

| | | | | |
|---|--|---------------------|-------------------|-----------------|
|  | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA | | | |
| | <u>Documento</u> | <u>Código</u> | <u>Fecha</u> | <u>Revisión</u> |
| | FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO | F-AC-DBL-007 | 10-04-2012 | A |
| | <u>Dependencia</u> | <u>Aprobado</u> | | <u>Pág.</u> |
| DIVISIÓN DE BIBLIOTECA | SUBDIRECTOR ACADEMICO | | 1(110) | |

RESUMEN - TESIS DE GRADO

| | |
|---------------------------|--|
| AUTORES | SHAIRE LINETH PÁEZ PEÑARANDA |
| FACULTAD | DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES |
| PLAN DE ESTUDIOS | COMUNICACIÓN SOCIAL |
| DIRECTOR | EDUARDO SÁNCHEZ |
| TÍTULO DE LA TESIS | ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS QUE PERMITAN EL RECONOCIMIENTO DEL CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA |

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

La comunicación está presente en cualquier proceso que se lleva a cabo en una organización, lo realmente importante radica en garantizar que se realice con éxito y que se genere retroalimentación; razón por la cual, es necesario contar con una dependencia de comunicaciones y un profesional en el área, para conseguir una opinión pública favorable ante los públicos de interés, el adecuado funcionamiento de los flujos comunicativos, una imagen corporativa sólida y ejercer control en los procesos de comunicación empleados al interior de la organización ,garantizando el fortalecimiento del clima organizacional.

CARACTERÍSTICAS

| | | | |
|---------------------|----------------|--------------------------|------------------|
| PÁGINAS: 130 | PLANOS: | ILUSTRACIONES: 47 | CD-ROM: 1 |
|---------------------|----------------|--------------------------|------------------|



ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS QUE PERMITAN EL RECONOCIMIENTO DEL
CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA

SHAIRE LINETH PÁEZ PEÑARANDA

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
COMUNICACIÓN SOCIAL
OCAÑA
2014

ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS QUE PERMITAN EL RECONOCIMIENTO DEL
CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA

SHAIRE LINETH PÁEZ PEÑARANDA

Informe final de pasantía como requisito para optar el título de comunicadora social

Director
EDUARDO SÁNCHEZ NAVARRO
Especialista

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
COMUNICACIÓN SOCIAL
OCAÑA
2014

CONTENIDO

| | Pág. |
|---|------|
| <u>INTRODUCCION</u> | 16 |
| <u>1. ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS QUE PERMITAN EL RECONOCIMIENTO DEL CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA</u> | 17 |
| <u>1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA EMPRESA Y DE LA DEPENDENCIA DONDE SE VA A DESEMPEÑAR.</u> | 17 |
| 1.1.1 Misión | 18 |
| 1.1.2 Visión. | 18 |
| 1.1.3 Objetivos del Centro de Convivencia Ciudadana | 18 |
| 1.1.4 Descripción de la estructura organizacional del Centro de Convivencia Ciudadana. | 19 |
| 1.1.5 Descripción de la dependencia de comunicaciones del Centro de Convivencia Ciudadana | 21 |
| <u>1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA DE COMUNICACIONES DEL CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA</u> | 22 |
| <u>1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA</u> | 25 |
| 1.3.1 General. | 25 |
| 1.3.2 Específicos. | 25 |
| <u>1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA</u> | 25 |
| | |
| <u>2. ENFOQUE REFERENCIAL</u> | 28 |
| 2.1 <u>ENFOQUE CONCEPTUAL</u> | 28 |
| 2.2 <u>ENFOQUE LEGAL</u> | 34 |
| | |
| <u>3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO.</u> | 36 |
| <u>3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.</u> | 36 |
| 3.1.1 Elaboración del diagnóstico situacional de los flujos de comunicación del Centro de Convivencia Ciudadana. | 36 |
| 3.1.2 Diseño de las estrategias de comunicación internas y externas, que posibiliten el mejoramiento de los flujos comunicativos y la aceptación de los públicos objetivos. | 67 |
| 3.1.3 Implementación de las estrategias de comunicación que permitan el reconocimiento del Centro de Convivencia Ciudadana en el municipio de Ocaña. | 80 |
| | |
| <u>4. DIAGNÓSTICO FINAL</u> | 95 |
| | |
| <u>5. CONCLUSIONES</u> | 96 |
| | |
| <u>6. RECOMENDACIONES</u> | 97 |
| | |
| <u>BIBLIOGRAFÍA</u> | 98 |

