RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Liliana Rodríguez Soto
FACULTAD	Facultad Educación, Artes y Humanidades
PLAN DE ESTUDIOS	Comunicación Social
DIRECTOR	Ana Paola Balmaceda Mora
TÍTULO DE LA TESIS	Implementación de estrategias para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa en la Alcaldía del municipio de La Jagua de Ibirico, Cesar
TITULO EN INGLES	Implementation of strategies to strengthen internal and external communication in the mayor's office of the municipality of La Jagua de Ibirico, Cesar.

RESUMEN

El presente trabajo fue realizado bajo la modalidad de pasantías, ejecutado en la Alcaldía municipal de La Jagua de Ibirico, Cesar, con la finalidad de contribuir al crecimiento organizacional administrativo interno y externo de la administración y en aras de lograr un fortalecimiento mediante el desarrollo e implementación de estrategias de comunicación interna y externa. Ya que estas cumplen un papel fundamental en la búsqueda de la proyección de una buena imagen e identidad.

RESUMEN EN INGLES

The present work was carried out under the modality of internships, executed in the Municipal Mayor's Office of La Jagua de Ibirico, Cesar, in order to contribute to the internal and external administrative organizational growth of the administration and in order to achieve a strengthening through the development and implementation of internal and external communication strategies. Since they play a fundamental role in the search for the projection of a good image and identity.

PALABRAS CLAVES	Comunicación interna Comunicación externa Estrategias Cultura organizacional
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Internal Communication External Communication Strategies Organizational Culture

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 72	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:

Implementación de estrategias para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa en la Alcaldía del municipio de la Jagua de Ibirico, Cesar

Liliana Rodríguez Soto

Facultad de Educación, Artes y Humanidades, Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña

Comunicación Social

Esp. Ana Paola Balmaceda Mora

20 de marzo de 2024

Índice

1. Implementación de estrategias para el fortalecimiento de comunicación interna y externa en la alcaldía del municipio de la Jagua de Ibirico, Cesar. 10

1.1 Descripción breve de la empresa 10

1.1.1 Misión 10

1.1.2 Visión 11

1.1.3 Objetivos de la empresa 11

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional 12

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado 13

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada 14

1.2.1 Planteamiento del problema 18

1.3 Objetivos de la práctica 19

1.3.1 Objetivo general 19

1.3.2 Objetivos específicos 19

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma 19

1.5 Cronograma de actividades 21

2. Enfoques referenciales 22

2.1 Enfoque conceptual 22

2.2 Enfoque legal 24

Capítulo 3. Presentación de resultados 27

3.1 Presentación de resultados 27

4. Diagnóstico final 64

5. Conclusiones 65

6. Recomendaciones 66

Referencias 67

Apéndices 68

Lista de tablas

Tabla 1. Diario de observación.....15

Tabla 2. Matriz DOFA 16

Tabla 3. Actividades a desarrollar 20

Tabla 4. Actividades a desarrollar 21

Tabla 5. Estrategia de comunicación interna y externa 43

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama 13

Figura 2. Primera pregunta 28

Figura 3. Segunda pregunta 28

Figura 4. Tercera pregunta 29

Figura 5. Cuarta pregunta 30

Figura 6. Información recolectada 32

Figura 7. Estadísticas de seguidores 34

Figura 8. Estrategias con el jefe de prensa 37

Figura 9. Estrategias con oficina de talento humano 38

Figura 10. Diálogo equipo de prensa 39

Figura 11. Socialización equipo de gobierno 40

Figura 12. Socialización con el equipo de comunicaciones 41

Figura 13. Taller de dicción y vocalización 46

Figura 14. Taller de trabajo en equipo 47

Figura 15. Herramientas de Google Suite 48

Figura 16. Taller de gestión de estrés 50

Figura 17. Actividades anti estrés 51

Figura 18. Instagram Secretaría de Salud 52

Figura 19. Instagram Gestión Social 53

Figura 20. Instagram La Jagua de Ibirico 54

Figura 21. Instagram Secretaría de Educación 55

Figura 22. Medio de comunicación El Espectador 56

Figura 23: Medio de comunicación El Tiempo.....57

Figura 24. Medio de comunicación RCN.....58

Figura 25. Medio de comunicación La FM.....59

Figura 26. Calendario de contenido 60

Figura 27. Calendario planificador Metas Business Suite.....61

Figura 28. Influencers 63

Lista de apéndices

Apéndice A. Transmisión en vivo del Festival Folclórico, Agrícola y Minero 68

Apéndice B. Presentación de apertura al Festival Folclórico Agrícola y Mineo 68

Apéndice C. Cubrimiento periodístico 69

Introducción

El presente trabajo de grado modalidad pasantía se ejecutará con la finalidad de contribuir al crecimiento organizacional administrativo interno y externo de la alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar; todo esto, en aras de lograr un fortalecimiento mediante el desarrollo e implementación de estrategias de comunicación interna y externa.

La organización de una entidad radicada en potencializar una de las más importantes herramientas como es la comunicación, esta cumple un papel fundamental en la búsqueda de proyectar la imagen y el flujo comunicacional interno y externo de la misma, conllevando esto a la búsqueda de buenos resultados.

De esta manera, se promueve y se proyecta la imagen de la institución, con el fin de dar a conocer de la mejor manera todo lo que sea de interés público. Así apostándole a cómo perciben y al cómo quieren que perciban la administración.

Por otra parte, se comprende que la comunicación organizacional facilita la interacción, agiliza los flujos de información, propende por un óptimo clima organizacional que se refleja en el reconocimiento y posicionamiento en mercados locales, regionales, nacionales e internacionales.

Resaltando, que los objetivos, enfoques, proyectos y demás información deben ser de conocimiento público en entidades del estado, por ende, existe una gran necesidad de actualizar, crear, fortalecer y verificar el funcionamiento de lo anteriormente mencionado en la entidad. Por otra parte, con este proyecto se busca lograr crear estrategia y ejecutarlas en la entidad con el fin de lograr un desarrollo de comunicación interna y externa visible, propendiendo a mejorar el clima organizacional, páginas web y demás espacio que se vean a bien para comunicar e

informar, esto se pretende implementar de manera correcta dentro del tiempo faltante de gobierno, y de igual forma guía para las siguientes administraciones.

Es importante destacar que este gobierno municipal se encuentra en una etapa de gran reconocimiento a nivel de desarrollo social y político, muestra de esto es reconocimiento entregado por el gobierno nacional por alta gerencia en los municipios PDET a la administración de La Jagua de Ibirico, además otorgamiento en el IX PREMIOS 2022 EN POLITIKA, por mejor alcalde en gestiones y liderazgo en beneficio de su población.

Pero este, además, cuenta con flagelo en no disponer de un plan de comunicación interno y externa que ayude a fortalecer la comunicación por medio de difusión masiva, eficaz y eficiente, esto es importante establecerlo debido a las bases que proyectan un gobierno tanto exterior como interiormente, Además, de todo el potencial que les puede aportar a nivel de identidad visual y notoriedad en la población.

1. Implementación de estrategias para el fortalecimiento de comunicación interna y externa en la alcaldía del municipio de la Jagua de Ibirico, Cesar.

1.1 Descripción breve de la empresa

La Alcaldía Municipal de la Jagua de Ibirico, es una entidad pública y actualmente administrada por el alcalde Ovelio Jiménez Machado, elegido por elección popular y responsable del cumplimiento del Plan de Desarrollo 2020-2023 bajo el lema 'El pueblo primero', cuenta con un conjunto de Secretarías que conforman la entidad, (Secretaría de Gobierno y Gestión Administrativa, S. de Hacienda, S. de Planeación y Desarrollo Económico,

S. Local, de Salud y Bienestar Social, S. de Educación, Cultura y Deporte, S. de Infraestructura y obras, S. de Tránsito y Transporte, S. de Agricultura, S. de Medio Ambiente y Turismo y S. de la Mujer e Inclusión Social).

Diez secretarías que conforman la entidad orientadas a lograr en el periodo de gobierno, la ejecución de seis Líneas Estratégicas: Bienestar Social Incluyente para el desarrollo social; educación, salud, inversión rural, agua potable y seguridad ciudadana. ; Sostenibilidad Ambiental para un mejor futuro y Gobierno e Institucionalidad para la reconciliación y construcción de paz, que integralmente tienen como fin supremo lograr en los habitantes buenas condiciones de vida y un alto grado de bienestar y progreso.

1.1.1 Misión

Potenciar y promover el desarrollo integral del Municipio, mediante una apuesta de intervención concertada con la comunidad, orientando el gasto social a superar los desequilibrios existentes en el territorio e impulsando la solidaridad, la equidad, la transparencia en la gestión pública, la garantía de los derechos humanos y la seguridad ciudadana como mecanismos para generar bienestar social; y el impulso a la diversificación de los diferentes sectores de la

economía, que estimule la generación de empleo e incremente la capacidad productiva y competitiva; y la protección de los recursos naturales y del potencial ambiental, de manera que el territorio avance hacia un desarrollo sostenible. (Alcaldía de La Jagua de Ibirico, 2020)

1.1.2 Visión

En el 2030, La Jagua de Ibirico será un municipio integrado social y territorialmente, solidario y equitativo, con un capital humano con capacidades para su realización individual y colectiva, un desarrollo económico sostenible y competitivo y un ambiente seguro y sano, que contribuyan a disminuir los niveles de pobreza y los desequilibrios, y a consolidar una sociedad reconciliada, respetuosa de los derechos humanos y viviendo en paz. (Alcaldía de La Jagua de Ibirico, 2020)

1.1.3 Objetivos de la empresa

Objetivo 1. Implementar estrategias para apoyar el emprendimiento en las industrias culturales: (i) identificar y desarrollar procesos de emprendimiento cultural, (ii) elaborar estrategias para la promoción de inversiones en las industrias culturales, (iii) apoyar técnica y financieramente a las empresas culturales de menor tamaño, y (iv) desarrollar programas de formación del sector artístico y cultural.

Objetivo 2. Diseñar e implementar programas culturales para la primera infancia: (i) desarrollar programas de sensibilización y formación artística, (ii) promover la infraestructura cultural con servicios para la primera infancia, (iii) proveer formación artística a los agentes cuidadores y educativos, entre otros.

Objetivo 3. Fortalecer el Programa de Lectura y Escritura: realizar un inventario del estado actual y la dotación de las bibliotecas públicas, incluyendo su conectividad; e

implementar esquemas de cofinanciación territorial para la infraestructura cultural municipal, entre otras.

Objetivo 4. Desarrollar estrategias y programas para la búsqueda efectiva de empleo, el mejoramiento del perfil ocupacional y la orientación profesional: profundizar la interrelación y complementariedad entre el Sistema de Intermediación Laboral, los Sistemas de Protección al Cesante y de Formación de Capital Humano, y la Estrategia de Gestión del Recurso Humano.

Objetivo 5. Incorporar a las responsabilidades de las entidades del Gobierno Nacional el seguimiento del empleo que generen y la definición de las necesidades de recurso humano que requiera su respectivo sector.

Objetivo 6. Desarrollar estrategias de prevención para atacar las causas del fenómeno y disminuir los desplazamientos nuevos.

