander, Diana Patricia Amaya y 20 personas más  
18 veces compartido

**Apéndice H.** Emisiones de *Noticafé* y *Espacio Institucional*.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).







**Apéndice I.** Piezas gráficas.

Fuente: Autora del proyecto (2019).





"Si hay magia en este planeta está  
contenida en el agua".  
- Loren Eiseley







## DÍA INTERNACIONAL DE LA TIERRA

La tierra no necesita de  
nosotros, nosotros  
necesitamos de ella.

# 22 DE ABRIL



## FELIZ DÍA DEL IDIOMA ESPAÑOL

23 DE ABRIL

"El que lee mucho  
y anda mucho, ve  
mucho y sabe  
mucho".

- Miguel de Cervantes Saavedra





¡FELIZ DÍA  
SECRETARIA!

La Alcaldía de San Calixto resalta la importante labor que realizas a diario para que el éxito sea algo posible.




¡Feliz día del  
trabajador!

1 DE MAYO DE 2019

"El mundo se mueve gracias a la suma de los pequeños empujones de cada trabajador honesto".

- Helen Keller






**TUS MANOS  
SIEMBRAN  
ESPERANZA  
Y FUTURO  
¡GRACIAS!**

**DÍA DEL  
CAMPESINO**



**El café ayuda a  
quien duerme  
poco y sueña  
mucho.**

**DÍA NACIONAL DEL CAFÉ  
27 DE JUNIO**

**San Calixto**  
ALCALDÍA MUNICIPAL  
2016 - 2019  
YDOL. JOSÉ SANGUINO MANZANO

**RENDICIÓN DE CUENTAS**  
*Metas de las vigencias*  
**2017 - 2018**

**FECHA:**  
28 de junio de 2019

**HORA:**  
08:00 A.M.

**LUGAR:**  
AULA MÁXIMA  
Institución Educativa  
Cayetano Franco  
Pinzón

*¡Servir con Humildad hace la Diferencia!*

The poster features a photograph of a man in a light blue shirt embracing an elderly woman in a blue dress. The background is a collage of green and yellow geometric shapes.

**Apéndice J.** Archivo fotográfico.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).

audiovisual PASANTÍA > Archivo fotográfico - Alcaldía de San Calixto > Archivo mes de MARZO



Actividades lúdicas, talleres de formación



Celebración de fechas especiales



Marchas



Noticafé



Reuniones

audiovisual PASANTÍA > Archivo fotográfico - Alcaldía de San Calixto > Archivo mes de ABRIL



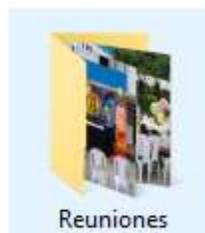
Eventos



Feria de empleo



Noticafé



Reuniones

Archivo fotográfico - Alcaldía de San Calixto > Archivo mes de MAYO

Buscar en Archiv



Cierre de proyecto con NRC



Día de las madres



Eventos



Noticafé



Reuniones

Archivo fotográfico - Alcaldía de San Calixto > Archivo mes de JUNIO



Noticafé



Rendición de cuentas



Restitución de tierras



Reuniones



**Apéndice K.** Talleres de comunicación.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).





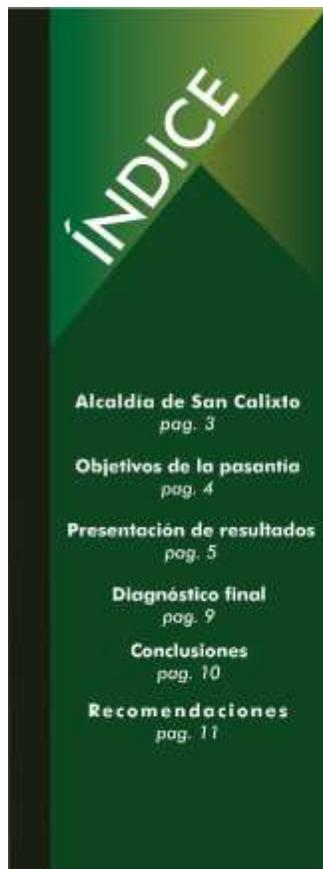
**Apéndice L.** Celebración de fechas especiales.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).