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

99

ANEXOS

101

LISTA DE TABLAS

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1. Tipos de cargos dentro de la entidad | 36 |
| Tabla 2. Tiempo de servicio en la entidad | 37 |
| Tabla 3. Comunicación con el jefe inmediato | 38 |
| Tabla 4. Comunicación con los compañeros de trabajo | 38 |
| Tabla 5. Aceptación de la imagen corporativa | 39 |
| Tabla 6. Pertinencia del fortalecimiento de las comunicaciones internas en la entidad. | 40 |
| Tabla 7. Opinión sobre sí un comunicador mejora las comunicaciones entre empleados y logra una imagen positiva en el Centro de Convivencia Ciudadana. | 40 |
| Tabla 8. Opinión sobre sí la comunicación fortalece las relaciones formales e informales entre empleados. | 41 |
| Tabla 9. Medios utilizados para mantener informados a los empleados | 42 |
| Tabla 10. Medio utilizado para inquietudes y sugerencias | 43 |
| Tabla 11. Conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación | 43 |
| Tabla 12. Conocimiento sobre las campañas, programas y proyectos promovidos por el Centro de Convivencia Ciudadana. | 44 |
| Tabla 13. Participación en dichos programas por parte de los empleados | 45 |
| Tabla 14. Rol que se desempeña dentro los mismos | 45 |
| Tabla 15. Nivel de satisfacción de la encuesta | 46 |
| Tabla 16. Comodidad en el lugar de trabajo | 47 |
| Tabla 17. Condiciones, infraestructura y materiales necesarios para el buen desempeño del trabajo. | 48 |
| Tabla 18. Motivación para realizar las tareas y actividades que le han sido asignadas en el Centro de Convivencia Ciudadana. | 49 |
| Tabla 19. Contribución del puesto de trabajo a la autorrealización. | 50 |
| Tabla 20. Tenencia de competencias y habilidades necesarias para desempeñar el cargo en el Centro de Convivencia Ciudadana. | 50 |
| Tabla 21. Seguridad para conservar el trabajo. | 51 |
| Tabla 22. Contribución de la función desempeñada hacia el logro de los objetivos del | 52 |
| Tabla 23. Sentimiento de orgullo por pertenecer al Centro de Convivencia Ciudadana. | 52 |
| Tabla 24. Manejo adecuado de los problemas presentados en el área de trabajo | 53 |
| Tabla 25. Fomento de la amistad con los compañeros de trabajo | 54 |
| Tabla 26. Reconocimiento por buenos resultados obtenidos en el trabajo | 55 |
| Tabla 27. Generación de oportunidades dentro del trabajo para el crecimiento profesional. | 55 |
| Tabla 28. Adecuado horario de trabajo. | 56 |
| Tabla 29. Preocupación de los compañeros de trabajo hacia los demás | 57 |
| Tabla 30. Consideración sobre si el clima organizacional del Centro de Convivencia | 58 |
| Tabla 31. Tiempo de utilización de los servicios del Centro de Convivencia Ciudadana por parte de la zona urbana de Ocaña. | 59 |
| Tabla 32. Medio por el cual los ciudadanos han conocido el Centro de Convivencia Ciudadana. | 59 |

| | |
|---|----|
| Tabla 33. Consideración sobre si el centro de convivencia ciudadana promociona adecuadamente sus servicios en los medios de comunicación local. | 60 |
| Tabla 34. Frecuencia con la que son utilizados los servicios del Centro de Convivencia Ciudadana. | 61 |
| Tabla 35. Grado de satisfacción general, con el servicio prestado en el Centro de Convivencia Ciudadana | 62 |
| Tabla 36. Calificación sobre el profesionalismo de los trabajadores del Centro de Convivencia Ciudadana. | 62 |
| Tabla 37. Información sobre si los usuarios utilizarían de nuevo los servicios prestados por el Centro de Convivencia Ciudadana. | 63 |
| Tabla 38. Información sobre si los usuarios recomendarían los servicios del Centro de Convivencia a otras personas. | 64 |