(Alcaldía de La Jagua de Ibirico, 2020)

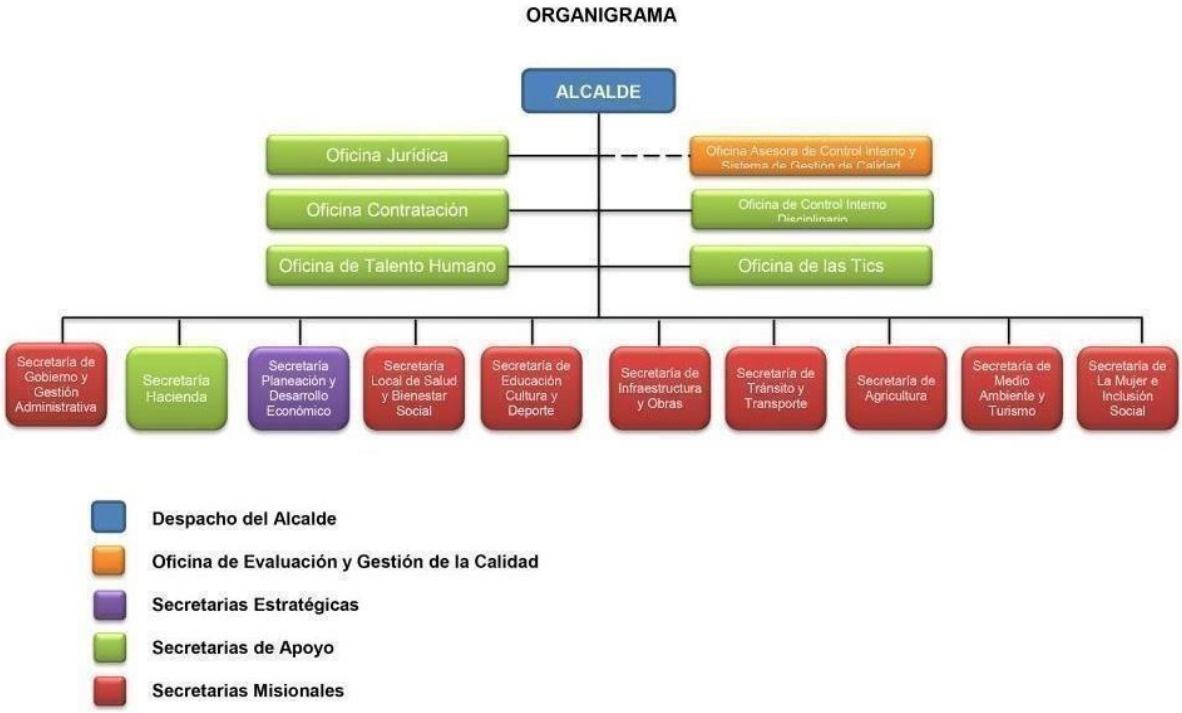
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

La Alcaldía Municipal de la Jagua de Ibirico- Cesar en cabeza del alcalde Ovelio Jiménez, en el periodo (2020-2023) plantea que, para el cumplimiento de las funciones estipuladas, cuenta con una serie de Secretarías, cada una de ellas cumple con determinadas funciones, logrando así una comunicación efectiva, para mayor ejecución de los proyectos, programas y principios de eficiencia y eficacia en los que se basa la función administrativa. Esta construcción de organización jerárquica de contenido integral en una presentación gráfica vertical que por su naturaleza se considera micro administrativo, porque esta corresponde a una sola organización y pueden referirse a ella de una manera general, donde las dependencias y secretarías se visualizan por colores logrando así representar las funciones y trabajos las mismas.

El siguiente Organigrama representa gráficamente la estructura administrativa de la Alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar.

Figura 1.

Organigrama



Nota. Organigrama de la Alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar. (Alcaldía de la Jagua de Ibirico, 2022)

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado

El trabajo de pasantía se desarrollará desde la oficina de prensa, esta dependencia es la encargada de prestar los servicios de apoyo a la difusión de las gestiones, proyectos, eventualidades informativas desarrollado por el gobierno municipal, así mismo, es la encargada de creación, edición, redacción, y difusión de información en las redes sociales de la alcaldía.

Actualmente esta oficina cuenta con un numeroso equipo capacitado, jefe de prensa, profesional universitario, productor audiovisual, cuatro comunicadores sociales y un practicante, quienes promueven la comunicación entre la administración y la comunidad, transmitiendo la información de interés público.

Por consiguiente, es importante mencionar que la Alcaldía de La Jagua de Ibirico, cuenta con el personal suficiente, pero estos carecen de orientación en la organización y creación de estrategias que ayuden a comunicar de una manera eficaz y oportuna, además de eso, no han desarrollado un plan de medios que sirva como guía o planificador para contribuir a mejorar la comunicación, es por esto, que el proyecto de pasantía está enfocado en la Implementación de estrategias para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa en la alcaldía del municipio de la Jagua de Ibirico, Cesar.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Para la realización de las pasantías es de vital importancia entender la situación actual de la Alcaldía municipal de La Jagua de Ibirico, para ello fue necesario utilizar un método recopilación de información Diario de campo, con el fin que me que permitiera identificar detalladamente las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que posee. , logrando adquirir la importancia de estrategias para el fortalecimiento de comunicación interna y externa en la alcaldía del municipio de la Jagua de Ibirico, Cesar, para poder llevar a cabo es preciso comprender la situación actual en la que se encuentra, de esta manera, se mostrará a través de la

herramienta de matriz DOFA lo anteriormente mencionado y de igual manera como se encuentra la administración a nivel general.

Tabla 1.

Diario de observación

Diario de observación	
Nombre del observador:	Liliana Rodríguez Soto
Hora:	8:00 a.m.
Fecha:	31 de agoste de 2023
Ciudad:	La Jagua de Ibirico
Temática:	Recopilación del estado en que se encuentra la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar.
Descripción	
Conocer de primera mano información que me ayude a darle el desarrollo al proyecto, por lo tanto con una investigación minuciosa en redes sociales, plataforma municipal y con colaboradores de la alcaldía, se logró determinar el estado actual en el que se encuentra la comunicación interna y externa de la administración, todo esto sin duda me ayudará a lograr el objetivo principal de mi trabajo, por lo tanto me dirigí a oficina de gobierno municipal, oficina de prensa y por otra parte, oficina de talento humano para que me brindaran información de manera oral acerca de cómo se encontraba el clima laboral ya que de esto depende el buen estado de una comunicación interna y externa.	
Interpretación	
A través de este diario, pude encontrar información que contribuirá al desarrollo de mi proyecto, con mayor claridad, veracidad y una facilidad de compresión, de esa manera pude identificar las falencias que sin duda fortalecen mi investigación tendrán como resultado.	
Conceptualización	
No existe un plan de comunicación establecido No hay buen clima laboral Falta de equipos de comunicación Falta de un programa institucional Carencia de vínculos con medios locales Falta de espacios de participación e integración de colaboradores	

Nota. Observaciones realizadas en la empresa.

Tabla 2.

Matriz DOFA

Matriz DOFA	**Fortalezas**	**Debilidades**
	F1. Goza de un reconocimiento y posicionamiento como administración municipal a nivel local y regional. F2. Redes sociales, página web con un alto número de visitas. F3. Cuenta con un personal profesional idóneo y capacitado. F4. Uso de medios institucionales y locales para difundir, comunicar y posicionar la entidad municipal. F5. Profesionales capacitados para fortalecer la comunicación interna.	D1. No tienen un programa institucional en funcionamiento. D2. Falta de vínculos con medios e influencers locales y departamentales como canales para divulgación. D3. Carece de importancia la comunicación entre las diversas secretarías. D4. Falta de un plan de comunicación interno y externo. D5. No cuenta con una efectiva comunicación interna y externa.
Oportunidades	**Estrategias FO**	**Estrategias DO**
O1. Buen posicionamiento de la alcaldía a nivel departamental. O2. Espacio de divulgación en medios de comunicación local. O3. Alto número de seguidores en las redes sociales y página web. O4. Cubrimiento periodístico de diferentes medios del departamento. O5. Credibilidad y aceptación del contenido emitido por el medio.	Realizar una estrategia comunicativa que mejore el clima organizacional. Aprovechar el área de comunicación y prensa para crear estrategias de posicionamiento y aprovechamiento de seguidores en redes social.	Crear plan de comunicación interno y externo. Actualización redes sociales de la entidad, así mismo crear espacios informativos en la entidad.

Amenazas	Estrategias FA	Estrategias DA
A1. Falta de espacios de concertación entre la entidad y la comunidad. A2. Poca asignación de recursos económicos por parte del ordenador del gasto para la oficina de comunicaciones. A3. Falta de aceptación por parte de la comunidad A4. Difusión de contenidos negativos por parte de los diferentes medios de comunicación del departamento A5. Cambio del personal administrativo.	Realizar pautas publicitarias Realizar charlas y talleres con el equipo de prensa, para el mejoramiento de la comunicación dentro de la entidad.	Crear espacios de esparcimiento con personal administrativo. Desarrollar estrategias para lograr la comunicación asertiva mediante la colaboración de medios de comunicación e influencers.

Nota. Análisis interno y externo de la empresa.

1.2.1 Planteamiento del problema

Una buena comunicación es la esencia de la actividad organizativa y es indispensable para su correcto funcionamiento, entendiendo que es las disposiciones de responsabilidades que constituyen a una entidad, generando así el flujo comunicacional y autoridad en funciones y personal que oriente o coordine la misma.

La comunicación organizacional favorece la gestión a través de la generación de estrategias y canales de comunicación efectivos que propicien, a nivel interno, una mayor productividad, calidad, integración del colectivo y mejores resultados; y, a nivel externo, se genera un mayor impacto. Además, la comunicación organizacional facilita la interacción, agiliza los flujos de información, propende por un óptimo clima organizacional que se refleja en el reconocimiento y posicionamiento en mercados locales, regionales, nacionales e internacionales. (Cundinamarca)

Por lo anterior, se hace necesario realizar la Implementación de estrategias para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa en la alcaldía del municipio de la Jagua de Ibirico, Cesar, ya que actualmente el problema radica en que no se cuenta con estrategias que aporten a la mejora continua de la comunicación interna y además de contar con plataformas, medios locales y redes sociales que sea canales de difusión masivo no se cuenta con el aprovechamiento, ni organización del mismo, cabe resaltar que es importante que trabajadores y comunidad en general, reconozcan la importancia que tiene la comunicación dentro de la entidad, sin duda brinda un orden en la entidad, permite también crear espacios de diálogos y percepciones con referencia a la institución administrativa.

Con la implementación de la estrategia de un plan de comunicación que busque mejorar la comunicación ante la comunidad local, departamental y regional, llevando de manera

transparente, eficiente y eficaz toda la información sobre los programas, gestiones y logros obtenidos, en este se tendrá en cuenta la internos y externos, a los cuales la Administración Municipal involucra durante la ejecución del Plan de Desarrollo, siendo esta la herramienta ideal para poner en funcionamiento y hacer seguimiento a la socialización y fortalecimiento de la imagen institucional en lo que resta del presente gobierno municipal.

1.3 Objetivos de la práctica

1.3.1 Objetivo general

Desarrollar e Implementar estrategias que permitan fortalecer la comunicación interna y externa de la Alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar.

1.3.2 Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico del estado de la comunicación interna y externa en la alcaldía de La Jagua de Ibirico.
- Diseñar estrategias y acciones de fortalecimiento en la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico.
- Implementar estrategias de fortalecimiento en la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 3.