**Apéndice M.** Informe de pasantías.  
Fuente: Autora del proyecto (2019).



**ÍNDICE**

**Alcaldía de San Calixto**  
pag. 3

**Objetivos de la pasantía**  
pag. 4

**Presentación de resultados**  
pag. 5

**Diagnóstico final**  
pag. 9

**Conclusiones**  
pag. 10

**Recomendaciones**  
pag. 11



**RECOMENDACIONES**

- Contar siempre con un profesional encargado del área de comunicaciones que sepa llevar a cabo los procesos de difusión de información dentro y fuera de la institución.
- Realizar, como mínimo, una actividad al mes que reúna a los funcionarios en un ambiente de integración y recreación para continuar fortaleciendo el clima organizacional.
- Actualizar constantemente los canales internos y externos que tiene la Administración.
- Aprovechar al máximo la emisora *Café Estéreo* con la creación de nuevos programas a través de los cuales se siga informando a la comunidad, teniendo en cuenta que este es el medio de mayor alcance en el municipio.
- Lograr que el ingeniero encargado de la página web de la Alcaldía conceda los permisos para que la Jefa de la Oficina de Comunicaciones la actualice.
- Actualizar las licencias de los programas de edición que tiene el equipo de cómputo de la Oficina de Comunicaciones.
- Habilitar todas las redes sociales para llegar a aquella parte de la población que prefiere las plataformas digitales que los medios convencionales.
- Continuar con una línea de diseño que respete los colores y demás parámetros institucionales a la hora de crear piezas gráficas.

11

## CONCLUSIONES

El desarrollo de este trabajo se dio desde un diagnóstico que arrojó el estado en que se encontraban las comunicaciones internas y externas al momento de ingresar a la realización de la pasantía; partiendo de esos resultados analizados, se realizó una matriz de comunicación constituida por diferentes actividades dirigidas a cumplir con el objetivo de mejorar los procesos de difusión de información entre funcionarios de la entidad, y también con la comunidad.

Las actividades periodísticas, tales como el cubrimiento de eventos, la publicación de notas en redes sociales, la realización de entrevistas y la emisión de un noticiero radial, fueron acciones fundamentales para el cumplimiento de la estrategia; como también lo fue el diseño de piezas gráficas, la creación de un archivo

fotográfico y las actividades que contribuyeron al mejoramiento del clima organizacional de la Administración Municipal.

Finalmente, se potenció el área de comunicaciones de la Alcaldía de San Calixto gracias al proceso llevado a cabo durante el primer semestre del año 2019, un trabajo que, además, recibió el acompañamiento y apoyo de la Jefe de Prensa de la Institución, del coordinador de pasantías y de cada uno de los funcionarios de la Administración Municipal, quienes entendieron la importancia del uso de canales internos para comunicarse entre ellos y del uso de canales externos para exponer ante la población el rol que a diario cumplen en la entidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes de San Calixto.

## ALCALDÍA DE SAN CALIXTO

La Alcaldía de San Calixto es una institución de carácter público que actualmente se encuentra bajo el mandato de Yadir José Sanguino Manzano, en un periodo comprendido desde 2016 hasta 2019 con el lema "Servir con humildad hace la diferencia". Esta administración tiene diferentes secretarías o dependencias con funciones específicas acerca de los aspectos que más se trabajan en pro de una comunidad.

## VISIÓN

En el 2019 San Calixto será uno de los municipios más destacados en la región del Catatumbo por el uso eficiente y transparente de los recursos, la implementación de procesos de participación ciudadana y el fortalecimiento de la paz, la unidad y la convivencia, lo cual permitirá obtener una mejora en la prestación de los servicios públicos, la protección de los derechos humanos y la implementación de proyectos productivos que mejoren la calidad de vida de sus habitantes en concordancia con el manejo racional de los recursos naturales y su identidad cultural.

