RESUMEN

AUTORES	**Angélica Gisell Ramos Brito**
FACULTAD	**Educación, Artes y Humanidades**
PLAN DE ESTUDIOS	**Comunicación Social**
DIRECTOR	**Elvis Fernando Ríos Pacheco**
TÍTULO DE LA TESIS	**Plan de comunicación interna para visibilizar los programas de bienestar de la Secretaria General de la Gobernación de La Guajira**
TITULO EN INGLES	**Internal communication plan to make visible the welfare programs of the General Secretariat of the Governor's Office of La Guajira.**

RESUMEN

El objetivo principal de esta pasantía es diseñar un plan de comunicación interna para visibilizar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira. Los instrumentos que se utilizaron fueron: Matriz DOFA, y el diario de campo. Como consecuencia de la realización de la pasantía se puede concluir que; a través del diagnóstico realizado se diseñó una propuesta de comunicaciones que apunta a que la secretaria general formalice el papel de la comunicación como estrategia que promueva la participación activa del capital humano de la entidad.

RESUMEN EN INGLES

The main objective of this internship is to design an internal communication plan to make visible the welfare programs of the General Secretariat of the Government of La Guajira. The instruments that were used were: SWOT Matrix, and the field diary. As a consequence of carrying out the internship, it can be concluded that; Through the diagnosis carried out, a proposed strategic communication plan was designed that aims for the general secretary to formally assume the role of communication as a strategy that promotes the active participation of the entity's human capital.

PALABRAS CLAVES	Comunicación interna, estrategias de comunicación y comunicación organizacional
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Internal communication, communication strategies and organizational communication

CARACTERÍSTICAS

PÁGINAS: 43	PLANOS: …	ILUSTRACIONES: …	CD-ROM:1

Plan de Comunicación Interna para visibilizar los programas de bienestar social de la Secretaria General de la Gobernación de La Guajira

Angélica Gisell Ramos Brito

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

Comunicación Social

Mg. Elvis Fernando Ríos Pacheco

21 de mayo de 2024

Índice

Pág

Capítulo 1. Plan de Comunicación Interna para visibilizar los programas de bienestar de la Secretaria General de la Gobernación de La Guajira 9

1.1 Descripción breve de la empresa 9

1.1.1. Misión 10

1.1.2. Visión 10

1.1.3. Objetivos de la empresa 11

1.1.4. Descripción de la estructura organizacional 11

1.1.5. Descripción de la dependencia o proyecto al que fue asignado 12

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada 12

1.3 Planteamiento del problema 14

1.4 Objetivos de la pasantía 15

1.4.1. Objetivo general 15

1.4.2. Objetivos específicos 16

1.5 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma 16

1.6 Cronograma de actividades 17

Capitulo 2. Enfoques referenciales 18

2.1. Enfoque conceptual 18

2.2. Enfoque legal 22

Capitulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo 24

3.1. Presentación de resultados 24

3.1.1. Diagnosticar las herramientas y contenidos comunicacionales internos realizados por la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira..... 24

3.1.2. Diseñar acciones de comunicación que permitan visibilizar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira..... 29

3.1.3. Proponer un plan de comunicación interna que permita dinamizar y divulgar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira..... 31

Capitulo 4. Diagnóstico final.....35

Capitulo 5. Conclusiones.....36

Capitulo 6. Recomendaciones.....37

Referencias.....38

Apéndices.....39

Lista de tablas

Pág

Tabla 1 Formato de entrevista 13

Tabla 2 Matriz DOFA cruzada de la dependencia asignada 13

Tabla 3 Plan de trabajo 16

Tabla 4 Diario de observación 25

Tabla 5 Recolección documental secretaria general 27

Tabla 6 Plan de publicación de programas de bienestar 29

Tabla 7 Plan de comunicaciones 33

Lista de figuras

Pág

Figura 1 Gobernación de la Guajira 9

Figura 2 Organigrama gobernación de la Guajira 11

Figura 3 Matriz plan de bienestar social - secretaria general 30

Lista de apéndices

Pág

Apéndice A Soporte fotográfico actividades realizadas 40

Apéndice B Entrevista realizada a directora oficina Gestión social 42

Introducción

La comunicación, como eje central de todos los procesos laborales en las organizaciones, permite una mayor efectividad y productividad tanto interna como externamente. Además, fomenta la apropiación de las políticas corporativas por parte de los colaboradores, garantizando que todas sus actividades estén alineadas con un objetivo claro y común, establecido en el direccionamiento estratégico de la organización.

En este sentido, esta pasantía aborda el diseño de un Plan de Comunicación Interna para visibilizar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de La Guajira. El área de bienestar social cumple un papel fundamental, debido a que se ha comprobado a través de diversos estudios que un buen clima organizacional crea en los colaboradores una identidad y un sentido de pertenencia, lo cual mejora la calidad en la prestación de sus servicios y permite a la entidad cumplir sus objetivos estratégicos. Por tal razón, el presente informe incluye cinco capítulos, donde se condensa el planteamiento del problema, el enfoque referencial, la presentación y análisis de resultados, terminado con la exposición de las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

En el primer capítulo se relaciona todo lo correspondiente a la problemática que posee el área mencionada, describiéndola a través de un planteamiento del problema, la identificación y formulación del problema, presentando los objetivos de la propuesta, la justificación y el diagnóstico de la empresa. Seguidamente, el capítulo dos conserva un marco referencial a partir

del marco conceptual que aborda las bases teórico-conceptuales y el marco legal que soporta el desarrollo del trabajo mediante normativas.

Asimismo, el tercer capítulo se robustece desde la presentación de los resultados propuestos a través de ciertas temáticas establecidas en el plan de trabajo, acordes a cada objetivo del informe y su respectivo análisis o discusión de los resultados. Por otra parte, el cuarto capítulo sintetiza a través de conclusiones los aportes más destacados del trabajo de pasantía y finaliza el proceso en el capítulo seis con una serie de recomendaciones. Además la presentación de las referencias bibliográficas, y los apéndices que soportan el desarrollo de las actividades.

Capítulo 1. Plan de Comunicación Interna para visibilizar los programas de bienestar de la Secretaria General de la Gobernación de La Guajira

1.1 Descripción breve de la empresa

La sede principal de la Gobernación del Departamento de la Guajira se encuentra ubicada en la ciudad de Riohacha, calle 1 # 6-05 centro administrativo departamental, sus horarios son de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 a 6:00 pm. Es la encargada de apoyar y brindar asistencia técnica y acompañamiento a los 15 municipios del departamento.