Actividades a desarrollar

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para el cumplimiento de los objetivos específicos
Desarrollar e Implementar estrategias que permitan fortalecer la comunicación interna y externa de la Alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar.	Elaborar un diagnóstico del estado de la comunicación interna y externa en la alcaldía de La Jagua de Ibirico.	Desarrollar una investigación interna a través de una encuesta para lograr identificar en qué estado se encuentra la comunicación interna de la alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar. Organizar y analizar la información obtenida y así mismo determinar los impactos positivos de mejorar en la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar. Realizar un sondeo en redes sociales, con análisis de seguidores, para proceder a fortalecer las redes sociales con mayores falencias.
	Diseñar estrategias y acciones de fortalecimiento en la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico.	Establecer estrategias de comunicación externa con el jefe de prensa. Estipular con equipo de talento humano, psicóloga y trabajadora social, charlas que fortalezcan la comunicación interna. Realizar espacios de diálogos con equipo de prensa para coordinar un plan de comunicaciones al alcance de todos.
	Implementar estrategias de fortalecimiento en la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico.	Presentar al equipo de gobierno el plan de comunicación como estrategia para el fortalecimiento en la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar. Socializar con equipo de prensa plan de comunicación y coordinación para ejecución de este. Evidenciar resultados de la estrategia de comunicación interna mediante un video audiovisual y evidenciar la comunicación externa mediante la página web, medios de comunicación y redes sociales para lograr que sea de conocimiento público

Nota. Actividades para ejecutar cada objetivo específico.

1.5 Cronograma de actividades

Tabla 4.

Actividades a desarrollar

Objetivo específico	Actividades	Mes 1 Semanas				Mes 2 Semanas				Mes 3 Semanas				Mes 4 Semanas			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaborar un diagnóstico del estado de la comunicación interna y externa en la alcaldía de La Jagua de Ibirico.	Desarrollar una investigación interna a través de una encuesta para lograr recopilar en qué estado se encuentra la comunicación interna.	X	X														
	Organizar y analizar la información obtenida y así mismo determinar los impactos positivos de mejorar la comunicación interna.			X	X												
	Realizar un sondeo en redes sociales, con análisis de seguidores, para proceder a fortalecer las redes sociales con mayores falencias					X	X										
Diseñar estrategias y acciones de fortalecimiento en la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico.	Establecer estrategias de comunicación externa con el jefe de prensa.							X	X	X							
	Estipular con equipo de talento humano, psicóloga y trabajadora social, charlas que fortalezcan la comunicación interna.										X	X					
	Realizar espacios de diálogos con equipo de prensa para coordinar un plan de comunicaciones al alcance de todos.												X				
Implementar estrategias de fortalecimiento en la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico.	Presentar al equipo de gobierno el plan de comunicación como estrategia para el fortalecimiento en la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar.													X			
	Socializar con equipo de prensa plan de comunicación y coordinación para ejecución de este.														X		
	Evidenciar resultados de la estrategia de comunicación interna mediante un video audiovisual y evidenciar la comunicación externa mediante la página web, medios de comunicación y redes sociales para lograr que sea de conocimiento público.															X	X

Nota. Organización de las actividades a desarrollar.

2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

Para lograr la Implementación de estrategias para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa de una entidad, no es suficiente atenerse a una concepción real, es necesario reconocer la importancia del concepto teórico que fundamenta la relevancia que tiene la implementación de estrategias en pro de la comunicación y así mismo, comprender el desarrollo de la misma.

Una comunicación externa e interna es comprendida como el principal responsable de una entidad pública o empresa, siendo esta la forma en la que la entidad interactúa de forma verbal o escrita, por lo tanto, es fundamental que sea acatada por cada uno de los colaboradores que la componen. Por otra parte, se describe "La comunicación interna en la empresa el intercambio de información entre los distintos sectores de una empresa a través de sus canales internos. Sus propósitos son mantener al empleado siempre informado de lo ocurre a su alrededor, desarrollar una cultura sólida en la empresa, promover un mayor compromiso por parte del empleado y fomentar un buen ambiente de trabajo" (Vertical Ibérica, 2020).

Por otro lado, la comunicación externa es considerada "la emisión de información por parte de la empresa dirigida a sus públicos externos, para mantener o mejorar su relación con ellos. Sus propósitos principales son acercarse a sus clientes, tanto mayoristas como finales, identificar y conocer sus necesidades, su satisfacción, verificar el rendimiento de sus estrategias y mejorar el posicionamiento. Al igual que en la comunicación interna en la empresa, en la comunicación externa se han de escoger los canales más adecuados" (Vertical Ibérica, 2020).

Cuando se hace relación a canales adecuados para lograr una buena comunicación tanto interna como externa se hace relación a plataformas para soluciones unificadas y colaborativas,

buzón de sugerencia, eventos empresariales, encuestas, publicidad, redes sociales, notas de prensa y ferias y/o exposiciones.

De igual forma, es imprescindible no referirse a la importancia de contar con colaboradores que tengan buenas condiciones laborales, condiciones que le aportaría a la calidad de vida y, asimismo, conlleve a aportar a un buen clima organizacional, según José Guadalupe Salazar en su contribución afirma lo siguiente “Clima organizacional implica tratar un grupo de componentes y determinantes que, en su conjunto, ofrecen una visión global de la organización. Como noción multidimensional comprende el medio interno de la organización. Los componentes y determinantes que se consideran con frecuencia son: Ambiente físico, Características estructurales, Ambiente social, Características personales, Comportamiento organizacional: compuesto por aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación, la satisfacción laboral, el nivel de tensión, entre otros. La totalidad de estos componentes y determinantes configuran el clima de una organización, que es el producto de la percepción de estos por sus miembros. El clima organizacional, por tanto, es el resultado de la interacción entre las características de las personas y de las organizaciones” (Estrada, 2009)

En las entidades públicas como en cualquier empresa se pretende que los trabajadores manejen unas buenas relaciones interpersonales debido a que estas se basan bien sea emociones, sentimientos, intereses o actividades esta se da entre dos o más personas según una observación realizada por Matilde García García manifiesta que “La mayoría de los investigadores coinciden en que la comunicación interpersonal es simbólica, verbal y no verbal, multifuncional, transaccional, reveladora y que puede ser intencionada y no intencionada. Casi todos concuerdan en que responde a necesidades, está influida por factores ambientales y exige feed back. Hasta aquí, sincronizan los preocupados por el tema.

Los norteamericanos Miller, G. y Steiner, M (11), explican que las personas basan los resultados de la comunicación en tres niveles de datos; culturales, sociológicos y psicológicos, opinan que, durante los momentos iniciales de la interacción, tienden a basar su proceder comunicativo en el conocimiento de la cultura en que se comunican; hablan de deportes, de las ciudades en las que han estado, e incluso de la temperatura. Si continúan en interacción, los comunicantes pasarán de los datos culturales a los sociológicos, lo que es tanto como decir que basarán su comunicación en el conocimiento de sus grupos de referencia respectivos. Sin embargo, para los autores mencionados, no es suficiente esta relación interpersonal, sino que implica que los actos de un individuo para comunicarse se basan en el conocimiento de las actitudes, creencias, valores y cualidades psicológicas del interlocutor." (García)

2.2 Enfoque legal

A continuación, se presentan procesos, que a través de ello queda en claridad artículos, normas y leyes que de manera general y por determinado aspecto tiene que ver con la realización de la implementación de estrategias para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa.

Dentro de los planes estrategia de talento humano se encuentra el plan de bienestar e incentivos esté vinculado por medio de las actividades, "Diseñar y ejecutar actividades y programas que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los servidores públicos de Función Pública y sus familias, a través de espacios y actividades de esparcimiento, integración y formación, con el fin de aumentar su productividad, la motivación y el crecimiento en el desarrollo profesional y personal" (Plan Estratégico de Talento Humano).

Por consiguiente, como la comunicación hace parte de los sistemas de gestión en las administraciones públicas “MIPG define la Información y Comunicación como una dimensión articuladora de las demás, puesto que permite a las entidades vincularse con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones a través de todo el ciclo de gestión. En su quinta dimensión -Comunicación e Información -, MIPG plantea como propósito garantizar un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de una entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información” (comunicaciones, 2020).

Además, se expone como “La comunicación hace posible difundir y transmitir la información de calidad que se genera en toda la entidad, tanto entre dependencias como frente a los grupos de valor. Contar con servidores públicos bien informados, sobre cómo opera la entidad, y con ciudadanos bien informados sobre cómo hacer efectivos sus derechos, fomenta la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, la rendición de cuentas por parte de la administración y el control social ciudadano”. (comunicaciones, 2020).

Por otra parte, dentro de los lineamientos política de servicio al ciudadano aclara que en el lineamiento de información y comunicación “El servicio al ciudadano, tiene como base la información y comunicación entre las instituciones que conforman el Estado con sus ciudadanos y los diferentes grupos de valor; para ello, se deberá observar lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, así como la apertura de la información estadística y la disposición y manejo de los archivos y la gestión documental como mecanismos para el fortalecimiento de la política pública de servicio al ciudadano. Para cumplir con lo anterior, las entidades deberán: implementar

estrategias que garanticen el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional y la información y comunicación en respuesta a sus características sociolingüísticas, teniendo presente a los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional de forma que se facilite la relación entre el Estado y los ciudadanos, en el marco de la atención al ciudadano.

- Con base en el proceso de caracterización de usuarios realizado, contemplar para todos los espacios, canales y herramientas de comunicación de la entidad con la ciudadanía y sus grupos de valor los criterios de lenguaje claro, lenguaje institucional definido, enfoque diferencial y características sociolingüísticas.
- Fortalecer los canales de acceso a la información y oferta pública institucional, de manera que las personas interesadas en establecer alguna solicitud o petición a la entidad, lo hagan de la manera más expedita y fácil posible.
- Incorporar dentro de los canales de atención medidas técnicas, tecnológicas y administrativas necesarias para el acceso a la oferta institucional por parte de los grupos poblacionales vulnerables o de especial protección constitucional.” (publica, 2022).

Capítulo 3. Presentación de resultados

3.1 Presentación de resultados

Objetivo 1. Elaborar un diagnóstico de la comunicación interna y externa en la alcaldía de La Jagua de Ibirico.

Actividad N°1: Desarrollar una investigación interna a través de una

encuesta para lograr identificar en qué estado se encuentra la comunicación interna de la alcaldía municipal de La Jagua de Ibirico, Cesar.

La siguiente encuesta fue realizada a los funcionarios de planta de la administración municipal, con el objetivo de identificar el nivel de conocimiento referente a la comunicación interna, en esta participaron 40 de los 52 empleados directos.

Cuestionario

1. ¿Conoce usted la importancia de la comunicación interna de la alcaldía de La Jagua de Ibirico?

2. ¿Cómo considera que es la comunicación interna en La Alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar?

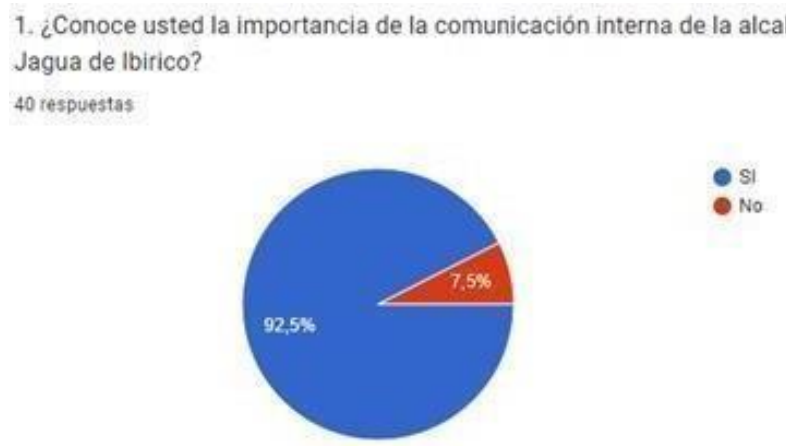
3. ¿Cuáles considera que es fundamental para el desarrollo de una buena comunicación interna?

4. ¿Considera de gran relevancia que la alcaldía municipal de La Jagua de Ibirico tenga una buena comunicación interna?