LISTA DE GRAFICAS

| | Pág. |
|--|------|
| Grafica 1. Tipos de cargos dentro de la entidad | 36 |
| Grafica 2. Tiempo de servicio en la entidad | 37 |
| Grafica 3. Comunicación con el jefe inmediato | 38 |
| Grafica 4. Comunicación con el jefe inmediato | 39 |
| Grafica 5. Aceptación de la imagen corporativa | 39 |
| Grafica 6. Pertinencia del fortalecimiento de las comunicaciones internas en la entidad | 40 |
| Grafica 7. Opinión sobre sí un comunicador mejora las comunicaciones entre empleados y logra una imagen positiva en el Centro de Convivencia Ciudadana | 41 |
| Grafica 8. Opinión sobre sí la comunicación fortalece las relaciones formales e informales entre empleados | 41 |
| Grafica 9. Medios utilizados para mantener informados a los empleados | 42 |
| Grafica 10. Medio utilizado para inquietudes y sugerencias dentro de la organización | 43 |
| Grafica 11. Conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación dentro de la organización. | 44 |
| Grafica 12. Conocimiento sobre las campañas, programas y proyectos promovidos por el Centro de Convivencia Ciudadana. | 44 |
| Grafica 13. Participación en dichos programas por parte de los empleados | 45 |
| Grafica 14. Rol que se desempeña dentro los mismos | 46 |
| Grafica 15. Nivel de satisfacción de la encuesta | 46 |
| Gráfica 16. Comodidad en el lugar de trabajo | 47 |
| Gráfica 17. Condiciones, infraestructura y materiales necesarios para el buen desempeño del trabajo. | 48 |
| Gráfica 18. Motivación para realizar las tareas y actividades que le han sido asignadas en el Centro de Convivencia Ciudadana. | 49 |
| Gráfica 19. Contribución del puesto de trabajo a la autorrealización | 50 |
| Gráfica 20. Tenencia de competencias y habilidades necesarias para desempeñar el cargo en el Centro de Convivencia Ciudadana. | 51 |
| Gráfica 21. Seguridad para conservar el trabajo Centro de Convivencia Ciudadana | 51 |
| Gráfica 22. Contribución de la función desempeñada hacia el logro de los objetivos del Centro de Convivencia Ciudadana. | 52 |
| Gráfica 23. Sentimiento de orgullo por pertenecer al Centro de Convivencia Ciudadana | 53 |
| Gráfica 24. Manejo adecuado de los problemas presentados en el área de trabajo | 53 |
| Gráfica 25. Fomento de la amistad con los compañeros de trabajo | 54 |
| Gráfica 26. Reconocimiento por buenos resultados obtenidos en el trabajo | 55 |
| Gráfica 27. Generación de oportunidades dentro del trabajo para el crecimiento profesional | 56 |
| Gráfica 28. Adecuado horario de trabajo | 56 |
| Gráfica 29. Preocupación de los compañeros de trabajo hacia los demás Ciudadana es adecuado para su funcionamiento. | 57 |

| | |
|--|----|
| Gráfica 30. Consideración sobre si el clima organizacional del Centro de Convivencia Ciudadana es adecuado para su funcionamiento. | 58 |
| Grafica 31. Tiempo de utilización de los servicios del Centro de Convivencia Ciudadana por parte de la zona urbana de Ocaña. | 59 |
| Grafica 32. Medio por el cual los ciudadanos han conocido el Centro de Convivencia Ciudadana. | 60 |
| Grafica 33. Consideración sobre si el Centro de Convivencia Ciudadana realiza adecuada promoción de sus servicios en los medios de comunicación local. | 60 |
| Grafica 34. Frecuencia con la que son utilizados los servicios del Centro de Convivencia Ciudadana. | 61 |
| Grafica 35. Grado de satisfacción general, con el servicio prestado en el Centro de Convivencia Ciudadana. | 62 |
| Grafica 36. Calificación sobre el profesionalismo de los trabajadores del Centro de Convivencia Ciudadana. | 63 |
| Grafica 37. Información sobre si los usuarios utilizarían de nuevo los servicios prestados por el Centro de Convivencia Ciudadana. | 63 |
| Grafica 38. Información sobre si los usuarios recomendarían los servicios del Centro de Convivencia a otras personas. | 64 |

LISTA DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Infografía Ruta de Atención Integral | 68 |
| Figura 2. Afiche violencia escolar | 68 |
| Figura 3. Afiche de la ruta de denuncia al trabajo infantil | 70 |
| Figura 4. Rompetráfico explotación infantil | 70 |
| Figura 5. Cartelera informativa Noticonvivencia | 72 |
| Figura 6. Boletín informativo | 72 |
| Figura 7. Perfil en Facebook | 73 |
| Figura 8. Diseño del perfil en twitter | 73 |
| Figura 9. Agenda de contactos de los funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana | 74 |
| Figura 10. Buzón de quejas, reclamos y sugerencias | 74 |
| Figura 11. Cartelera de cumpleaños mes de septiembre, octubre, noviembre y diciembre | 75 |
| Figura 12. Blog del Centro de Convivencia en Webnode | 75 |
| Figura 13. House Organ del Centro de Convivencia Ciudadana | 76 |
| Figura 14. Diseño y diagramación de la tarjeta de presentación | 79 |
| Figura 15. Rompe tráfico explotación infantil | 79 |
| Figura 16. Rompe tráfico familia con valores | 80 |
| Figura 17. Noticonvivencia mes de septiembre | 81 |
| Figura 18. Noticonvivencia mes de octubre | 81 |
| Figura 19. Noticonvivencia mes de noviembre | 82 |
| Figura 20. Noticonvivencia mes de Diciembre | 82 |
| Figura 21. Boletín informativo N° 001 | 83 |
| Figura 22. Boletín informativo N° 002 | 83 |
| Figura 23. Boletín informativo N° 003 | 83 |
| Figura 24. Boletín informativo N° 004 | 83 |
| Figura 25. Boletín informativo N° 005 | 84 |
| Figura 26. Boletín informativo N° 006 | 84 |
| Figura 27. Boletín informativo N° 007 | 84 |
| Figura 28. Boletín informativo N° 008 | 84 |
| Figura 29. Boletín informativo N° 009 | 85 |
| Figura 30. Boletín informativo N° 010 | 85 |
| Figura 31. Boletín informativo N° 011 | 85 |
| Figura 32. Boletín informativo N° 012 | 85 |
| Figura 33. Boletín informativo N° 013 | 86 |
| Figura 34. Boletín informativo N° 014 | 86 |
| Figura 35. Actualización del perfil en Facebook | 87 |
| Figura 36. Actualización del perfil en twitter | 87 |
| Figura 37. Entrega de agenda de contactos a las distintas dependencias | 88 |
| Figura 38. Ubicación del buzón de sugerencias y revisión periódica del mismo | 89 |
| Figura 39. Cartelera de cumpleaños | 89 |