Figura 1

Gobernación de la Guajira



Fuente: Gobernación de la Guajira (2023)

El gobierno regional del departamento colombiano de la Guajira es el órgano de administración pública encargado de la ejecución de planes, programas y proyectos para los 15 municipios que componen el departamento del norte del país, el Gobierno está dividido en 9 secretarías que incluyen finanzas, obras públicas, desarrollo económico, educación y salud con dos departamentos de nivel inferior planificación y tráfico. (Gobernación de la Guajira, 2023)

1.1.1. Misión

El departamento de La Guajira, como entidad pública territorial promueve e impulsa el desarrollo social y económico del territorio y atendiendo su responsabilidad misional, como cuerpo intermedio del estado, articulará, complementará, subsidiará, apoyará, cooperará y brindará asistencia técnica y acompañamiento a los quince (15) Municipios del departamento, en concurrencia con el nivel superior del Gobierno Nacional, liderando los anhelos de cambio y modernización administrativa con participación de la comunidad y en alianzas público-privadas, en aras de obtener economías de escala, mediante el desarrollo de una buena gestión de gobierno. (Gobernación de la Guajira, 2023)

1.1.2. Visión

A 2030, el Departamento de La Guajira será una entidad territorial reconocida por la sostenibilidad institucional, fiscal y financiera, líder en producción de alimentos orgánicos, competitiva y con su economía encaminada a la oferta de turismo rural, étnico, cultural, de aventuras y de Postconflicto, con impulso agroindustrial, minero energético sostenible, y con un desarrollo portuario consolidado e integrado con el Caribe insular.

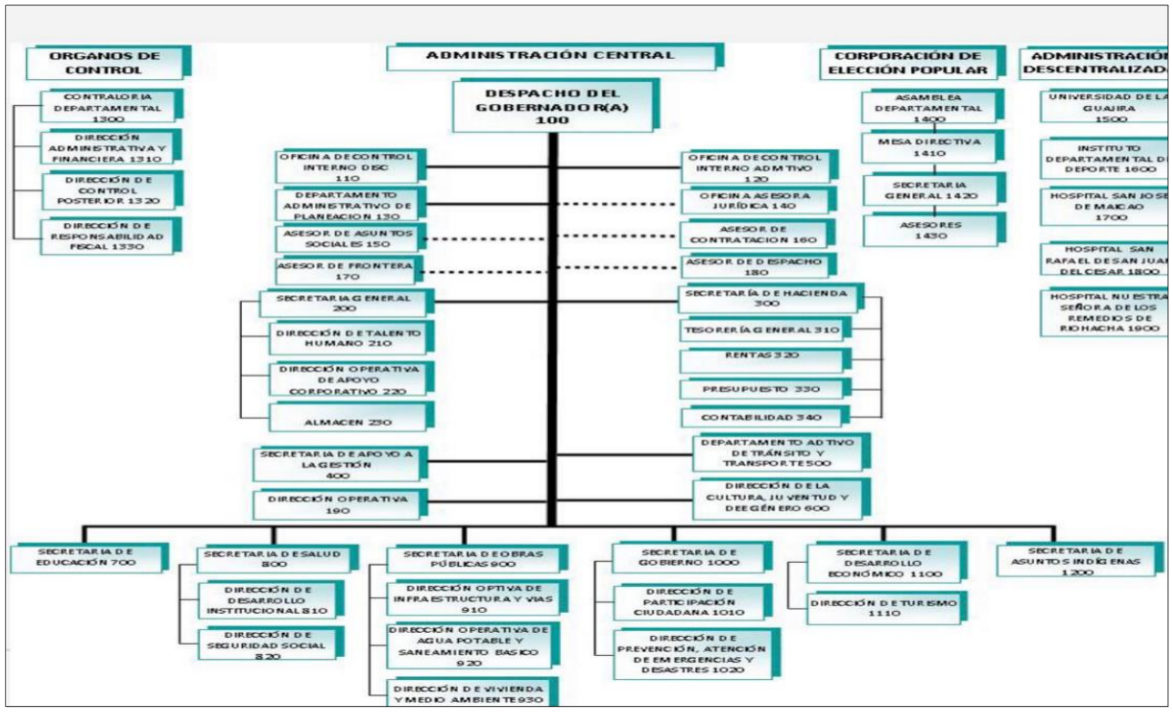
1.1.3. Objetivos de la empresa

Dinamizar las buenas prácticas administrativas mediante criterios éticos, de eficiencia, celeridad, y eficacia para el desarrollo social, económico, cultural, gubernamental y ambiental, incorporando dentro de la institución el sistema integrado de calidad, para el mejoramiento continuo de los procesos en la entidad con liderazgo y altos niveles de competencias del Talento Humano y su compromiso por brindar servicio de calidad a la comunidad Guajira (Gobernación de la Guajira, 2023)

1.1.4. Descripción de la estructura organizacional

Figura 2

Organigrama gobernación de la Guajira



Fuente: Gobernación de la Guajira (2023) Organigrama de la gobernación de La Guajira - Bing images

1.1.5. Descripción de la dependencia o proyecto al que fue asignado

La Secretaría General, de la Gobernación del departamento de la Guajira, esta área de la mano de la dirección administrativa de talento humano es la encargada de aportar al bienestar social del colaborador y su grupo familiar, para fomentar una cultura organizacional que manifieste en sus servidores un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana en la prestación de servicios para la entidad, además se encarga de gestionar y/o desarrollar los escenarios, las herramientas y mecanismos ideales para que los objetivos estratégicos de la entidad se cumplan, contribuyendo así al bienestar y la calidad de vida de sus funcionarios y de los Guajiros en general.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Este proceso de pasantía está orientado al cubrimiento comunicacional de la Oficina de Gestión Social perteneciente a la Secretaría de General, área encargada de elevar la efectividad de la administración para así contribuir al bienestar y la calidad de vida de los Guajiros.

En consecuencia, para el diagnóstico inicial de esta dependencia se utilizó la metodología cualitativa, donde por medio de un formato para entrevista como instrumento para reunir la base de datos necesaria se planteó, llevar a cabo la propuesta para la dependencia. Las fichas técnicas con las preguntas fueron entregadas a la directora de la oficina de gestión social, Daliana Acosta quien a su vez respondió a las mismas.

Tabla 1

Formato de entrevista

Ficha técnica de entrevista semiestructurada
Nombre
Cargo
Tiempo de antigüedad en la oficina de Bienestar social
Cuestionario
1 ¿Cuáles considera que son las principales fortalezas de la Oficina de Bienestar Social en la Gobernación de La Guajira?
2. ¿Cuáles son los principales desafíos o debilidades que enfrenta la Oficina de Bienestar Social?
3. ¿Qué acciones están tomando para abordar estas debilidades y mejorar el desempeño de la Oficina de Bienestar Social?
4. ¿Cómo planean mejorar la comunicación con las otras dependencias de la Gobernación para cumplir con los objetivos estratégicos de la oficina?
5. ¿Cuáles son los objetivos principales que la Oficina de Bienestar Social espera alcanzar en el próximo año?