Link del cuestionario: https://forms.gle/pubbcaWmdwqpCc6s7

Figura 2.

Primera pregunta



Nota. Respuesta de la encuesta.

En esta participaron 40 funcionarios públicos de la alcaldía municipal, obteniendo como resultado que un 92,5 % sí conocen la importancia de la comunicación interna de la entidad y un 7,5% que nos indica que la desconocen. Por lo anterior se puede deducir que, es necesario enfatizar en ese 7,5% para que en su totalidad la alcaldía tenga una buena comunicación interna.

Figura 3.

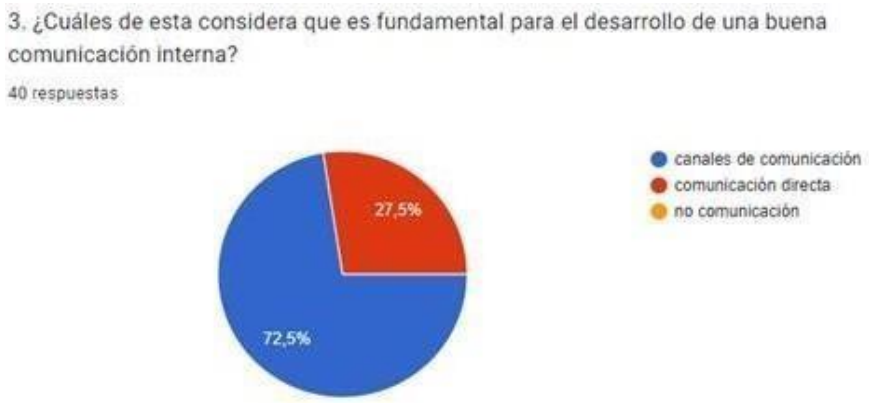
Segunda pregunta



Nota. Respuesta de la encuesta.

En esta respondieron 40 funcionarios público de la alcaldía municipal, arrojando como resultado que un 35% considera que la comunicación interna es buena, un 17,5% la considera mala y un 47,5% la considera regular. Esto nos lleva a que se hace necesario la implementación de estrategias que contribuyan al mejoramiento y buen desarrollo de la comunicación interna. respuesta.

Figura 4. *Tercera pregunta*

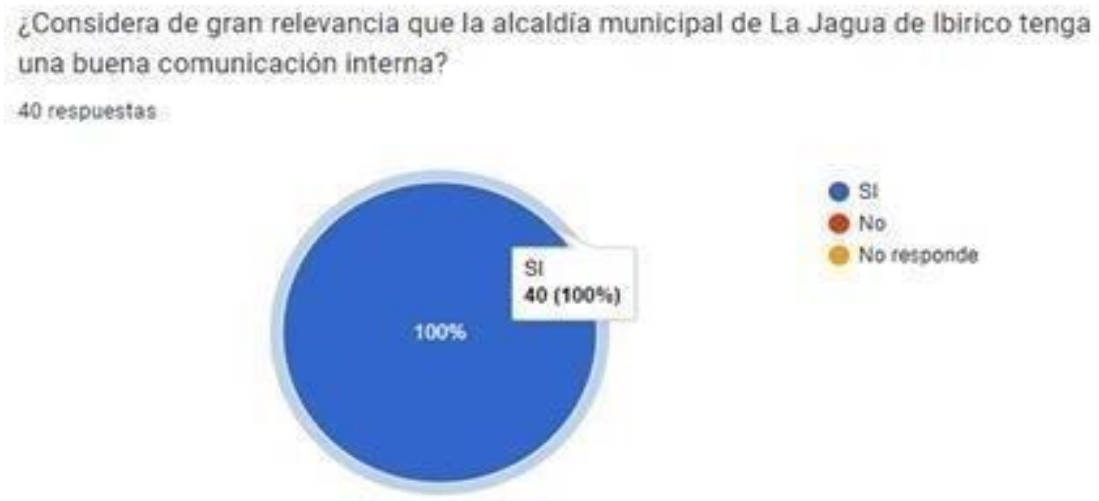


Nota. Respuesta de la encuesta.

En esta respondieron 40 funcionarios públicos de la alcaldía municipal, donde un 72,5% considera fundamental los canales de comunicación para el desarrollo de una buena comunicación y un 27,5% prefiere la comunicación directa, esto indica que ambos métodos pueden ser implementados

Figura 5.

Cuarta pregunta



Nota. Respuesta de la encuesta.

En esta respondieron 40 funcionarios públicos de la alcaldía municipal, obteniendo como resultado que el 100% consideran de gran relevancia que la alcaldía municipal tenga una buena comunicación interna. Por consiguiente, nos indica que se hace necesario la implementación del presente proyecto.

Los resultados obtenidos en la presente encuesta dirigida a funcionarios de la alcaldía municipal de La Jagua de Ibirico, nos arroja en primera instancia que conocen la importancia de la comunicación, siendo este el primer impulso para llevar a cabo la implementación de estrategias, de igual forma, indica la ausencia del mismo dentro de la entidad, por consiguiente, estos determinan que es fundamental para la comunicación interna los canales de comunicación y la comunicación directa, a grosso modo estos resultados respaldan una vez más la necesidad de implementar estrategias de fortalecimiento en la comunicación interna.

Actividad N°2: Organizar y analizar la información obtenida y así mismo determinar los impactos positivos de mejorar en la comunicación interna y externa, de la alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar.

Con el fin de lograr obtener información que sea el despliegue del presente proyecto, para lograr fundamentar a partir de la determinación de los impactos positivos en mejorar la comunicación interna y externa, se solicitó información al jefe de comunicación y a la oficina de talento humano; quienes suministraron información que llevó a lograr los diferentes objetivos del presente trabajo. Debo iniciar puntualizando que esta información fue poca, pero contribuirá al desarrollo de las actividades que se encontrarán plasmadas más adelante, en este se encontraron inconsistencias como:

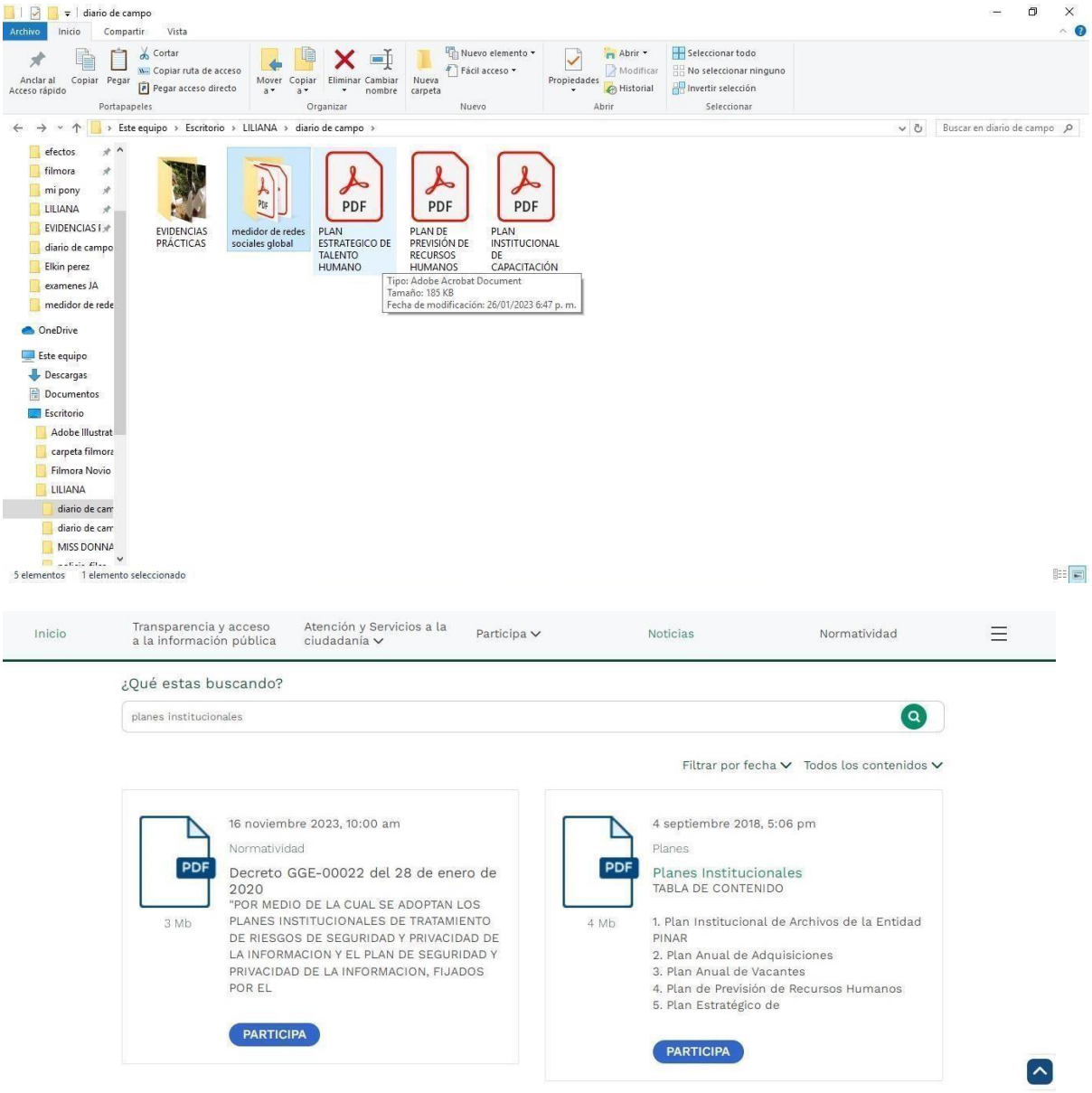
- No cumplimiento de plan estratégico de talento humano.
- Redes sociales desactualizadas.
- Bajo número de seguidores.
- Fechas importantes desapercibida.
- Sin pausas activas.
- No realización de Talleres motivacional.

El cumplimiento de todas estas hará parte del fortalecimiento de una buena comunicación interna y externa.

En la página web del municipio de La Jagua de Ibirico reposan los planes institucionales, los cuales hacen parte de las metas trazadas para el cumplimiento del plan de gobierno, estos aportan a las estrategias planteadas en el plan de comunicación.

Figura 6.

Información recolectada



Nota. Organización de información.

Medidor de redes

Ver: https://drive.google.com/drive/folders/1B9LkgeURI1ZNWwd8qFvqqoRXfUZJZrRC

Plan estratégico

Ver: https://www.lajaguadeibirico-cesar.gov.co/buscar?q=planes%20institucionales

Actividad N°3: Realizar un sondeo en redes sociales, con análisis de seguidores, para proceder a fortalecer las redes sociales con mayores falencias.

En este se llevaron a cabo una revisión de las estadísticas de las diferentes redes sociales de la alcaldía de la Jagua de Ibirico, Cesar, las cuales son Facebook, Instagram y Twitter; en ellas la audiencia tiene la posibilidad de interactuar a través de reacciones, comentarios y compartidas.

A partir de esta se estableció que Instagram y Twitter cuentan con menos seguidores en comparación con la plataforma de Facebook, dando claridad que en estas se comparte la misma información, utilizando los mismo hashtag, imágenes, videos y textos; esto logrando que haya una uniformidad en la información que se transmite a los internautas.

En la siguiente imagen se pueden evidenciar que a pesar que tiene poca interacción, tienen entre 2.500 a 3.700 reproducciones en Instagram, dando, así como audiencia mayoritaria en Instagram y Facebook con interacción, tienen entre 2.500 a 3.700 reproducciones en Instagram, dando, así como audiencia mayoritaria en Instagram y Facebook con interacción.