## MISIÓN

San Calixto es una entidad pública del orden municipal que propende por el desarrollo sostenible y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes, generando un ambiente de convivencia pacífica y bienestar social. Sustenta su trabajo en las cualidades humanas de las personas que la integran, en el liderazgo, transparencia, honestidad, en la capacidad laboral de sus empleados y en el compromiso con la comunidad de construir dignidad humana

10

3

## OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

### Objetivo general

Crear una estrategia para fortalecer la comunicación interna y externa de la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander.

### Objetivos específicos

**Elaborar un diagnóstico comunicacional sobre los flujos de información y canales de comunicación utilizados por la Alcaldía Municipal.**

- Diseñar encuestas sobre el estado de las comunicaciones internas y externas de la Alcaldía.
- Seleccionar la muestra y aplicación de la encuesta a las poblaciones objeto de estudio sobre la percepción que tienen de las comunicaciones de la Alcaldía.
- Tabular y analizar los resultados obtenidos en las encuestas.

**Diseñar una estrategia que fortalezca los canales de comunicación internos y externos.**

- Seleccionar las actividades comunicacionales para la estrategia.
- Socializar la estrategia de comunicación con la dependencia.
- Diseñar piezas gráficas para la estrategia.

**Implementar actividades comunicacionales para fortalecer los canales de comunicación interna y externa de la Alcaldía.**

- Ejecutar las actividades de la estrategia.
- Elaborar un informe con los resultados para la dependencia.
- Socializar la ejecución de la estrategia ante la dependencia de Comunicaciones.

## DIAGNÓSTICO FINAL

Durante el desarrollo de esta pasantía, se trabajó para potenciar las comunicaciones de la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander, tanto a nivel interno como externo, a través de una serie de actividades planeadas, organizadas y ejecutadas por la autora del proyecto, con el apoyo de la encargada de la Oficina de Comunicaciones, e incluyendo a otros colaboradores que hicieron parte de determinadas acciones de acuerdo a su rol dentro de la institución.

El diagnóstico comunicacional al inicio de la pasantía permitió identificar los puntos de quiebre de los procesos comunicativos que se daban diariamente entre el equipo de trabajo de la Administración Municipal, y también aquellas que se establecían con la población. Este diagnóstico hecho a través de una encuesta, fue la base para la estructuración de la matriz de comunicación que se aplicó para visibilizar todos los procesos de la institución y lograr que todo el personal se encaminara hacia el mismo objetivo de prestación de servicios y mejora en la calidad de vida de la comunidad.

Por su parte, la comunicación interna

mejoró gracias a las actividades que se realizaron para concienciar a los funcionarios de la importancia de mantenerse informados entre sí; esto, a su vez, se dio por la mejora del clima organizacional en el que también se trabajó dentro de la matriz de comunicación.

Respecto a la comunicación externa de la Alcaldía Municipal, a través de los canales de difusión de información que se establecieron, se comunicó constantemente cada proyecto, gestión y obra liderada por la institución. Teniendo en cuenta que, no solo se buscaron canales adecuados para llegar a la comunidad, sino que se estructuraron mensajes de manera clara y precisa para que fuesen entendidos de inmediato por el grupo receptor.

Finalmente, se logró el fortalecimiento de la comunicación interna y externa de la Alcaldía de San Calixto, Norte de Santander, gracias a las actividades planeadas y desarrolladas de acuerdo a la pasantía. Este proceso estuvo aprobado por la Jefe de Prensa de la entidad y el coordinador de pasantías, quienes también evidenciaron el mejoramiento de las comunicaciones en la institución.

4

9



A partir de las herramientas Corel DRAW y Canva, la autora del proyecto se dio a la tarea de diseñar y difundir piezas gráficas tanto para los funcionarios de la Alcaldía, como para la población de San Calisto; lo anterior, con el fin de dar a conocer la información de una manera más llamativa, clara, sintetizada y estética.