En la recolección de información para diseñar la Matriz DOFA se tuvo en cuenta información brindada por el personal del área de comunicaciones de dicha oficina, la cual se presenta en la tabla 2.

Tabla 2

Matriz DOFA cruzada de la dependencia asignada

	Fortalezas (F)	**Debilidades (D)**
Matriz DOFA (Diagnóstico inicial)	F1: Conocimiento de la cadena de comunicaciones internas y externas. F2: Recursos necesarios para el manejo de comunicaciones. F3: Planeación mensual de eventos y actividades. F4: Cultura organizacional en cuanto a comunicaciones.	D1: Información tardía de eventos y campañas por parte de los funcionarios para publicación. D2: No se cuenta con plan de comunicaciones. D3: Falta de personal de apoyo no practicante. D4: Desgaste administrativo en diseño de pautas y piezas para cursos que se cancelan.

Continuación tabla 2…

Oportunidades (O)	**Estrategia: FO**	**Estrategia: DO**
O1: Uso de redes sociales. O2: Personal capacitado en el cargo. O3: Diseños publicitarios originales para los eventos. O4: Manejo de comunicación interna con asertividad. O5: Herramientas de trabajo eficientes.	Diseñar una estrategia comunicativa, que logre mejorar los canales comunicativos internos de la secretaria general. Mejoramiento del uso de redes sociales para difusión de información.	Capacitación a los funcionarios acerca de la importancia de informar al area de comunicaciones con la debida oportunidad y asertividad. Crear y fortalecer los canales comunicativos, que permita a la organización mantener el área de comunicación activa, y visibilizarla ante los funcionarios de la entidad
Amenazas (A)	**Estrategia: FA**	**Estrategia: DA**
A1: Publicidad ineficiente tanto en lo físico como en lo digital. A2: Cambio en la planeación de eventos. A3: No lograr el cubrimiento deseado con las estrategias de comunicación implementadas.	Dar a conocer el protocolo de comunicaciones internas a los funcionarios de la gobernación. Verificar la cobertura de la información difundida.	Diseñar el plan de comunicaciones interna para la secretaria general de la gobernación. Diseñar estrategias de difusión para los funcionarios de la gobernación.

Nota: La tabla muestra el diagnóstico inicial de la dependencia asignada, haciendo uso de la herramienta matriz DOFA.

1.3 Planteamiento del problema

Cada organización es sensata de la necesidad de tener un ambiente organizacional como comunicacional, por tal motivo es necesaria una oficina de comunicaciones, hoy en día la comunicación es un instrumento estratégico fundamental dentro de cualquier organización que se enfatice en organizar y gestionar la fluidez y la eficacia de la comunicación en la compañía,

siendo este el vehículo social y de transmisión de los mensajes que la empresa desee llevar hacia el exterior.

La importancia de esta dependencia dentro de cada empresa es fundamental, ya que por medio de esta se generaría mensajes claros y concretos, a través de canales específicos, que permita que la comunidad conozca y tengan claro la misión y visión de la organización, generando sentido de pertenencia, fortaleciendo la imagen de la empresa y la cultura organizacional de la misma, por lo siguiente esto evitaría un desorden en esta área y en su estructura organizacional. (Bussines School, 2021)

Las empresas que tienen tiempo de estar establecidas y que brindan un servicio a toda la comunidad el no tener esta dependencia generaría un desorden y no cumpliría con su estructura organizacional, por eso es necesario la creación de esta área, que permita mejorar el campo comunicativo y así su correcto uso de los elementos de comunicación.

En consecuencia, es fundamental fortalecer el área de comunicaciones en la Secretaria general a través de un equipo periodístico estable que se encargue de hacer reportaría constante para visibilizar los acontecimientos, proyectos que sucedan en la organización.

1.4 Objetivos de la pasantía

1.4.1. Objetivo general

Diseñar un plan de comunicación interna para visibilizar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira.

1.4.2. Objetivos específicos

Diagnosticar las herramientas y contenidos comunicacionales internos realizados por la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira.

Diseñar acciones de comunicación que permitan visibilizar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira.

Proponer un plan de comunicación interna que permita dinamizar y divulgar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira.

1.5 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 3

Plan de trabajo

Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para cumplir los objetivos específicos
Diseñar un plan de comunicación interna para visibilizar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira.	Diagnosticar las herramientas y contenidos comunicacionales internos realizados por la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira.	Implementación de un diario de observación. Análisis de la información del diario de observación. Revisión y recolección documental (informes, fotografías, infografías, notas, videos, etc.) sobre las actividades realizadas en la secretaría

		general.
	Diseñar acciones de comunicación que permitan visibilizar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira.	Plan de acción de los contenidos a publicar. Matriz de los programas de bienestar de la secretaria general
	Proponer un plan de comunicación interna que permita dinamizar y divulgar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira.	Diseño de un plan de comunicación interna para la secretaria general

1.6 Cronograma de actividades

Objetivos específicos	ACTIVIDADES	Mes 1				Mes 2			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Diagnosticar las herramientas y contenidos comunicacionales internos realizados por la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira.	Implementación de un diario de observación	X							
	Análisis de la información del diario de observación		X						
	Revisión y recolección documental (informes, fotografías, infografías, notas, videos, etc.) sobre las actividades realizadas en la secretaría general.			X	X				
Diseñar acciones de comunicación que permitan visibilizar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira.	Plan de acción de los contenidos a publicar.					X			
	Matriz de los programas de bienestar de la secretaria general						X		
Proponer un plan de comunicación interna que permita dinamizar y divulgar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira.	Diseño de un plan de comunicación interna para la secretaria general							X	X

Capítulo 2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

Para tener un acercamiento a esta definición es importante tomar de referente algunos autores, a este respecto Fernández y Useche (2015) afirman que “La comunicación corporativa es un instrumento de gestión por medio del cual toda comunicación interna y externa, conscientemente utilizada, está armonizada tan efectiva y eficazmente como sea posible, para crear una base favorable para las relaciones con los públicos de los que la empresa depende” (p. 63)

Por lo tanto toda entidad pública debe tener una comunicación asertiva y eficaz, y la eficacia lleva a que una organización sea ordenada, puntual y responsables con sus funciones, excluyendo así la negligencia.

En este sentido la comunicación debe tener un enfoque institucional donde se genere confianza y transparencia, atendiendo los principios que fundamentan el desarrollo de la función administrativa consagrados en la Constitución Política, (artículo 209): igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, naturaleza y propósito del Estado social de derechos contenidos en el artículo 1º de la Carta Magna.

En consecuencia, gestionar este ámbito comunicacional tiene como finalidad, informar y soportar el cumplimiento de los deberes constitucionales y sociales al respecto, el fomento y

consolidación de una cultura de la información que considera de manera integral su gestión y que se articula con el ámbito de la comunicación interna.