| | |
|---|----|
| Figura 40. Blog en Webnode | 90 |
| Figura 41. Entrega del House Organ a la coordinación | 90 |
| Figura 42. Capacitación a los funcionarios de la entidad sobre manejo de medios de comunicación internos. | 91 |
| Figura 43. Capacitación sobre pausas activas | 92 |
| Figura 44. Posillo Centro de Convivencia Ciudadana | 92 |
| Figura 45. Porta lápices Centro de Convivencia Ciudadana | 93 |
| Figura 46. Rompe tráfico campaña no quemes tus sueños, hazlos realidad | 93 |
| Figura 47. Realización de iniciativas locales de paz en el municipio | 94 |

LISTA DE ANEXOS

| | Pág. |
|--------------------------------|------|
| Anexo A. Encuesta | 102 |
| Anexo B. Entrevista personales | 105 |
| Anexo C. Sondeo de opinión | 108 |
| Anexo D. Spot radial | 110 |

RESUMEN

La comunicación está presente en cualquier proceso que se lleva a cabo en una organización, lo realmente importante radica en garantizar que se realice con éxito y que se genere retroalimentación; razón por la cual, es necesario contar con una dependencia de comunicaciones y un profesional en el área, para conseguir una opinión pública favorable ante los públicos de interés, el adecuado funcionamiento de los flujos comunicativos, una imagen corporativa sólida y ejercer control en los procesos de comunicación empleados al interior de la organización ,garantizando el fortalecimiento del clima organizacional.

El presente trabajo titulado Estrategias Comunicativas que permitan el reconocimiento del Centro de Convivencia Ciudadana en el municipio de Ocaña, evidencia y demuestra la importancia del manejo de los procesos de elaboración, emisión y circulación de la información en el espacio de trabajo y en los públicos externos, para el aumento de la calidad y reconocimiento de la entidad entre sus públicos objetivos; a través de la figuración positiva en los medios de comunicación local.

A partir de la desfavorabilidad de los resultados obtenidos en el diagnóstico situacional, se procedió a la identificación de fallas y alternativas de solución que fueron posibles, gracias a la formulación de estrategias comunicativas orientadas a mejorar la situación.

Las acciones programadas y planificadas con el propósito de permitir el reconocimiento del Centro de Convivencia Ciudadana en el municipio, se evidencian en la aparición de la entidad en los medios de comunicación, en la mejora de la prestación del servicio y en el conocimiento y empleabilidad de los canales de comunicación internos y externos.

De igual forma, en el presente compendio, se sintetizan las actividades realizadas desde la dependencia de comunicaciones, para favorecer el clima laboral presente en el Centro de Convivencia y el notable fortalecimiento de los departamentos que integran la entidad, utilizando la herramientas físicas y tecnológicas al alcance, para continuar creciendo y consolidando al Centro de Convivencia, como el espacio “Donde los valores ciudadanos construyen paz”.

Los anteriores aspectos, sumados al adecuado tratamiento y veracidad de la información emitida y la elaboración de piezas publicitarias con elementos de la identidad corporativa, permitieron la proyección del Centro de Convivencia y de su imagen corporativa en Ocaña, brindándole mayor reconocimiento.

INTRODUCCION

La comunicación se ha convertido en un aspecto fundamental para las organizaciones. Cada vez es más evidente la necesidad de establecer políticas de comunicación que faciliten el cumplimiento de los objetivos trazados y mejoren las relaciones interpersonales de los funcionarios que integran la entidad.

Los procesos de comunicación, con el tiempo se ven en la obligación de tomar estructuras más complejas, en las que la información y los medios de difusión empleados, adquieren una coherencia asociada a los propósitos de la organización.

La comunicación es una función ejercida para facilitar y agilizar el flujo de información que se da entre los miembros de la organización y entre la organización y su público externo; a través de la empleabilidad de técnicas y actividades en materia comunicacional. (Fernández 1992)

Durante el proceso de la presente pasantía en el Centro de Convivencia Ciudadana, el diagnóstico situacional de los flujos de comunicación de la entidad, la formalización de los procesos comunicativos y la implementación de medios de comunicación internos y externos, son las variables fundamentales que se utilizarán y regirán todo el proceso en la dependencia de comunicaciones y periodismo del Centro de Convivencia, para lograr el objetivo principal de permitir el reconocimiento del Centro de Convivencia en el municipio de Ocaña.