Figura 7.

Estadísticas de seguidores





Nota. Estadísticas de la red social.

Objetivo 2: Diseñar estrategias y acciones de fortalecimiento en la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico.

Actividad N°1: Establecer estrategias de comunicación externa con jefe de prensa.

Las estrategias de comunicación sin duda contribuyen al mejoramiento continuo entre los colaboradores, siendo esto pilar fundamental de motivación para lograr objetivos, intereses, eficiencia, eficacia y de igual manera, a lograr poner en práctica los valores de la organización, así como la misión y visión, logrando tener empleados con compromiso.

Estrategias establecidas:

1. Organizar eventos y actividades que promuevan la participación de los empleados en la construcción de la cultura empresarial, como charlas, talleres y grupos de trabajo.

2. Establecer canales de comunicación efectivos que se adapten a las necesidades y preferencias de los empleados.

3. Brindar capacitaciones.

4. Crear espacios de recreación.

5. Identificar los canales de comunicación existentes y su efectividad.

6. Utilizar una combinación de canales tradicionales y digitales, como redes sociales, página web, boletines informativos, medios de comunicación locales, entre otros.

7. Elaborar un calendario con fechas y eventos importantes, festividades locales, entre otros.

8. Implementar herramientas de seguimiento para medir la efectividad de las comunicaciones.

9. Establecer alianzas con influencers locales, medios de comunicación locales y departamentales, que nos permita llegar a un público más amplio.

Para el desarrollo de esta actividad, fue importante el acompañamiento del jefe de prensa, quien en primera instancia sería el guiador de la ejecución de dichas estrategias, una vez revisado la capacidad de ejecución y cumplimiento. En este se centraron alternativas económicas, talento humano, redes sociales, disposición de personal, logrando con efectividad determinadas estrategias.

Figura 8.

Estrategias con el jefe de prensa



Nota. Ideación de estrategias.

Actividad N°2: Estipular con equipo de talento humano, psicóloga y trabajadora social, charlas que fortalezcan la comunicación interna.

Para el desarrollo del presente proyecto se requería del acompañamiento y además participación del equipo de talento humano, quien además tiene dentro de sus obligaciones el cumplimiento de planes institucionales y plan estratégico de recursos humanos que hacen parte de las metas a cumplir para darle cumplimiento al plan de desarrollo.

Por consiguiente, se dio inicio con la socialización de lo que abarca el proyecto y se concluyó que parte de este encaja con el plan estratégico de recursos humanos, que tiene como objetivo: Promover la selección y desarrollo de los servidores, a través de estrategias, programas, acciones y procesos que incrementen el nivel de competencias funcionales y comportamentales, que mejoren su bienestar y calidad de vida, y que garanticen condiciones seguras y de salud en su entorno laboral y disponer de una herramienta que permita determinar las acciones que han de seguirse en el desarrollo de los planes, programas y proyectos relacionados con la Gestión del

Talento Humano que contribuya al mejoramiento continuo de los servidores públicos de la Administración Municipal.

Se estipularon talleres de trabajo en equipo, gestión del estrés, equilibrio trabajo-vida y habilidades de bienestar personal y actividades recreo deportivas anti estrés y pausas activas.

Seguido a esto reafirmaron su compromiso acompañamiento dentro de la ejecución del proyecto.

Link del plan estratégico de recursos humanos https://www.lajaguadeibirico-cesar.gov.co/planes/plan-estrategico-de-recursos--humanos-2023

Figura 9.

Estrategias con oficina de talento humano



Nota. Creación de estrategias.

Actividad N°3: Realizar espacios de diálogos con equipo de prensa para coordinar un plan de comunicaciones al alcance de todos.

Luego de diversos encuentros con diferentes grupos que conforman la oficina de prensa, se recibieron diferentes estrategias por parte del equipo, se realizó una DOFA previa en boceto que permitió logra identificar de manera efectiva las falencias y carencias que se venían presentando dentro de la entidad.

Estos espacios de diálogo fueron fundamental para la construcción de un plan de comunicaciones al alcance de todos.

Figura 10.

Diálogo equipo de prensa



Nota. Diálogos para generar ideas.

Objetivo 3. Implementar estrategias de fortalecimiento en la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico.

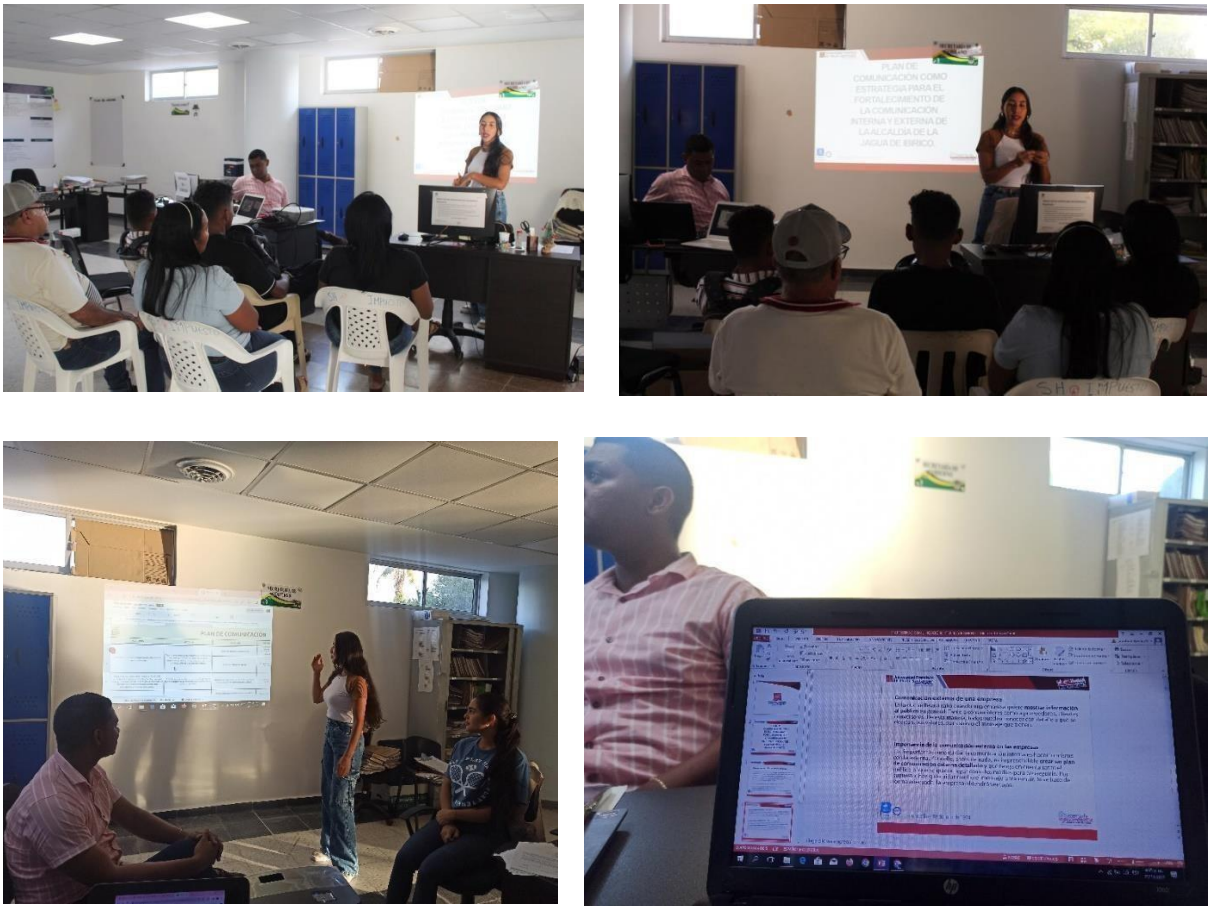
Actividad N°1: Presentar al equipo de gobierno el plan de comunicación como estrategia para el fortalecimiento en la comunicación interna y externa de la alcaldía de La Jagua de Ibirico, Cesar.

Previo a la aprobación y acompañamiento del jefe de prensa, realicé la socialización ante el equipo de gobierno, quienes serían parte fundamental en la ejecución del mismo. Se tomaron rutas en facilidad y aprovechamiento al máximo de este proyecto, de igual manera mediante diapositivas expliqué a grosso modo la importancia de una buena comunicación interna y externa en entidades públicas o privadas.

entidades públicas o privadas.

Figura 11.

Socialización equipo de gobierno



Nota. Socialización de las estrategias.

Actividad N°2: Socializar con equipo de prensa plan de comunicación y coordinación para ejecución de este.

El éxito del presente proyecto radicaba en la implementación de lo estipulado dentro plan de comunicación por parte del equipo de prensa, luego de la socialización, el jefe de prensa dispuso los roles y pautas que deberían acatar para el desarrollo efectivo de la oficina en general, por parte del equipo se recibió satisfacción y conocimiento de la necesidad que se tenía en la comunicación interna y externa.

Figura 12.

Socialización con el equipo de comunicaciones





Nota. Dar a conocer las estrategias planteadas.

Actividad N°3: Evidenciar resultados de la estrategia de comunicación interna mediante un video audiovisual y evidenciar la comunicación externa mediante la página web, medios de comunicación y redes sociales para lograr que sea de conocimiento público.

Link de ideo audiovisual: https://youtu.be/bfA6Kcz-gtc?si=J25D87qP1vuGdA77

En el presente video se podrá observar la satisfacción en la ejecución del proyecto de Implementación de estrategias para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa en la alcaldía del municipio de la Jagua de Ibirico, Cesar, proyecto en la que participaron secretarios de despachos y colaboradores.

Link del Excel de plan de comunicación:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1W6PU4x6ogk79z4sJb_mb1rzV_pDKBwdT/edit?usp=drive_link&ouid=106853640236280155195&rtpof=true&sd=true

Por consiguiente, en la ejecución del plan de comunicación implementado como estrategias de fortalecimiento se logró contemplar objetivos claros con acciones que fortalecieron las mismas.

Objetivos:

Comunicación interna.

1. Fortalecer la cultura empresarial y los valores organizacionales.

2. Mejorar la comunicación interna en la alcaldía municipal, fortaleciendo la difusión de mensajes clave y utilizando canales efectivos, a través de un calendario de comunicación interna con actividades y eventos relevantes.

3. Promover la calidad de vida en el trabajo, brindando herramientas y recursos para el bienestar de los empleados.

Comunicación externa

1. Mejorar la comunicación y promover la transparencia entre la alcaldía municipal y los ciudadanos.

En el cumplimiento de cada objetivo fue necesario implementar acciones acompañadas de actividades.

Tabla 5.

Estrategia de comunicación interna y externa.