La comunicación en una entidad pública suele ser el medio para dar a conocer a la comunidad las reformas sociales, económicas y políticas y que estas sean comprendidas correctamente por sus receptores, además de ello es un mecanismo para movilizar la población y así lograr que estos se comprometan y participen en la consecución de objetivos y logros colectivos para el desarrollo en conjunto de la comunidad.

La entidad pública no puede dejar de lado el hecho de que la comunicación es un acto democrático y que esta consta de varios actores. Para garantizar lo anterior, es necesario que ésta sea asumida como un mecanismo óptimo de desarrollo, con el fin de compartir intereses y trabajar en igualdad de condiciones por un mismo fin *"*la movilización se entiende como la convocación de voluntades para actuar en la búsqueda de un propósito común bajo una interpretación y un sentido compartidos" (Toro y Rodríguez, 2001 p. 15).

Fernández Collado, (1999) define la comunicación organizacional como:

> "…conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos" (pág. 22)

Justamente esta es la razón primordial para que la comunicación organizacional sea un elemento fundamental dentro de las organizaciones que fortalezca y fomente la identidad de la empresa. La comunicación dentro de una empresa encadena todas las áreas y fusiona las actividades para que todas estén encaminadas a un fin común.

Así como el efecto mariposa, es importante comprender que todo acto de comunicación influye de alguna manera dentro de la organización. La comunicación "ayuda a lograr todas las funciones administrativas básicas –planeación, organización, dirección y control- para que las organizaciones logren sus objetivos y superen las dificultades" (Davis y Newstrom, 2003, p. 65)

La comunicación interna se entiende como el conjunto de actividades en una empresa para la creación y mantenimiento de relaciones interpersonales entre sus colaboradores, apoyada de los diversos medios de comunicación que contribuyan al logro de objetivos corporativos. Su principal propósito es integrar, comprometer y motivar al personal con los objetivos de la organización. Otros de sus objetivos son: Mejoramiento de la imagen corporativa entre sus miembros, conocimiento interno de la empresa, sincronización laboral, fortalecer la cultura interna, evitar los rumores, solución de conflictos, incentivar la innovación y tecnología, alcanzar la calidad en los procesos y la satisfacción del derecho a la información y libertad de expresión. (Álvarez, 2007).

Son tres las funciones básicas que abarcan este concepto; información, explicación e interrogación. Los colaboradores deben mantenerse informados de los acontecimientos internos y externos a la organización y se deben sentir motivados y participes del dialogo laboral.

La comunicación interna es un bien de gran valor para las empresas, sin embargo, la comunicación no es un fin en sí mismo. Tiene un valor instrumental al servicio del activo humano. La comunicación actúa sobre la organización y sobre su cultura. Esta se puede implementar en cuatro ámbitos: El intrapersonal, el interpersonal, el grupal y el social. La gestión de la comunicación requiere técnica y profesionalidad, ya que se ve constantemente expuesta a riesgos. Algunas de las barreras de la comunicación interna son: físicas, fisiológicas, psicológicas, sociológicas, culturales, administrativas y lingüísticas. Estas barreras pueden llegar afectar los diversos elementos que intervienen en dicho proceso. (Jiménez, 1998).

Según Massoni, la estrategia de comunicación es un medio de planificar desde el presente el futuro posible. Esto les permite a las organizaciones trabajar simultáneamente con múltiples actores, integrando una propuesta global y acciones relacionadas a la misma. Así mismo, indica los ejes y tonos de las conversaciones con los distintos actores a fin de aportar transformaciones que se desean obtener. (López, 2019).

Una estrategia de comunicación brinda a los integrantes de la organización el desarrollo de un proceso comunicacional efectivo, cumpliendo con los objetivos de la empresa. De igual forma, implican un proceso participativo de las partes interesadas en la empresa, gestionan el trabajo en equipo y aseguran que los miembros entiendan lo que se realiza internamente en la empresa. (Quezada, 2018).

Para consolidar la estrategia primeramente se debe definir el público objetivo y detectar sus necesidades, cuyo diagnóstico permitirá establecer las acciones para abordar la estrategia.

Luego, se selecciona la estrategia más adecuada para la empresa, con base a los requerimientos de esta. (Quezada, 2018).

La comunicación estratégica se materializa dentro de una organización por medio del plan estratégico de comunicación. La existencia de un buen plan de comunicación manifiesta de forma sintetizada todo el proceso y conocimiento comunicativo que existe en una empresa para alcanzar sus objetivos. El plan de comunicación integra un conjunto de actividades con diversos elementos que permiten consolidar las oportunidades de mejora en el ámbito de la comunicación interna de una empresa, a fin de mejorar sus relaciones laborales, toma de decisiones y el flujo de información en una empresa. (Tur-Viñes & Monserrat, 2014).

El primer paso para ejecutar un plan de comunicación interno es desarrollar un diagnóstico del entorno interno y externo, con el fin de identificar las oportunidades de mejora de los procesos comunicativos, el tipo de estructura de la empresa, establecer los objetivos, las situaciones halladas, las necesidades en comunicación evidencias por parte de los trabajadores de la empresa, revisar la documentación interna de comunicación y determinar los canales de comunicación actuales. Luego se elabora un plan comunicacional, con base al diagnóstico, a los planes estratégicos de la empresa y objetivos de esta. Finalmente se implementa el plan de comunicación junto con su cronograma y método de seguimiento, que permitirá evidenciar el cambio tanto del clima laboral y rendimiento de los trabajadores. (Chacón y Figueredo, 2012)

2.2 Enfoque legal

Ley 100 de 1993

Establece el grupo de entidades, normas y procedimientos a los cuales podrán tener acceso las personas y la comunidad con el fin principal de garantizar una calidad de vida que esté acorde con la dignidad humana, seguridad social e integral.

El decreto 614 de 1984 Bases para la organización y administración de salud ocupacional en el país. Este decreto determina las bases de la organización pública y privada de la salud ocupacional en el país para la prevención de los accidentes y enfermedades relacionadas con el trabajo y el mejoramiento de las condiciones laborales.

Además el decreto 1567 de 1998: Crea el sistema de Estímulos, los programas de bienestar y los programas de Incentivos: Decreto 1572 de 1998: Reglamenta el Decreto 1567 de 1998. Establece los criterios generales del sistema de estímulos para los empleados del sector público.

Ley 1010 de 2006

Esta ley promueve medidas para sancionar, prevenir y corregir el acoso laboral y cualquier tipo de hostigamiento o maltrato al trabajador, siendo válida tanto para entidades públicas o privadas. En su artículo 2° define cada uno de los tipos de abuso que existen en un ambiente laboral hostil como lo son: maltrato, discriminación, entorpecimiento, desprotección, inequidad y persecución, junto con sus respectivos atenuantes y agravantes.

Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo

3.1 Presentación de resultados

Los resultados se desglosan teniendo en cuenta los objetivos específicos propuestos durante el desarrollo de la pasantía de la siguiente manera:

3.1.1. Diagnosticar las herramientas y contenidos comunicacionales internos realizados por la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira

Actividad 1. Implementación de un diario de observación. El diario de observación se realizó en las instalaciones de la secretaria general de la gobernación de la Guajira, con el fin de observar los diferentes escenarios internos que ocurrieran, dicho diario se desarrolló en un límite de tiempo de 4 semanas, en espacios donde se encontraban la mayoría de funcionarios y personal administrativos, (oficinas y áreas comunes) en el cual desarrollan sus labores y además comparten o pasan el rato en determinados tiempos de descanso, permitiendo así registrar la experiencia de los participantes.

El diario permitió, analizar, organizar e interpretar la información que se está recogiendo, además esta facilita mejorar y transformar esta misma, lo que permite conocer la realidad de lo que ocurre en la entidad gubernamental, para que de esta manera se profundice sobre todo tipo de eventos que ocurran a diario, dando así una secuencia para iniciar un proceso de intervención

y evaluación que determinaran soluciones a dichas crisis, para mejorar el escenario de comunicación interna de la secretaria general.

Tabla 4

Diario de observación

Diario de observación	
Nombre del observador	Angélica Giselle Ramos Brito
Fecha	13 de mayo de 2023
Ciudad	Riohacha
Lugar	Secretaria general - Gobernación de la Guajira
Temas	Estado situacional del área de comunicaciones, herramientas e implementos, cultura organizacional, clima organizacional, ética profesional, valores, redes sociales, pagina web, tipos de publicaciones, tipos de comunicación que usan dentro de la empresa, organización de la empresa.

La secretaria general de la gobernación de la Guajira, a pesar de que existe una area de comunicaciones, la comunicación escrita se da como un apoyo circunstancial de la verbal dependiendo del tema, ya que los asuntos escritos se tramitan sólo cuando se considera necesario, para oficializar o enfatizar los acuerdos. También se observa que la comunicación en la secretaria general la comunicación se articula en mayor proporción en lo externo que en lo interno, al enfocarse más en dar a conocer a la población en general los proyectos que se adelantan al interior de la gobernación. Respecto a la obtención de la información oficial sobre los programas de bienestar que se adelantan a través de la secretaria general, los funcionarios la obtienen a través de las jornadas de inducción, visitando la página web, informes de gestión o al realizar los proyectos o por haber participado en la construcción colectiva de la misma.

Los principales medios de comunicación interna que utiliza la secretaria general principalmente son las carteleras el cual está ubicado estratégicamente en sus instalaciones lo cual se puede considerar apropiado para los funcionarios.

Las circulares también hacen parte de los medios de comunicación interna que utiliza la secretaria general, el cual es considerado como adecuado al trasmitir información clara y útil, lo cual hace de éste un medio efectivo para transmitir información o comunicar una situación a los colaboradores.

Actividad 2. Análisis de la información del diario de observación. Se pudo observar que en la secretaria general hay un equilibrio entre la comunicación verbal y la comunicación escrita, no obstante la comunicación que se gesta en mayor medida por las condiciones laborales y de espacios es en mayor medida verbal. Lo cual permite fortalecer los vínculos directos y el cara a cara sin embargo se deja de lado la comunicación formal, con la que se obtiene constancia de lo dicho y acordado.

Aunque la mayoría de los colaboradores conocen los elementos oficiales de la organización, aún hay un nivel considerable de desconocimiento y falta de apropiación de dichos elementos correspondientes al direccionamiento estratégico lo que en laguna oportunidades conlleva a que so se cumplan en su totalidad los objetivos y metas corporativas.

De igual forma, se encuentra que dentro de la secretaria general el area oficial de comunicaciones desde la cual se gestan todos los procesos relacionados con la misma, no se está haciendo un uso adecuado de los canales de comunicación interna dispuestos para tal fin, lo que genera que los colaboradores no se apropien de la cultura organizacional y por ende estén comprometidos con la entidad gubernamental.

El flujo de comunicación fluye de manera informal, es decir no hay procesos formales que den sustento a la comunicación de manera que todos y cada uno de los procesos no solo no se comunique de manera acertada sino que queden palpables como soporte ante cualquier irregularidad.

Los colaboradores obtienen en mayor proporción información de la secretaria general por sus propios medios que por el flujo de comunicación oficial que se pueda gestar en la organización, al ser una comunicación informal y verbal limita a los colaboradores con la información obtenida o requerida por lo cual deben buscarla en diferentes medios o elementos en los que la información ya está clara y condensada.

Actividad 3. Revisión y recolección documental (informes, fotografías, infografías, notas, videos, etc.) sobre las actividades realizadas en la secretaría general. La actividad consistió en revisar la información inherente a los programas de bienestar social que maneja la secretaria general de la gobernación de la Guajira, para su posterior clasificación y organización teniendo en cuenta la intención comunicativa de cada una de ellas, además de recabar las evidencias de las actividades realizadas al interior de la secretaria en beneficio de sus colaboradores.

Tabla 5

Recolección documental secretaria general

Actividad realizada	Evidencia
Infografía actividad recreativa estilo de vida saludable	
Invitación talleres de capacitación en ofimática para funcionarios	

Continuación tabla 4…

Diseño tarjeta celebración de cumpleaños funcionarios	
Anuncio funcionarios ganadores del premio por actualización de datos	
Invitación talleres de capacitación en transparencia publica para funcionarios y contratistas	
Nota de prensa ganadores celebración mes de amor y amistad	
Anuncio informativo para funcionarios y contratistas para realizar actualización de datos	

Boletín informativo actividades de bienestar social para el mes de septiembre	

3.1.2. Diseñar acciones de comunicación que permitan visibilizar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira

Actividad 1. Plan de acción de los contenidos a publicar. Teniendo como referente la importancia que tienen los programas de bienestar al interior de la secretaria general de la gobernación de la guajira se planteó la creación de una parrilla para darle cumplimiento al objetivo planteado, logrando con ello que los colaboradores del área de comunicaciones tengan una organización en su trabajo que les permita preparar con anterioridad las temáticas establecidas, de acuerdo a las fechas, responsables, y establecer momentos para las grabaciones. En la tabla 5 se muestra el formato diseñado, junto con algunas actividades programadas de acuerdo al propósito planteado.