## Piezas gráficas

### Actividades para la mejora del clima organizacional

Para contribuir al clima organizacional, se abrió un espacio a las celebraciones de días especiales para los funcionarios de la Administración, tales como el día de la mujer, el día del hombre o fechas de cumpleaños. Esta actividad, fue, quizá una de las más influyentes a modo positivo para el entorno laboral de la institución, teniendo en cuenta que eran espacios en los que cada funcionario mostró actitud empática, de diálogo y compañerismo para con el resto del grupo de trabajo. Además de estas celebraciones, se organizó un espacio deportivo en el que también hubo gran participación.



Por otra parte, se dictó un taller para concienciar a los trabajadores de la entidad acerca de la importancia de la comunicación interna en la organización y la influencia del buen clima laboral en la misma.



8

## PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

### Cubrimiento de eventos, visitas y reuniones

Se desarrolló el cubrimiento periodístico de las visitas, eventos y reuniones ejecutadas desde la Administración Municipal para que el público externo a la organización estuviese informado sobre las diferentes actividades que surgieron durante el periodo de la pasantía, con el objetivo de visibilizarlas y aportar al mejoramiento y aprobación de los ciudadanos ante la gestión gubernamental de todo el equipo de la Alcaldía de San Calisto. En estos espacios, se realizaba la toma de fotografías, grabación y acompañamiento a los medios y visitantes,



también el apoyo en la logística y organización de los mismo, la realización de entrevistas para la Emisora Café Estéreo y la obtención del material para alimentar las publicaciones en el fan page de Facebook.



Realización de entrevistas a promotores de proyectos y organizaciones que visitan el territorio.

5

### Actualización de canales internos y externos

La alimentación constante de los canales de comunicación permitió el potenciamiento del uso de los canales internos como la cartelera informativa y WhatsApp, y los canales externos como redes sociales y la emisora Café Estéreo.

#### Cartelera Informativa



La actualización de las carteleras informativas se realizó con información relevante, tal como fechas de cumpleaños, datos curiosos y comunicados de prensa.

#### WhatsApp



Esta aplicación fue útil para mantener informados a los colaboradores de la organización, ya que por ser práctica y de fácil acceso, les permitía a los mismos compartir y recibir información mediante un grupo.

#### Café Estéreo

Fue uno de los canales más potenciados, pues la mayoría de entrevistas recolectaban información que se difundió por este canal, el cual tuvo la mayor audiencia y acogida debido a que es un medio bastante posicionado en la región del Cataumbo.



#### Facebook

Este canal permitió compartir con el público externo las actividades y gestiones que desarrollaba la Alcaldía Municipal en pro de la comunidad.



6

## Noticafé Espacio Institucional

El informativo realizado de lunes a jueves en horario de 06:00 p.m. a 07:00 p.m., estuvo conformado por un grupo de trabajo de cinco personas. Este noticiero contó no solo con el cubrimiento de los acontecimientos locales, sino también con los hechos más relevantes de la región, el país y el mundo, así se dividieron las secciones; incluyendo, los espacios de salud, deporte, cumpleaños y servicio social. Cabe destacar que, para la realización de las noticias locales se utilizó el material recaudado a través de la grabación de entrevistas de audio en cada cubrimiento de eventos o actividades; además, cuando la persona protagonista de cada noticia disponía de tiempo, se le invitaba a la emisión en vivo del noticiero para ser entrevistada allí.

Este programa surgió como un complemento de Noticafé puesto que el noticiero se emitía de lunes a jueves y los viernes debía haber una programación que cubriera ese tiempo. En ese sentido, el Espacio Institucional comenzó a producirse y a ser emitido cada viernes de 06:00 p.m. a 07:00 p.m. haciendo un recuento de las noticias locales más importantes de la semana. En él, solo se mencionaban hechos relacionados al municipio, sobre todo, temas de carácter cultural; además de esto, en este espacio se incluyó una sección de entretenimiento que sí era abordada de manera nacional o internacional.



7