Uno de los aspectos fundamentales para que la entidad se promoció entre sus públicos de interés es sin duda, su figuración en los medios de comunicación local y la empleabilidad de las TIC's para una difusión más completa y para lograr colocarse a la vanguardia de las nuevas tecnologías.

El presente informe muestra, explica y da a conocer el estado del Centro de Convivencia Ciudadana en materia comunicacional, antes de que funcionara la dependencia de comunicaciones y los resultados obtenidos durante la pasantía, gracias al trabajo realizado por la dependencia, orientado a la formulación de estrategias comunicativas. Demostrando la importancia que tiene la función de la comunicación interna y externa dentro de una entidad como el Centro de Convivencia y como su aplicación permitiría el reconocimiento de la entidad en el municipio de Ocaña.

Contiene además el proceso a seguir para la identificación de fallas de una organización en materia comunicacional, el proceso a efectuar para la formalización de los procesos de comunicación interna y externa, y define la necesidad que tienen las organizaciones de contar con una dependencia de comunicaciones, por ser esta una herramienta indispensable para cumplir los objetivos de cualquier empresa.

1. ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS QUE PERMITAN EL RECONOCIMIENTO DEL CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA EN EL MUNICIPIO DE OCAÑA

1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA EMPRESA Y DE LA DEPENDENCIA DONDE SE VA A DESEMPEÑAR.

El Centro de Convivencia, es un espacio donde la comunidad tiene acceso a entidades de orden local, entre las que figuran la Oficina de Desarrollo Comunitario, Familias en Acción, Unidad Técnica Ambiental UTA, Instituto Municipal del Deporte y Recreación (IMDER), la Personería Municipal, Gestión Social, Policía Comunitaria, Comisaría de Familia y la Inspección de Policía, las cuales desarrollan programas e iniciativas que promueven y fomentan los valores ciudadanos para el mejoramiento de la convivencia y el conocimiento de los derechos humanos. La entidad se encuentra bajo la dirección del Ministerio de Justicia y del Derecho, quien realiza la coordinación administrativa y técnica.

El Centro de Convivencia cuenta con buena infraestructura, conformada por ocho oficinas, una sala de juntas, la biblioteca física y virtual, la ludoteca, el auditorio principal, las instalaciones sanitarias y un jardín.

En el cual laboran 15 funcionarios: Un coordinador , dos abogadas asignadas a la Comisaría de Familia y a la Inspección segunda; una bibliotecaria, una psicóloga, una trabajadora social, tres conciliadores en equidad, auxiliares administrativos y el personal de vigilancia y aseo, todos los anteriores, encargados de la prestación del servicio.

La entidad descentraliza sus servicios, llegando a las comunidades vulnerables, con el propósito de generar bienestar y dar cumplimiento a sus líneas de acción: Cátedra de Convivencia, Buen Trato, Una Ruta Hacia la Paz, Cultura Ciudadana, Convivencia Escolar, Derechos Humanos, Recreación y Calidad de Vida.

La dependencia de comunicaciones, se crea en el mes de abril, y funciona en la oficina de consultorio jurídico que fue asistida por una practicante de comunicación social. Sin embargo, durante el mes de junio, debido a la ausencia de un profesional en el campo, de estructura física y equipo de cómputo, deja de funcionar.

Actualmente, bajo la dirección de un nuevo coordinador y con el respaldo económico de la Secretaría de Gobierno, se asignó una nueva oficina para la dependencia de comunicaciones, contigua a la Comisaría de Familia, la cual está dotada de un equipo de cómputo con acceso a internet y materiales didácticos. Desde allí se emiten boletines informativos a los medios de comunicación local y al enlace de la oficina de

comunicaciones de la Administración Municipal, y se promocionan los servicios ofrecidos por el Centro de Convivencia Ciudadana.¹

1.1.1 Misión. Crear espacios de encuentro para la comunidad, donde se ofrezcan servicios, que permitan el mejoramiento de la convivencia, los derechos humanos, la cultura y la participación ciudadana y comunitaria, con el fin de fomentar la convivencia pacífica, que propenda a la construcción de tejido social.²

1.1.2 Visión. El Centro de Convivencia Ciudadana de Ocaña, para el 2015, ocupará el primer lugar dentro del Programa Nacional de Centros de Convivencia, siendo un modelo de espacio, donde se promuevan los valores ciudadanos y la sana convivencia ;a través de la articulación de la oferta institucional local y el empoderamiento comunitario.³

1.1.3 Objetivos del Centro de Convivencia Ciudadana

Objetivo general. Incentivar el rescate de valores ciudadanos, de cooperación, solidaridad y organización social, como requisito fundamental para el rechazo de la violencia y la consolidación de la gobernabilidad local.

Objetivos específicos. Promover y desarrollar programas en defensa de los Derechos humanos, participación ciudadana, convivencia, construcción de ciudadanía, violencia intrafamiliar, cultura ciudadana.