	Objetivos	Acciones	Actividad	Dirigido a	Responsables	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Recursos necesarios
Comunicación Interna	Fortalecer la cultura empresarial y los valores organizacionales.	Organizar eventos y actividades que promuevan la participación de los empleados en la construcción de la cultura empresarial, como charlas, talleres y grupos de trabajo.	Taller de dicción y vocalización.	Equipo de Comuniciones y alcalde	Oficina de Comunicaciones.	01-septiembre	15-septiembre	Gestión
			Taller de trabajo en equipo.	Empleados de la alcaldía.	Talento Humano.	16-septiembre	30-septiembre	Gestión
	Mejorar la comunicación interna en la alcaldía municipal, fortaleciendo la difusión de mensajes clave y utilizando canales efectivos, a través de un calendario de comunicación interna con actividades y eventos relevantes.	Establecer canales de comunicación efectivos que se adapten a las necesidades y preferencias de los empleados.	Habilitar las herramientas de la Google Suite como canales de comunicación virtual.	Empleados de la alcaldía.	Oficina de las Tic's.	01-octubre	05- octubre	Gestión
	Promover la calidad de vida en el trabajo, brindando	Brindar capacitaciones.	Talleres sobre gestión del estrés, equilibrio	Empleados de la alcaldía.	Talento Humano - Oficina de Comunicaciones	06-octubre	06- octubre	Gestión

	herramientas y recursos para el bienestar de los empleados		trabajo-vida y habilidades de bienestar personal.		(Psicóloga Organizacional).			
		Crear espacios de recreación.	Programar actividades anti estrés, pausas activas, entre otros.	Empleados de la alcaldía.	Talento Humano y secretaria de Cultura y Deporte.	01-octubre	31- octubre	Gestión
Comunicación externa	Mejorar la comunicación y promover la transparencia entre la alcaldía municipal y los ciudadanos.	Identificar los canales de comunicación existentes y su efectividad.	Actualizar la información de los perfiles de las redes sociales en Facebook, Instagram y Twitter.	Comunidad en General.	Oficina de Comunicaciones.	01-septiembre	03-septiembre	Gestión
		Utilizar una combinación de canales tradicionales y digitales, como redes sociales, página web, boletines informativos, medios de comunicación locales, entre otros.	Crear un plan de medios para dar a conocer la información relevante de la Alcaldía.	Círculo de periodistas en el Cesar.	Oficina de Comunicaciones.	o1-septiembre	30-septiembre	Propios de la alcaldía
		Elaborar un calendario con fechas y eventos importantes, festividades locales, entre otros.	Crear un calendario de contenido para las redes sociales.	Equipo de Comunicacines.	Oficina de Comunicaciones.	10-septiembre	10-septiembre	Herramientas de comunicación

	Implementar herramientas de seguimiento para medir la efectividad de las comunicaciones.	Crear un usuario en Metas Business Suite.	Equipo de Comunicacines.	Oficina de Comunicaciones.	11-septiembre	12-septiembre	Herramientas de comunicación
	Establecer alianzas con influencer locales, medios de comunicación locales y departamentales, que nos permita llegar a un público más amplio.	Identificar los influencer del municipio para realizar alianzas que nos permitan difundir la información relevante de la entidad.		Oficina de Comunicaciones.	05-septiembre	30-septiembre	Cotización

Nota. Estrategia.

Objetivo: Fortalecer la cultura empresarial y los valores organizacionales.

Acciones: Organizar eventos y actividades que promuevan la participación de los empleados en la construcción de la cultura empresarial, como charlas, talleres y grupos de trabajo.

Actividad 1: Taller de dicción y vocalización.

La dicción y vocalización son uno de los recursos más importantes para lograr una comunicación efectiva, con este recurso se permite entender un mensaje claro y preciso, entendiendo que cuando se carece de estos mismos refleja una imagen inapropiada, conllevando hasta a una audiencia a perder el interés, en las entidades públicas quienes constantemente se tiene contacto con las comunidades se hace necesario tener como primordial este recurso.

Este taller fue dictado por la Fonoaudióloga Anielka Brito Daza, en el cual se le enseñaron tácticas y ejercicios que les permita mejorar su capacidad vocal.

Figura 13.

Taller de dicción y vocalización



Nota. Actividad 1.

Actividad 2: Taller de trabajo en equipo.

Desde oficina de Talento Humano en conjunto la oficina de comunicaciones se realizó el taller sobre capacidad y predisposición para la colaboración y capacidad de organización, este fue dirigido a equipos de trabajo con la finalidad de proporcionar a los empleados las habilidades y conocimientos necesarios.

Figura 14.

Taller de trabajo en equipo



Nota. Actividad 2.

Objetivo: Mejorar la comunicación interna en la alcaldía municipal, fortaleciendo la difusión de mensajes clave y utilizando canales efectivos, a través de un calendario de comunicación interna con actividades y eventos relevantes.

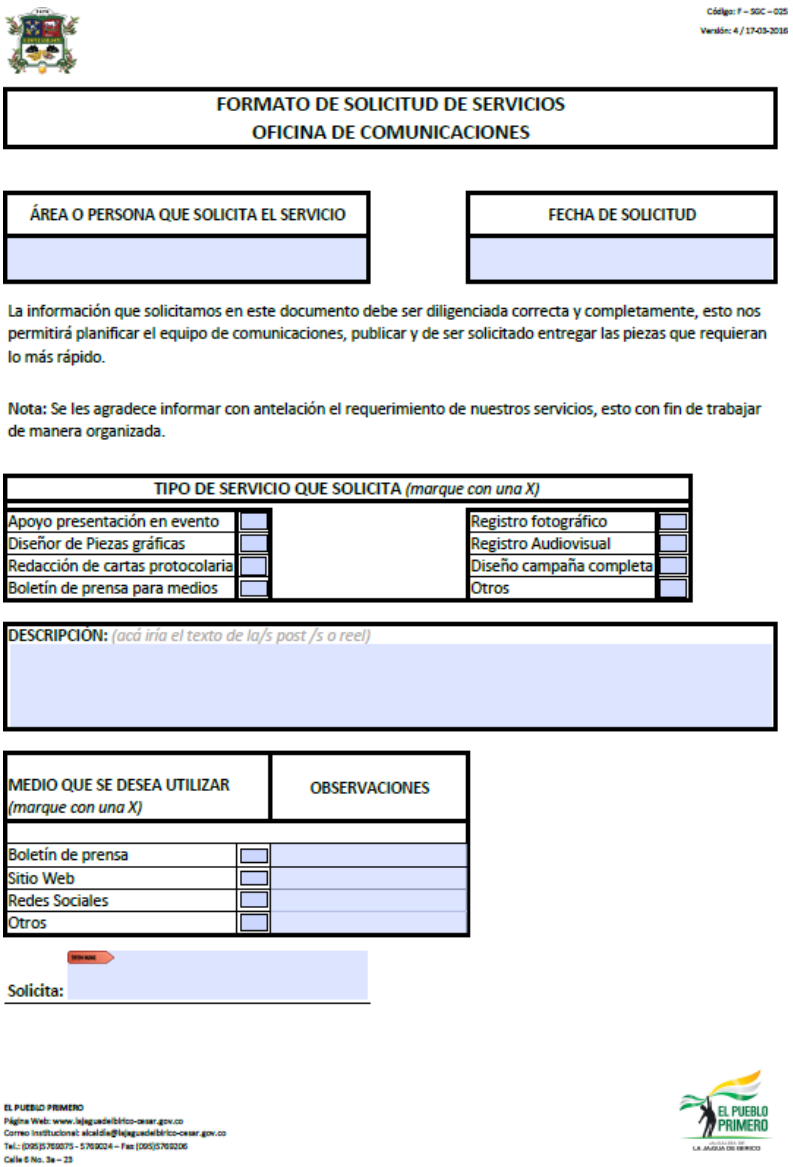
Acciones: Establecer canales de comunicación efectivos que se adapten a las necesidades y preferencias de los empleados.

Actividad 1: Habilitar las herramientas de la Google Suite como canales de comunicación virtual.

Se diseñó un formato de solicitud de los servicios de comunicaciones, con el objetivo de realizar una planificación en las actividades y mejorar el flujo laboral, este documento se envió a los correos en formato PDF ejecutable a través del correo electrónico de comunicaciones comunicaciones@alcaldialajaguadeibirico.gov.co.

Figura 15.

Herramientas de Google Suite



Código: F – SGC – 025
Versión: 4 / 17-03-2016

FORMATO DE SOLICITUD DE SERVICIOS
OFICINA DE COMUNICACIONES

ÁREA O PERSONA QUE SOLICITA EL SERVICIO	FECHA DE SOLICITUD

La información que solicitamos en este documento debe ser diligenciada correcta y completamente, esto nos permitirá planificar el equipo de comunicaciones, publicar y de ser solicitado entregar las piezas que requieran lo más rápido.

Nota: Se les agradece informar con antelación el requerimiento de nuestros servicios, esto con fin de trabajar de manera organizada.

TIPO DE SERVICIO QUE SOLICITA *(marque con una X)*			
Apoyo presentación en evento	☐	Registro fotográfico	☐
Diseñor de Piezas gráficas	☐	Registro Audiovisual	☐
Redacción de cartas protocolaria	☐	Diseño campaña completa	☐
Boletín de prensa para medios	☐	Otros	☐

DESCRIPCIÓN: *(acá iría el texto de la/s post /s o reel)*

MEDIO QUE SE DESEA UTILIZAR *(marque con una X)*		OBSERVACIONES
Boletín de prensa	☐	
Sitio Web	☐	
Redes Sociales	☐	
Otros	☐	

Solicita:

EL PUEBLO PRIMERO
Página Web: www.lajaguadeibirico-cesar.gov.co
Correo Institucional: alcaldia@lajaguadeibirico-cesar.gov.co
Tel.: (095)5769075 - 5769024 – Fax (095)5769206
Calle 6 No. 3a – 23

EL PUEBLO PRIMERO
LA JAGUA DE IBIRICO



Nota. Herramientas de uso digital.

Objetivo: Promover la calidad de vida en el trabajo, brindando herramientas y recursos para el bienestar de los empleados.

Acciones 1: Brindar capacitaciones.

Actividad 1: Talleres sobre gestión del estrés, equilibrio trabajo-vida y habilidades de bienestar personal.

En compañía con la oficina de talento humano se desarrolló taller de equilibrio Trabajo-vida.

Figura 16.

Taller de gestión de estrés



Nota. Actividad 1.

Objetivo: Promover la calidad de vida en el trabajo, brindando herramientas y recursos para el bienestar de los empleados.

Acciones 2: Crear espacios de recreación.

Actividad 1: Programar actividades anti estrés, pausas activas, entre otros.

Desde la oficina de Talento Humano con el apoyo de comunicaciones llevaron a cabo el taller anti estrés para el equipo de trabajo de la administración municipal, con el objetivo de promover el bienestar y la salud mental de los empleados, al mismo tiempo que se beneficia de la productividad y el ambiente laboral.

Figura 17.

Actividades anti estrés





Nota. Actividad 1.

Objetivo: Mejorar la comunicación y promover la transparencia entre la alcaldía municipal y los ciudadanos.

Acciones 1: Identificar los canales de comunicación existentes y su efectividad.

Actividad 1: Actualizar la información de los perfiles de las redes sociales en Facebook, Instagram, Twitter.

Se le realizó seguimiento a las redes sociales que se encuentran en la adjudicada a las secretarias de Salud, Educación y Oficina de Gestión Social, en el cual se realizaron varias observaciones las cuales fueron aceptadas y proyectadas.

- Configurar los perfiles de las redes sociales.
- Mejorar la redacción de los copys de las redas sociales.
- Mejorar los diseños de los posts

- Publicar mínimo 3 veces por semana

Figura 18.

Instagram Secretaría de Salud



Nota. Mejoramiento de redes sociales.

Figura 19.

Instagram Gestión Social



Nota. Mejoramiento de redes sociales.

Figura 20.

Instagram La Jagua de Ibirico



Nota. Mejoramiento de redes sociales.

Figura 21.

Instagram Secretaría de Educación



Nota. Mejoramiento de redes sociales.

Objetivo: Mejorar la comunicación y promover la transparencia entre la alcaldía municipal y los ciudadanos.

Acciones 2: Utilizar una combinación de canales tradicionales y digitales, como redes sociales, página web, boletines informativos, medios de comunicación locales, entre otros.

Actividad 1: Crear un plan medio para dar a conocer la información relevante de la Alcaldía.