Tabla 6

Plan de publicación de programas de bienestar

Fecha de publicación final	Tema	Responsable contenido	Responsable audiovisual
21/abr./2022	plan exequial	Equipo bienestar social	Equipo comunicaciones
28/abr./2022	Celebración de la mujer	Equipo talento humano	Equipo comunicaciones
05/may/2022	teletrabajo/ trabajo desde casa	Equipo bienestar social	Equipo comunicaciones

12/may/2022	programa de incentivos y estímulos	Equipo talento humano	Equipo comunicaciones
19/may/2022	Día del funcionario público	Equipo talento humano	Equipo comunicaciones
26/may/2022	Espacio con el gobernador	Equipo comunicaciones	Equipo comunicaciones
2/jun/2022	Celebración de cumpleaños	Equipo talento humano	Equipo comunicaciones
9/jun/2022	Medicina integrativa	Equipo bienestar social	Equipo comunicaciones
23/jun/2022	Nutrición	Equipo bienestar social	Equipo comunicaciones
30/jun/2022	Mujeres embarazadas	Equipo bienestar social	Equipo comunicaciones
7/jul/2022	Vida saludable	Equipo bienestar social	Equipo comunicaciones
14/jul/2022	Envejecimiento saludable	Equipo bienestar social	Equipo comunicaciones

Nota: Elaboración propia (2023)

Actividad 2. Matriz de los programas de bienestar de la Secretaria General. El contenido de la matriz de la figura 3, detalla las actividades anuales programadas por la oficina de bienestar social de la secretaria general, de la gobernación de la guajira en beneficio de sus colaboradores de planta y contratistas; cada eje planteado contiene una temática y la metodología de realización, además del detalle de cada una de las acciones que permitan cumplir con los objetivos propuestos en cada uno de ellos, teniendo en cuenta las fechas programadas para tal propósito.

Figura 3

Matriz plan de bienestar social - secretaria general

	DIRIGIDO A	EJES PLAN BIENESTAR / EJES CAPACITACIONES	TEMATICA	METODOLOGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	FECHA TENTATIVA 2022
1	Funcionarios	EJE 1. EQUILIBRIO PSICOSOCIAL PROGRAMA DE INCENTIVOS Y ESTÍMULOS	PLAN EXEQUIAL	Socializacion Virtual Socializacion Presencial	Prestarle a los funcionarios los servicios exequiales mediante la modalidad de un plan de proteccion familiar en grupo. El objetivo es ofrecer a sus funcionarios una protección a su persona y a su núcleo familiar y mejorar su eficacia laboral y reflejar un mayor nivel de satisfacción en ellos.		Todo el año
2	Funcionarios Contratistas	EJE 1. EQUILIBRIO PSICOSOCIAL PROGRAMA DE INCENTIVOS Y ESTÍMULOS	CELEBRACIÓN DE CUMPLEAÑOS	Envio de tarjeta de cumpleaños virtual Entrega de ponque personal Celebracion a fin de mes	Resaltar la fecha de cumpleaños de los funcionarios y contratistas de la entidad	Tarjeta de cumpleaños virtual a los correos institucionales Entrega en residencia o puesto de trabajo de un ponque con motivo de cumpleaños e imagen o empaque institucional Celebracion mensual (ultimo miercoles del mes) de todos los funcionarios y contratistas en el parqueadero, Torta para todos Bebida Decoraccion en carpa	Todos los meses
3	Funcionarios Contratistas	Eje 1. Gestión del conocimiento y la innovación	JORNADA DE CAPACITACIONES	Capacitaciones virtuales y presenciales	Contribuir con el mejoramiento continuo de los servidores públicos de la entidad a través de las capacitaciones, mediante el cual se implementan acciones, mecanismos o instrumentos orientados a generar, identificar, valorar, capturar, transferir, apropiar, analizar, difundir y preservar el conocimiento para fortalecer la gestión de las entidades públicas, facilitar procesos de innovación y mejorar la prestación de bienes y servicios a sus grupos de valor.	Solicitud Aprobación Divulgación Realización Participación	Todos los meses
4	Funcionarios	EJE 1. EQUILIBRIO PSICOSOCIAL Actividades recreactivas y deportivas Artisticas y culturales	Actividades recreactivas y deportivas Artisticas y culturales	Actividades virtuales y presenciales	Fomentar la práctica deportiva como por ejemplo el uso de bicicletas, estimulando el mejoramiento de la condición física, mediante un ambiente propicio para el desarrollo de la autonomía, la creatividad y solidaridad entre los servidores, así mismo, todas y cada una de las actividades de carácter lúdico - creativos que contribuyan al desarrollo personal y laboral tanto del servidor como su grupo familiar. Se busca con estos programas generar espacios de producción de cultura, donde los servidores tengan la oportunidad de desarrollar actividades artísticas, literarias y científicas	Ciclo Rutas Clico Paseos Rubas Terapias Pausas Activas Concursos decorativas en las diferentes fechas especiales de celebracion durante el año Espacios recreativos y de esparcimientos brindados por la algunos aliados como la caja de compensacion familiar	Todos los meses
	Funcionarios Contratistas	EJE 1. EQUILIBRIO PSICOSOCIAL Actividades recreactivas y deportivas Artisticas y culturales	TELETRABAJO/ TRABAJO DESDE CASA		Brindarle a los funcionarios opciones de flexibilidad laboral.		
			MUJERES EMBARAZADAS		Cuidar a las servidoras publicas durante el embarazo y después del parto, establecer horarios flexibles especiales para las servidoras públicas en dicha condición, de manera que puedan dar por terminada su jornada laboral 30 minutos antes de lo habitual.		
4	Funcionarios	PROGRAMA DE INCENTIVOS Y ESTÍMULOS	EMPLEADO DE LA ENTIDAD	Reconocimiento	Promover el orgullo, la autoestima y la productividad en los colaboradores de la entidad mediante un reconocimiento al empleado más destacado del en cada dependencia y luego a nivel general	Certificado impreso Reconocimineto virtual con la imagen de cada funcionario / Cuadro de honor de los funcionarios escogidos en cada dependencias Detalle institucional Al funcionario escogido como mejor empleado publico de toda la entidad, adicional a la entrega de todo lo anterior se le entregara un premio, como una cena	JUNIO 27 Dia del Funcionario
5	Funcionarios y contratistas	PROGRAMA DE INCENTIVOS Y ESTÍMULOS	DIA DEL FUNCIONARIO PÚBLICO	Reconocimiento	Conmemorar el día de la prestación del servicio y hacer enfasis en atención al cliente interno y externo	Envio de mensaje / tarjeta al correo y al whatsapp Entrega de un detalle Charlas	
6	Funcionarios y contratistas	PROGRAMA DE INCENTIVOS Y ESTÍMULOS	EMPLEADO DISPUESTO Y COMPROMETIDO	Reconocimiento	Promover el compromiso y disponibilidad en los empleados de la entidad mediante un reconocimiento a lo largo del año.	Certificado impreso Reconocimineto virtual con la imagen de cada funcionario / Cuadro de honor de los funcionarios escogidos en cada dependencias Detalle institucional	Por definir
7	Secretarías	PROGRAMA DE INCENTIVOS Y ESTÍMULOS	DIA DE LA SECRETARIA	Detalle	Resaltar la labor que ejercen las secretarias en la entidad	Envio de mensaje / tarjeta al correo y al whatsapp Detalle	26 de abril del 2021
8	Funcionarios		AMOR Y AMISTAD	Compartir	Reconocer la amistad como un sentimiento noble y valioso en la vida como compañeros que somos en la Gobernación de La Guajira.	Juego del amigo secreto en cada dependencia Concurso entre dependencias Decoración de espacio	18 de septiembre de 2020
9	Hijos de los funcionarios y contratistas		HALLOWEN	Caja de dulces	Celebrar el dia del niño, mas conocido como Halloween, para conservar las tradiciones a pesar de los cambios que se han presentado en el mundo por la pandemia.	Show virtual Entrega de cajas de dulces para los niños de los funcionarios y contratistas Decoración de espacios en la entidad y en hogares Consurso de decoracion de espacios	31 de octubre
10	Funcionarios		NAVIDAD Y FIN DE AÑO	Tarjeta	Tener un gesto con los funcionarios de la entidad en esta fecha que normalmente es de union familiar y felicidad	Tarjeta alusiva en la fechas decembrinas Entrega de un detalle Rifa de anchetas o detalle gestionado con las entidades financieras relacionadas a la Gobernacion Ancheta individual y/o Detalle como bono redimible en supermercados Celebracion / Cena	25 de diciembre 31 de dicimebre
11	Funcionarios		BASE DE DATOS FUNCIONARIOS	Recorrido y link de encuesta	Mantener actualizada la información de los funcionarios públicos con la apliccion de una encuenta 2 veces al año, por parte de los contratistas crear una estrategia para contar con informacion basica	Divulgar la información Link de la encuesta Organizar base de datos Socializacion de los datos con Talento Humano	Febrero Julio
	Funcionarios y contratistas		ESPACIO CON EL COBERNADOR		Serian espacios generados para tener contato con el Gobernador 1. Lider con equipo 2. Equipo (Servidores y Contratistas) Dinamica por definir Titulo por definir (un café con el gobernador / un compartir con el gobernador / Dialoguemos con el gobernador)		
12	Funcionarios		CARNETIZACIÓN		Realizar jornada de carnetización para los funcionarios que no cuentan con el carnet de reconocimineto institucional.	Encuesta para tener conocimineto de quienes portan o no el carnet Solicitud Contratación Entrega y compromiso	
13	Funcionarios		VIDA SALUDABLE		Promover en los funcionarios de la entidad la actividad fisica, para mantener un estilo de vida saludable evitando el sedentarismo	Actividad con Bicicleta Pausa Activa Ejecicios saludables por 30 minutos Gimnasio	