Agilizar la respuesta institucional del Estado frente a la problemáticas cotidianas del conflicto ciudadano.

Fortalecer a la comunidad y al Estado, con el fin de generar confianza y construir identidad nacional.

Promover y desarrollar programas pedagógicos y lúdicos para el mejoramiento de las relaciones sociales y de convivencia.

Desarrollar programas deportivos y culturales para el mejoramiento de la convivencia en zonas afectadas por la violencia.

Establecer espacios y pedagogías ciudadanas que contribuyan a la construcción de una convivencia pacífica.⁴

¹ OCANA-NORTEDESANTANDER. Centro de convivencia ciudadana (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: http://www.ocana-nortedesantander.gov.co/apc-aa-files/38343339653963383637363461323363/CENTRO_DE_CONVIVENCIA_CIUADADANA.pdf

² Ibid., p.1

³ Ibid., p.1

⁴ PROGRAMANACIONALCCC Objetivos del Centro de Convivencia Ciudadana (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://www.programanacionalccc.gov.co>

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional del Centro de Convivencia Ciudadana. El Centro de Convivencia Ciudadana de Ocaña, esta provisto de una estructura organizacional perfectamente diseñada, que permite conocer los diferentes cargos que lo componen y en donde se señala el orden jerárquico establecido , a través de las líneas de mando.

La estructura interna del Centro de Convivencia y la planta del personal está estipulada por la Administración Municipal de Ocaña; el objeto social de la entidad con respecto a lo contemplado en el Programa Nacional de Centros de Convivencia y los lineamientos de la alcaldía, está de acuerdo con las disposiciones legales vigentes. La entidad tiene una estructura básica que cuenta con las siguientes áreas funcionales.

Coordinación, es la encargada de velar por el cumplimiento de las directrices y lineamientos generales del Programa Nacional y facilitar el trabajo de las instituciones locales, así como fomentar la convivencia y el compromiso del trabajo en equipo de todos los funcionarios a su cargo, que integran el Centro de Convivencia. Esta dependencia esta bajo la coordinación de un profesional en dramaturgia.

La dependencia de comunicaciones, organismo de Staff, que tras su reciente apertura, brinda apoyo a la coordinación y se encarga de fortalecer los canales de comunicación internos e implementar canales de comunicación externos, contribuyendo al logro de los objetivos trazados por la entidad.

La Comisaría de Familia, es una institución dependiente de la alcaldía local, adscrita al sistema nacional de Bienestar Familiar y se encuentra respaldado por la Policía de Infancia y Adolescencia. Su función principal, es dar protección a los menores y promover la convivencia pacífica en la familia; se encuentra a cargo de un profesional en derecho especializado en casos de familia, apoyado por un auxiliar contable con competencia en el área de secretariado.

Además de su equipo multidisciplinario, la Comisaría ofrece un equipo de profesionales en el área de psicología y trabajo social, que pueden realizar valoraciones, terapias individuales, de pareja o de grupo y hacer seguimiento a los casos para ayudar a superar los conflictos de violencia intrafamiliar.

Conciliación en Equidad, la oficina se encuentra a cargo de tres conciliadores certificados, que diseñan, gestionan y evalúan diferentes iniciativas relacionadas con la resolución pacífica de conflictos, empleando la equidad como criterio principal, para la generación de acuerdos jurídicos.

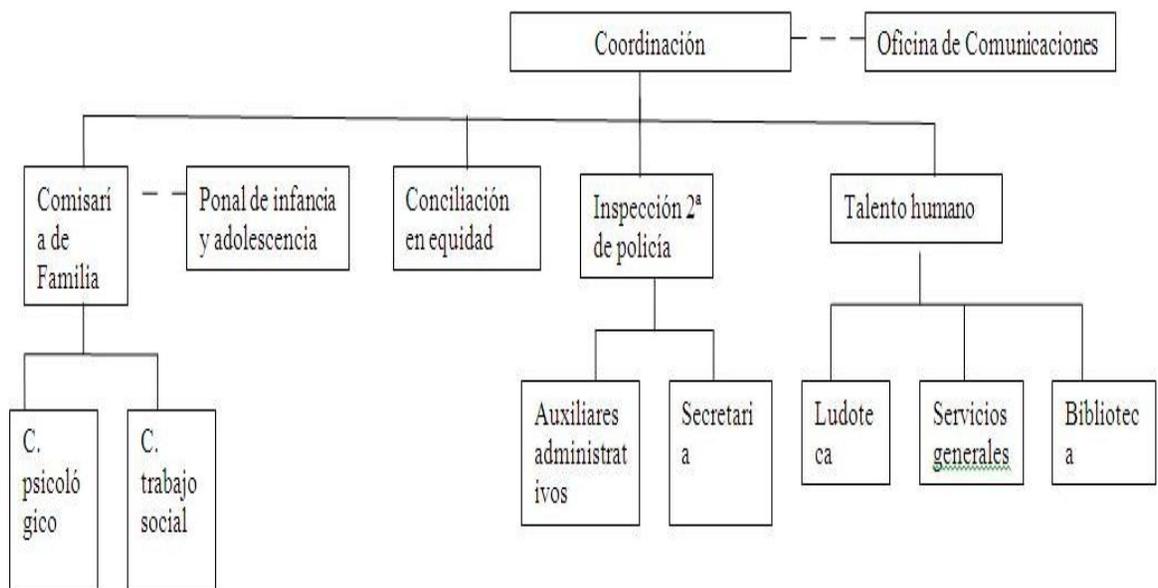
La Inspección Segunda de Policía, tiene como propósito mantener y garantizar el orden público interno, protegiendo al ciudadano en materia de seguridad, tranquilidad y convivencia. La dependencia está bajo la dirección de una abogada, que cuenta con dos auxiliares contables y una secretaria.