En el plan de medios se planteó establecer alianzas con los medios de comunicaciones que nos permitieran llegar a un público más amplio, en este sentido se puede decir que, por medio de la Agencia Nacional de Minería, la empresa Drummond Ltda. y la empresa minera

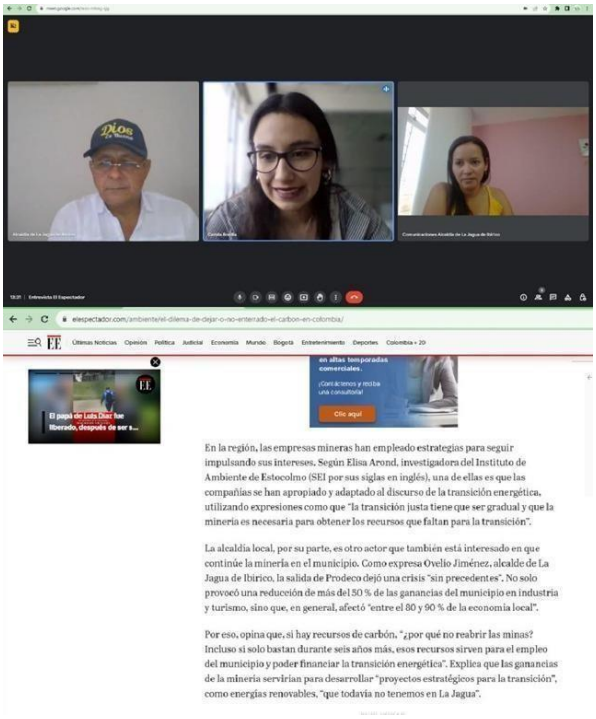
CNR, le realizaron varias entrevistas al alcalde Ovelio Jiménez Machado con el Periódico El Tiempo, La FM radio y RCN Noticias de medio día.

Link plan de medio:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1W6PU4x6ogk79z4sJb_mb1rzV_pDKBwdT/edit#gid=830739606

Figura 22.

Medio de comunicación El Espectador



Nota. Medios de comunicación.

Figura 23:

Medio de comunicación El Tiempo



Nota. Medios de comunicación.

Figura 24.

Medio de comunicación RCN



Nota. Medios de comunicación.

Figura 25.

Medio de comunicación La FM



Nota. Medios de comunicación.

Objetivo: Mejorar la comunicación y promover la transparencia entre la alcaldía municipal y los ciudadanos.

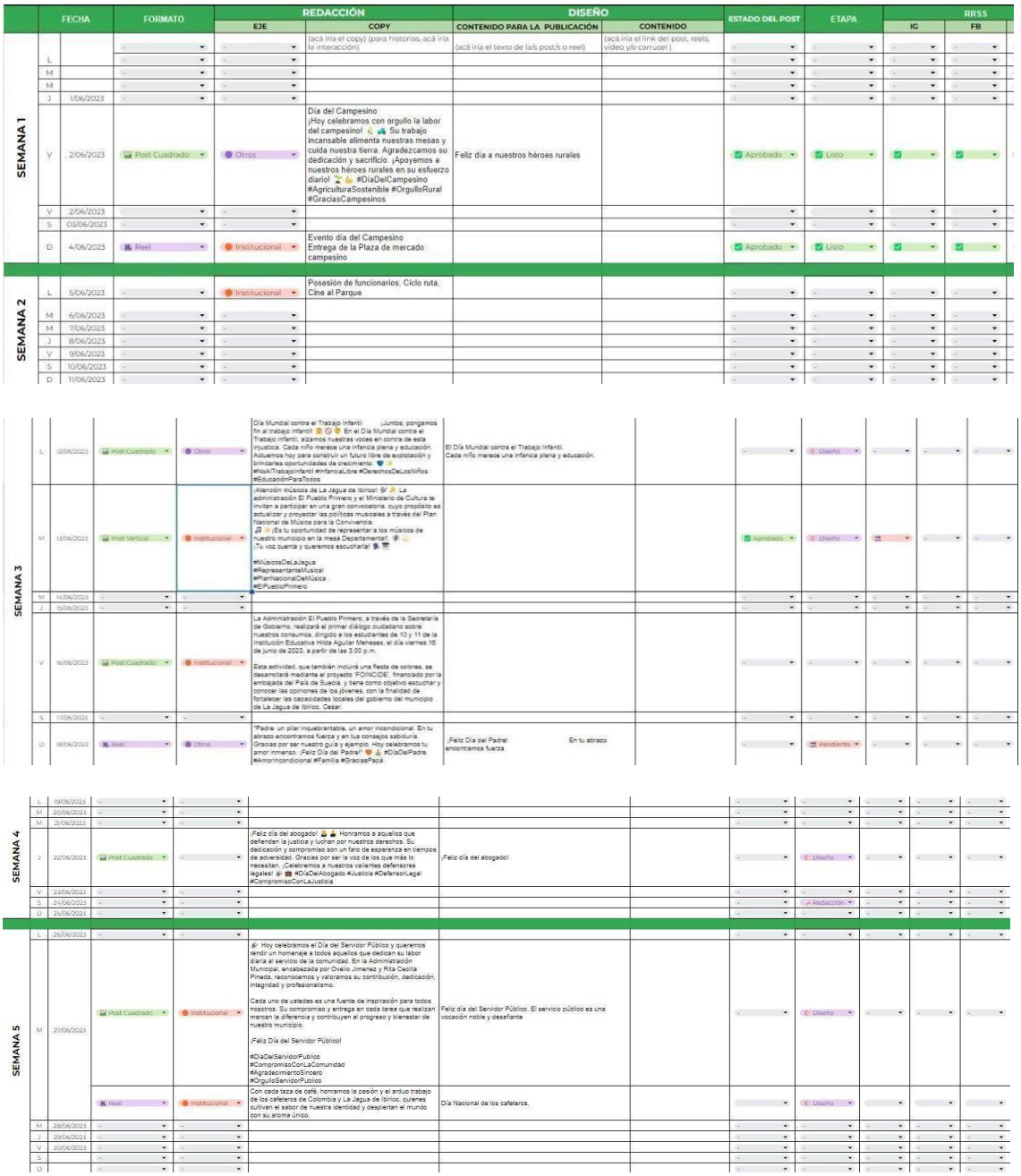
Acciones 3: Elaborar un calendario con fechas y eventos importantes, festividades locales entre otros.

Actividad 1: Crear un calendario de contenido para las redes sociales.

Durante el cumplimiento se diseñó el calendario de contenido con las fechas y eventos importantes para la administración por semana.

Figura 26.

Calendario de contenido



	FECHA		FORMATO	REDACCIÓN		DISEÑO		ESTADO DEL POST	ETAPA	RRSS	
				EJE	COPY	CONTENIDO PARA LA PUBLICACIÓN	CONTENIDO			IG	FB
			-	-	(acá iría el copy) (para historias, acá iría la interacción)	(acá iría el texto de la/s post/s o reel)	(acá iría el link del post, reels, video y/o carrusel)	-	-	-	-
SEMANA 1	L		-	-				-	-	-	-
	M		-	-				-	-	-	-
	M		-	-				-	-	-	-
	J	1/06/2023	-	-				-	-	-	-
	V	2/06/2023	Post Cuadrado	Otros	Día del Campesino ¡Hoy celebramos con orgullo la labor del campesino! 🌾🚜 Su trabajo incansable alimenta nuestras mesas y cuida nuestra tierra. Agradezcamos su dedicación y sacrificio. ¡Apoyemos a nuestros héroes rurales en su esfuerzo diario! 👨‍🌾💪 #DíaDelCampesino #AgriculturaSostenible #OrgulloRural #GraciasCampesinos	Feliz dia a nuestros héroes rurales		Aprobado	Listo		
	V	2/06/2023	-	-				-	-	-	-
	S	03/06/2023	-	-				-	-	-	-
	D	4/06/2023	Reel	Institucional	Evento día del Campesino Entrega de la Plaza de mercado campesino			Aprobado	Listo		
SEMANA 2	L	5/06/2023	-	Institucional	Posesión de funcionarios. Ciclo ruta. Cine al Parque			-	-	-	-
	M	6/06/2023	-	-				-	-	-	-
	M	7/06/2023	-	-				-	-	-	-
	J	8/06/2023	-	-				-	-	-	-
	V	9/06/2023	-	-				-	-	-	-
	S	10/06/2023	-	-				-	-	-	-
	D	11/06/2023	-	-				-	-	-	-
SEMANA 3	L	12/06/2023	Post Cuadrado	Otros	Día Mundial contra el Trabajo Infantil ¡Juntos, pongamos fin al trabajo infantil! 🚫👧 En el Día Mundial contra el Trabajo Infantil, alzamos nuestras voces en contra de esta injusticia. Cada niño merece una infancia plena y educación. Actuemos hoy para construir un futuro libre de explotación y brindarles oportunidades de crecimiento. 💙✨ #NoAlTrabajoInfantil #InfanciaLibre #DerechosDeLosNiños #EducaciónParaTodos	El Día Mundial contra el Trabajo Infantil. Cada niño merece una infancia plena y educación.			Diseño			
	M	13/06/2023	Post Vertical	Institucional	¡Atención músicos de La Jagua de Ibirico! 🎶👏 La administración El Pueblo Primero y el Ministerio de Cultura te invitan a participar en una gran convocatoria, cuyo propósito es actualizar y proyectar las políticas musicales a través del Plan Nacional de Música para la Convivencia. 🎵🎤 ¡Es tu oportunidad de representar a los músicos de nuestro municipio en la mesa Departamental! 🎸🎹 ¡Tu voz cuenta y queremos escucharla! 🎙️🎼 #MúsicosDeLaJagua #RepresentanteMusical #PlanNacionalDeMúsica #ElPuebloPrimero			Aprobado	Diseño			
	M	14/06/2023	-	-				-	-	-	-
	J	15/06/2023	-	-				-	-	-	-
	V	16/06/2023	Post Cuadrado	Institucional	La Administración El Pueblo Primero, a través de la Secretaría de Gobierno, realizará el primer diálogo ciudadano sobre nuestros consumos, dirigido a los estudiantes de 10 y 11 de la Institución Educativa Hilda Aguilar Meneses, el día viernes 16 de junio de 2023, a partir de las 3:00 p.m. Esta actividad, que también incluirá una fiesta de colores, se desarrollará mediante el proyecto "FOINCIDE", financiado por la embajada del País de Suecia, y tiene como objetivo escuchar y conocer las opiniones de los jóvenes, con la finalidad de fortalecer las capacidades locales del gobierno del municipio de La Jagua de Ibirico, Cesar.							
	S	17/06/2023	-	-				-	-	-	-
	D	18/06/2023	Reel	Otros	"Padre: un pilar inquebrantable, un amor incondicional. En tu abrazo encontramos fuerza y en tus consejos sabiduría. Gracias por ser nuestro guía y ejemplo. Hoy celebramos tu amor inmenso. ¡Feliz Día del Padre!" 🤍🙏 #DíaDelPadre #AmorIncondicional #Familia #GraciasPapá	¡Feliz Día del Padre! En tu abrazo encontramos fuerza			Pendiente			
SEMANA 4	L	19/06/2023	-	-				-	-	-	-
	M	20/06/2023	-	-				-	-	-	-
	M	21/06/2023	-	-				-	-	-	-
	J	22/06/2023	Post Cuadrado	-	¡Feliz día del abogado! 👩‍⚖️👨‍⚖️ Honramos a aquellos que defienden la justicia y luchan por nuestros derechos. Su dedicación y compromiso son un faro de esperanza en tiempos de adversidad. Gracias por ser la voz de los que más lo necesitan. ¡Celebremos a nuestros valientes defensores legales! 🎉👏 #DíaDelAbogado #Justicia #DefensorLegal #CompromisoConLaJusticia	¡Feliz día del abogado!			Diseño			
	V	23/06/2023	-	-				-	-	-	-
	S	24/06/2023	-	-				-	Redacción	-	-
	D	25/06/2023	-	-				-	-	-	-
SEMANA 5	L	26/06/2023	-	-				-	-	-	-
	M	27/06/2023	Post Cuadrado	Institucional	🎉 Hoy celebramos el Día del Servidor Público y queremos rendir un homenaje a todos aquellos que dedican su labor diaria al servicio de la comunidad. En la Administración Municipal, encabezada por Ovelio Jimenez y Rita Cecilia Pineda, reconocemos y valoramos su contribución, dedicación, integridad y profesionalismo. Cada uno de ustedes es una fuente de inspiración para todos nosotros. Su compromiso y entrega en cada tarea que realizan marcan la diferencia y contribuyen al progreso y bienestar de nuestro municipio. ¡Feliz Día del Servidor Público! #DíaDelServidorPúblico #CompromisoConLaComunidad #AgradecimientoSincero #OrgulloServidorPúblico	Feliz día del Servidor Público. El servicio público es una vocación noble y desafiante			Diseño			
			Reel	Institucional	Con cada taza de café, honramos la pasión y el arduo trabajo de los caficultores de Colombia y La Jagua de Ibirico, quienes cultivan el sabor de nuestra identidad y despiertan el mundo con su aroma único.	Día Nacional de los caficultores.			Diseño			
	M	28/06/2023	-	-				-	-	-	-
	J	29/06/2023	-	-				-	-	-	-
	V	30/06/2023	-	-				-	-	-	-
	S		-	-				-	-	-	-
	D		-	-				-	-	-	-

Nota. Organización del contenido.