3.1.3. Proponer un plan de comunicación interna que permita dinamizar y divulgar los programas de bienestar de la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira

Actividad 1. Diseño de un plan de comunicación interna para la secretaria general.

En los siguientes apartados se presenta el manual propuesto para la secretaria general de la gobernación de la Guajira.

Plan para las comunicaciones de la secretaria general

Introducción

El plan es un documento que permite el diseño e implementación de acciones de comunicación interna y externas que garanticen la divulgación, difusión y promoción de la información pertinente a la gestión institucional dentro de los parámetros de la oportunidad y la veracidad.

El presente plan tiene como propósito proporcionar información a funcionarios y contratistas de la Secretaría General sobre la estructura, política, procedimientos e instructivos que direccionan el proceso de Comunicación Estratégica. Su consulta permite, además, identificar las funciones y responsabilidades de los que intervienen en el proceso, brindar herramientas para alcanzar la excelencia en el diseño e implementación de las diferentes acciones y productos de comunicación, así como establecer los lineamientos frente a la socialización de la información.

Información general

Objetivo general

Establecer los conceptos, políticas directrices y lineamientos que permitan fortalecer el flujo de la comunicación interna entre las diferentes dependencias y públicos de la entidad para desarrollar una cultura de la comunicación y la información.

Objetivos específicos

- Orientar la implementación del enfoque del proceso de comunicaciones.
- Definir las líneas de acción de las comunicaciones a través de las cuales se fortalecerá la cultura de la comunicación y la información.
- Soportar las actividades de las dependencias que requieren el apoyo del proceso de Comunicación para el despliegue de sus estrategias de comunicación y campañas

Alcance

Este documento aplica para todos los procesos de la entidad. En este sentido, el plan de comunicaciones establecerá los lineamientos y directrices para el manejo de las comunicaciones internas de la Secretaría General.

Líneas de acción de comunicaciones

Comunicación interna: Son aquellos datos que se originan en el cumplimiento de las funciones de la entidad y se difunden en su interior, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones a nivel organizacional hacia los cuales se enfoca el accionar de la entidad.

Condiciones generales

La elaboración de los mensajes comunicacionales se realiza de manera planificada registrándolos en el plan de comunicaciones del área de comunicaciones, el cual deberá contar con la siguiente información mínima: ¿Qué comunicar? ¿Cuándo comunicarlo? ¿A qué persona comunicárselo? ¿Cómo realizar la comunicación?; este procedimiento se aplica a la comunicación interna de la oficina de bienestar social de la secretaria general de la gobernación de la Guajira.

Descripción

Tabla 7

Plan de comunicaciones

Actividad	Responsable	Tarea	Registros
Planificación de mensaje comunicacionales	Jefe de oficina de comunicaciones	Se envía a los jefes de las dependencias de la secretaría General el formato Plan de comunicaciones para que en este registren las novedades de la vigencia.	Plan de comunicaciones Evidencia reunión
Elaboración de piezas comunicacionales	Profesional de comunicaciones	Recibe las solicitudes para la realización de campañas y/o mensajes comunicacionales	Correo electrónico remitiendo solicitud
Aprobación de piezas comunicacionales	Jefe de oficina de comunicaciones	Realiza la revisión de la campaña o pieza comunicacional para que cumpla con los requisitos establecidos antes de su publicación o divulgación interna.	Correo electrónico on solicitud y observaciones
Envío para divulgación	Profesional de comunicaciones	Luego de contar con las versiones aprobadas delos conceptos, se socializa con la dependencia interesada y luego a través de una estrategia establecida por la oficina de comunicaciones de la secretaria general se socializará y divulgará a través de los canales correspondientes.	Correo electrónico con aprobaciones Evidencia de reunión
Seguimiento a mensajes comunicacionales	Profesional de comunicaciones	La secretaria general realizará un seguimiento selectivo a sus campañas, verificando la cobertura y/o calidad de las comunicaciones.	Correo electrónico de seguimiento.