Biblioteca, su funcionamiento busca fomentar y proveer medios para que los usuarios de cualquier nivel de educación tengan acceso a la información, disminuyendo así la brecha digital y estimulando el placer por la lectura.

Ludoteca: Espacio provisto para que los menores participen en actividades lúdicas que les proporcionen formación, por medio del libre juego.

El centro de Recepción e información, es el primer contacto que tiene el usuario con el Centro, cuando se quiere hacer una consulta, petición, asesoría y demás. Se encuentra a integrada por el personal de servicios generales, que es el responsable de orientar a los usuarios y velar por la vigilancia, el aseo y embellecimiento de la entidad.⁵

Estructura Organizacional Centro de Convivencia Ciudadana



Fuente: Pasante. PÁEZ PEÑARANDA, Shaire Lineth.

⁵ Ibid., p-2

1.1.5 Descripción de la dependencia de comunicaciones del Centro de Convivencia Ciudadana. La dependencia de comunicaciones y periodismo, fue reabierto recientemente, concretamente el 26 de agosto de 2013, gracias a la asignación de una oficina, un equipo de cómputo con acceso a internet y material didáctico, para el ejercicio de las funciones asignadas y propuestas en la pasantía.

Corresponde a la Oficina de Comunicaciones el cumplimiento de las siguientes funciones:

La dependencia en mención es la encargada de fortalecer los canales de comunicación externos, mediante la emisión de boletines informativos, los cuales son recepcionados por el enlace de la oficina de comunicaciones y periodismo, quien los verifica y les da la aprobación para enviarlos a los medios de comunicación local. Así mismo, mediante la actualización de las redes sociales, se promocionan las actividades próximas a realizar, después de su ejecución.

Dentro de las funciones de la dependencia se encuentra la planeación, organización acompañamiento, logística, cubrimiento del lanzamiento de las campañas y registro fotográfico de la actividad. Allí se realiza la noticia y se envía al enlace para su posterior publicación en la página Web del municipio. Otras funciones de la dependencia son las siguientes:

Diseñar, ejecutar y divulgar planes, programas, mecanismos y acciones de comunicación interna y externa planteados por el enlace de la Administración Municipal.

Planificar la labor de promoción y proyección de la imagen institucional.

Mantener una relación permanente con los medios de comunicación, a nivel informativo.

Apoyar el fortalecimiento de la Comunicación Organizacional.

Mejorar el manejo de la comunicación interna con el fin de contribuir al buen clima organizacional.

Debido a que el Centro de Convivencia se encuentra integrado por varias dependencias, se realiza cubrimiento y seguimiento a las fuentes de la Inspección Segunda, la Comisaría de Familia, el Consultorio psicológico y de trabajo social, la Oficina de Conciliación en Equidad, la ludoteca y la biblioteca física y virtual.

Por otra parte, la oficina de comunicaciones realiza un informe mensual referente al fortalecimiento institucional de la entidad, realizar y actualizar la cartelera informativa, de cumpleaños y mantener las características de la imagen corporativa del Centro de Convivencia.

1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA DE COMUNICACIONES DEL CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

La Oficina de Comunicación es la instancia encargada de establecer los mecanismos y estrategias para divulgar de manera creativa, ágil, efectiva y oportuna las líneas de acción y programas promovidas por el Centro de Convivencia Ciudadana, con el fin de posicionarlo como una institución que trabaja en pro de la convivencia, la cultura ciudadana, los derechos humanos y el medio ambiente, dando a conocer su compromiso con las comunidades vulnerables del municipio.

Es el ente regulador y difusor de las comunicaciones internas y externas de la institución, y un apoyo para la oficina de comunicaciones y prensa de la Administración Municipal. Sin embargo, esta importante dependencia dejó de funcionar hace algunos meses, debido a la falta de espacio físico, materiales de oficina y personal a su cargo, lo que generó un notable problema: El desconocimiento de los programas y campañas liderados por el Centro de Convivencia en el municipio de Ocaña.