Objetivo: Mejorar la comunicación y promover la transparencia entre la alcaldía municipal y los ciudadanos.

Acciones 4: Implementar herramientas de seguimiento para medir la efectividad de las comunicaciones.

Actividad 1: Crear un Usuario en Metas Business Suite

Gestión de Redes Sociales: Se gestionaron las diferentes sociales de la administración municipal.

Instagram https://www.instagram.com/alcaldialajaguadeibirico/

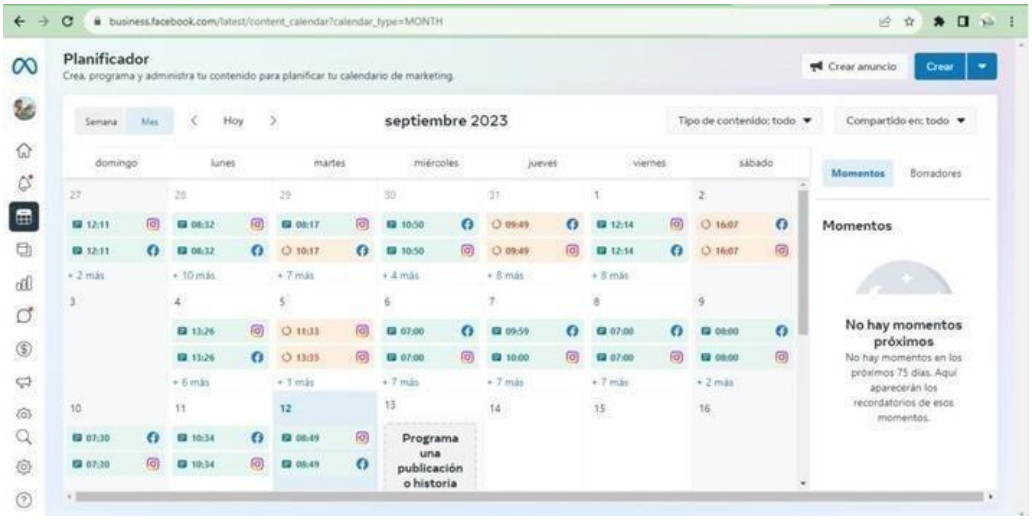
Facebook https://www.facebook.com/NoticiasLaJagua

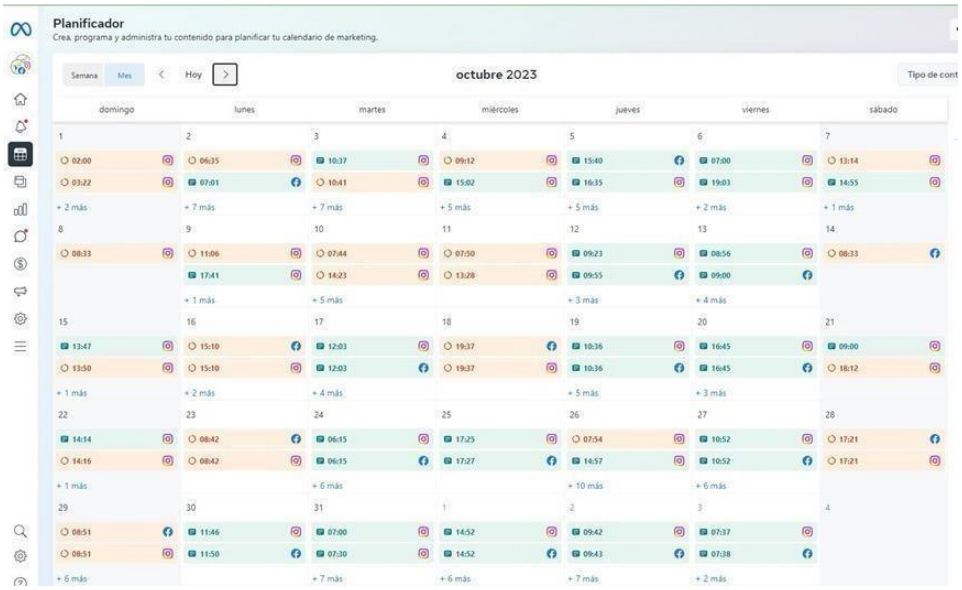
Twitter: https://twitter.com/AlcaldiaLaJagua

Calendario de planificación de contenido de las redes sociales y programación de estas, por medio de la plataforma de Business Facebook.

Figura 27.

Calendario planificador Metas Business Suite





Nota. Organización de publicaciones.

Objetivo: Mejorar la comunicación y promover la transparencia entre la alcaldía municipal y los ciudadanos.

Acciones 5: Establecer alianzas con influencer locales, medios de comunicación locales y departamentos, que nos permita llegar a un público más amplio.

Actividad 1: Identificar los influencer del municipio para realizar alianzas que nos permitan difundir la información relevante de la entidad.

Se llevó a cabo alianza con el influencer Pechi Players quien cuenta con 219 mil seguidores en Instagram con el fin que comparta las actividades gestiones y proyectos que venía adelantando la alcaldía municipal de la Jagua de Ibirico, Cesar.

Figura 28.

Influencers



Nota. Creadores de contenido.

4. Diagnóstico final

El presente proyecto desarrollado dentro del proceso de pasantías en la Administración municipal de La Jagua de Ibirico, permitió aportar al mejoramiento de la comunicación y así mismo, al cumplimiento de una meta que hace parte del plan de desarrollo 2020-2023.

Al inicio del proceso debo aclarar que tanto la oficina de comunicación y oficina de talento humano conocían las falencias que se venían presentado, pero no habían tenido iniciativa alguna de lograr mejorarlo, luego ya ejecutado el presente proyecto, por orden del jefe prensa quedó estipulado mediante un documento Plan estratégico de comunicación interna y externa de La Jagua de Ibirico, Cesar, además reposa dentro del archivador de la oficina de comunicación para que próximas administración puedan implementarlo.

Ver: https://drive.google.com/drive/folders/1A9l_XVZ1A78cXmmZeDwJx0DJhDSlqIGR?usp=drive_link

Finalmente se llevó con éxito, dando a cabalidad cada una de las actividades establecidas.

5. Conclusiones

A través de las estrategias como fortalecimiento a la comunicación interna y externa se logró el cumplimiento de cada uno de los objetivos, el proyecto ejecutado como lo fue la Implementación de estrategias para el fortalecimiento de la comunicación interna y externa en la alcaldía del municipio de la Jagua de Ibirico, Cesar. Fue de gran ayuda la comunicación desde diversos entornos en la entidad, por otra parte, se pudo cumplir una meta que, hacía parte del cumplimiento del plan de desarrollo, lo cual estaba a cargo de la oficina de talento humano que participó y respaldó el presente proyecto.

Con este se logró la participación de colaboradores y funcionarios públicos, permitiendo romper brechas jerárquicas por medio del mismo, mejorando la comunicación dentro de las diferentes dependencias.

Por otro lado, se fortaleció la comunicación externa, conllevando al crecimiento en la audiencia en las diferentes redes sociales; las reacciones, comentarios, compartidas e interacciones en general en las publicaciones crecieron, viendo a bien el cumplimiento de calendario y tipo de contenido a difundir, de esta manera se podría decir que este proyecto fue de gran impacto para la administración municipal.

6. Recomendaciones

Como recomendación fue importante implementar el plan de medios y comunicaciones, ya que no se contaba con uno, para lograr una mejor comunicación interna y externa en la administración municipal, logrando así que todo el personal administrativo se sintiera involucrado e hiciera parte de cada uno de los objetivos allí propuestos; a su vez sirve como apoyo al mejoramiento de los procesos institucionales.

Este presente proyecto puede ser tomado por las próximas administraciones municipales de La Jagua de Ibirico, respetando cada uno de los puntos que este contiene.

Cabe resaltar que el cumplimiento de cada uno de los objetivos se puede llevar a cabo de manera continua, estableciendo fechas y horarios para la realización de este; es recomendable que se realice mes a mes cada una de las actividades establecidas para así poder cumplir con las metas propuestas, que es llevar a cabo la ejecución del plan de medios y comunicacione

Referencias

Comunicaciones, P. i. (2020). 6. Obtenido de file:///C:/Users/Lenis%20Toloza/Downloads/Politica%20institucional%20de%20comuni caciones%202020.pdf

Estrada, J. G. (2009). *Clima y cultura organizacional: dos componentes.* Obtenido dehttp://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf

García, M. G. (s.f.). *COMUNICACIONES Y RELACIONES INTERPERSONALES.* Obtenido de file:///C:/Users/Lenis%20Toloza/Downloads/Dialnet-ComunicacionYRelacionesInterpersonales-2790951.pdf

Plan Estratégico de Talento Humano. (s.f.). 27. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/528603/Plan_estrategico_talento_ humano_v3.pdf/20421c50-6793-3241-d1ce-d32456528ea8?t=1675195978532

Pública, F. (2022). *ActualizaciónLineamientos politica de servicio al ciudadano.* Funciónpública. Obtenido de https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38139874/2021-03-23_Politica_servicio_al_ciudadano_actualizada.pdf/a8f37301-0e89-d6da-9708- ce72772cde6f?t=1619450714666

Vertical Ibérica. (2020). Obtenido de Comunicación empresarial: https://vertical-iberica.com/que-es-la-comunicación-interna-y-externa-de-una-empresa/?amp=1#origin=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F&cap=swipe,educatio

n&webview=1&dialog=1&viewport=natural&visibilityState=prerender&prerenderSize=

1&viewerUrl=https%3A%2F%2Fww

Apéndices

Apéndice A.

Transmisión en vivo del Festival Folclórico, Agrícola y Minero





Nota. Transmisión vía, https://www.instagram.com/reel/CxtflNvuYJk/?igsh=amt6dG9yNGo1ODl4

Apéndice B.

Presentación de apertura al Festival Folclórico Agrícola y Mineo



Nota. Presentación del evento.

Apéndice C.

Cubrimiento periodístico














RECTOR






Noticias