Capítulo 4. Diagnóstico final

En el transcurso de las pasantías se logró realizar un diagnóstico inicial, donde se pudo evidenciar la existencia de elementos de la comunicación organizacional, como lo son los medios y acciones de comunicación, aunque estos son administrados de forma no técnica por el área de comunicaciones de la secretaría general de la Guajira. Dentro de la Secretaría general, se utilizan diferentes medios de comunicación que permiten informar a los colaboradores sobre algunos acontecimientos de la misma, entre dichos medios están: página web, folletos, video institucional y carteleras; por otro lado dentro de su cultura organizacional utilizan otros medios que son considerados internos pero responden a sus intereses particulares, como lo son: circulares y memorandos; sin embargo estos medios solo cumplen una misión meramente informativa, además éstos no cuentan con una periodicidad establecida, ni un contenido y estructura física adecuados.

Así mismo, en esta organización se llevan a cabo diferentes acciones de comunicación que permiten la socialización e interacción de la totalidad del grupo de colaboradores, evidenciándose que la comunicación permite la participación activa de los implicados. Dichas acciones son: reuniones de trabajo, jornada de inducción, jornada de capacitación, sin embargo estas acciones no tienen una frecuencia y constancia establecida. Finalmente, la experiencia como pasante en la Secretaría General de la Gobernación de la Guajira, fue gratificante y me proporcionó mucha experiencia, pues el hecho de poder tener ese acercamiento y lograr conocer más acerca del trabajo que realizan las entidades gubernamentales y poder trabajar de su mano.

Capítulo 5. Conclusiones

La comunicación que se gesta al interior de la Secretaría General, presenta falencias en el flujo de comunicación, acciones y medios y cultura organizacional porque ésta ha sido asumida desde la experticia o habilidades de los colaboradores más no en conocimiento profesional de un comunicador.

Teniendo en cuenta las falencias que se presentan con relación a la comunicación interna de la secretaría General, se realizó un diagnóstico que permitió evaluar el estado actual de la organización, en este caso desde la comunicación; para proponer soluciones estratégicas que permitan mejorar efectivamente las falencias que se presentaron asumiendo este proceso como el análisis que se hace para evaluar la situación de la empresa, sus problemas y potencialidades. En términos generales el diagnostico muestra que las acciones de comunicación no tienen una periodicidad constante y tratan temáticas de las necesidades externas de la secretaría general, más no responden a las necesidades humanas del público interno.

Como resultado del diagnóstico realizado se diseñó una propuesta de plan de comunicación que apunta a que la secretaria general asuma el rol de la comunicación formalmente como estrategia que promueva la participación activa del capital humano de la entidad.

Capítulo 6. Recomendaciones

Fortalecer el área de comunicaciones es sumamente importante porque llevaría a ampliar el radio de acción teniendo en cuenta que las comunicaciones tanto internas como externas se verían fortalecidas de forma ágil y oportuna llevando el mensaje al receptor en los tiempos establecidos.

La secretaria general debe tener una persona encargada exclusivamente de las comunicaciones internas, de sus páginas las dudas e inquietudes que este manifieste en tiempo real o al menos oportuno. También considero que fijar una plantilla para organizar el feed de los funcionarios hablaría muy bien de esta dependencia.

Sin más que añadir, la secretaria general crea en los colaboradores una identidad y un sentido de pertenencia que permite una calidad en la prestación de sus servicios, logrando que la entidad cumpla sus objetivos estratégicos.

Referencias

Álvarez, J. (2007). *Comunicación Interna, la Estrategia del Éxito*. Razón y Palabra, 5-7

Chacón, R., y Figueredo, K. (2012). *Comunicación empresarial*. Bogotá: UNIMINUTO

Congreso de Colombia (1991) Constitución política Art. 209.

Davis, Keith, John W. Newstrom. (2003) Comportamiento humano en el trabajo. México: Ed. McGrawhill/Interamericana editores S.A.

Fernández Collado C, (1999) La comunicación en las organizaciones, México: Ed.

Fernández, L & Useche, M (2015). Identidad y alteridad en la comunicación organizacional. *Quórum Académico, 12*(1),60-77.[fecha de Consulta 31 de Enero de 2022]. ISSN: 1690-7582. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199040067005

Jiménez, J. G. (1998). *La comunicación interna*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A.

López, D. N. (2019). *La comunicación como espacio de cambio. Rosario*: Universidad Nacional de Rosario.

Quezada, C. A. (2018). *Formulación de estrategias comunicacionales internas para el mejoramiento de la gestión del talento humano en la empresa ADELCA*. Cuenca: Universidad del Azuay.

Toro, J., y Rodríguez, M (2001) La comunicación y la movilización social en la Construcción de bienes públicos. Banco Interamericano de desarrollo. Serie de documentos de Trabajo I-25. En: https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-comunicaci%C3%B3n-y-la-movilizaci%C3%B3n-social-en-la-construcci%C3%B3n-de-bienes-p%C3%BAblicos.pdf

Tur-Viñes, V., & Monserrat, J. (2014). *El plan estratégico de comunicación. Estructura y funciones*. Redalyc, 6-8.

Apéndices

Apéndice A. Soporte fotográfico actividades realizadas






SALIDA DE
EMERGENCIA




LOS PREJUICIOS

Apéndice B. Entrevista realizada a directora oficina Gestión social

1¿Cuáles considera que son las principales fortalezas de la Oficina de Bienestar Social en la Gobernación de La Guajira?

Nuestra oficina cuenta con recursos adecuados para el manejo de la comunicación, lo que nos permite desarrollar estrategias efectivas para llegar a la comunidad. Además, tenemos una sólida planeación mensual de eventos y actividades que nos permite llevar a cabo nuestras iniciativas de manera organizada y efectiva.

2¿Cuáles son los principales desafíos o debilidades que enfrenta la Oficina de Bienestar Social?

Una de nuestras principales debilidades es la información tardía de eventos y programas, esto dificulta nuestra capacidad de difundir información de manera oportuna, Además, no contamos con un plan de comunicaciones formal, y son las practicantes de trabajo social quienes se encargan del voz a voz en cada una de las oficinas, por esta razón hay poca asistencia de los colaboradores en los programas que ofrecemos.

3 ¿Qué acciones están tomando para abordar estas debilidades y mejorar el desempeño de la Oficina de Bienestar Social?

Estamos trabajando en mejorar la comunicación interna con los funcionarios para asegurarnos de recibir la información necesaria de manera oportuna. Además, buscamos el

diseño de un plan de comunicaciones completo que nos permita establecer objetivos claros y estrategias efectivas.

4¿Cómo planean mejorar la comunicación con las otras dependencias de la Gobernación para cumplir con los objetivos estratégicos de la oficina?

Estamos fortaleciendo nuestros lazos con otras dependencias de la Gobernación a través de reuniones periódicas y trabajo colaborativo en proyectos y eventos.

5¿Cuáles son los objetivos principales que la Oficina de Bienestar Social espera alcanzar en el próximo año?

Nuestros principales objetivos para el próximo año incluyen mejorar la difusión de información sobre eventos y campañas, implementar un plan de comunicaciones sólido, fortalecer nuestro equipo con la contratación de personal de apoyo y continuar trabajando en colaboración con otras dependencias.