Así mismo, ante la ausencia de la dependencia, no se diseñan e implementan estrategias comunicativas que permitan el cubrimiento periodístico de las actividades realizadas y de igual manera, no se han formalizado los canales de comunicación internos, para la generación de un clima organizacional adecuado.

Por otra parte no se tiene en cuenta la opinión de los usuarios sobre el servicio prestado, ante la inexistencia de un buzón de sugerencias y no se promocionan los servicios ofrecidos a los públicos de interés.

Finalmente la imagen corporativa de la entidad, no está completamente establecida, debido a la carencia de la dependencia de comunicaciones.

La comunicación es el origen de cualquier proceso, por esta razón las entidades necesitan una oficina de comunicaciones para el cumplimiento de sus objetivos; por lo que se pronostica que si el Centro de Convivencia Ciudadana no implementa dicha dependencia, se continuará con la desinformación entre empleados, la falta de cubrimiento de las actividades por parte de los medios locales y no se dará cumplimiento a las metas trazadas por el programa nacional.

Por otra parte, si no se formalizan los canales de comunicación al interior de la entidad, se verán afectadas las relaciones interpersonales y laborales, afectando el clima organizacional y posibilitando la generación de una comunicación en crisis.

Dado a lo anterior, para evitar que se presenten dichas situaciones, es conveniente realizar un diagnóstico situacional de los flujos de comunicación del Centro de Convivencia Ciudadana, para establecer, diseñar e implementar las estrategias comunicativas más convenientes para atender la problemática, teniendo en cuenta el manejo de los medios de comunicación internos (correo institucional), buzón de sugerencias, cartelera informativa, y

medios externos como el House Organ, boletines informativos y medios de comunicación alternativos para la promoción de las campañas de la entidad.

| | FORTALEZAS (F) | DEBILIDADES (D) |
|--|---|--|
| | <p>1. Respaldo económico del Centro de Convivencia Ciudadana, al funcionamiento de la dependencia de comunicaciones.</p> <p>2. Adecuada infraestructura.</p> <p>3. Asignación de un pasante de comunicación social a la dependencia.</p> <p>4. Existencia de un excelente clima organizacional.</p> | <p>1. Ausencia de la división de comunicaciones y periodismo.</p> <p>2. Carencia de medios y herramientas tecnológicas.</p> <p>3. Falta de presupuesto para el adecuado funcionamiento de la dependencia.</p> <p>4. Desconocimiento de la importancia de la oficina de comunicaciones y periodismo.</p> <p>5. Recepción de información errónea de carácter descendente.</p> |
| OPORTUNIDADES (O) | ESTRATEGIAS (FO) | ESTRATEGIAS (DO) |
| <p>1. Articulación con la oficina de prensa y comunicaciones de la Alcaldía Municipal.</p> <p>2. Convenios con diferentes empresas del sector público y privado.</p> <p>3. Posicionamiento en el 5° lugar, dentro del Programa Nacional de Centros de Convivencia Ciudadana.</p> <p>4. Respaldo económico de la Secretaría de Gobierno.</p> <p>5. Capacitaciones impartidas a los funcionarios del Centro de Convivencia, por parte del Consejo Noruego y otras instituciones.</p> | <p>1. Asignación de un espacio dotado de elementos necesarios para el adecuado ejercicio de las funciones designadas al encargado de la dependencia; por parte de la coordinación y la Secretaría de Gobierno, quienes brindan su respaldo, puesto que el Centro de Convivencia, cuenta con la infraestructura suficiente. (F2-O4)</p> <p>2. El nombramiento de una pasante de comunicación social en propiedad, brindaría mayor estabilidad a la oficina de prensa de la Administración y contribuiría al cumplimiento de los objetivos, lo que permitiría que el Centro de Convivencia, se posicionara en un mejor lugar dentro del</p> | <p>1. Adquisición de un equipo de cómputo y la instalación de softwares de diseño, para el desarrollo de actividades comunicativas, gestionados a través de los convenios que se tienen con las empresas. (D2-O2)</p> <p>2. Asignación de un presupuesto por parte de la Secretaría de Gobierno, para la apertura de la oficina de comunicaciones del Centro de Convivencia Ciudadana. (D1-O4)</p> <p>3. Suplir las necesidades de funcionamiento, por medio de los aportes de empresas, con las que se sostiene convenio y los materiales suministrados por el Programa Nacional por el rendimiento de la entidad</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | programa nacional.(F3-O1-O3) | que la posiciona en el 5° lugar. (D1-O2) 4. Fortalecimiento de los canales internos, a partir de las capacitaciones impartidas a los funcionarios, se tendría un mejor manejo de la información y conocimiento de los métodos eficientes para comunicarse y evitar una comunicación en crisis. (D5-O5) |
| AMENAZAS (A) | ESTRATEGIAS (FA) | ESTRATEGIAS (DA) |
| <p>1. Abandono del sostenimiento y funcionamiento del Centro de Convivencia Ciudadana.</p> <p>2. Asignación de funcionarios por parte de la Alcaldía, que no cumplen con el perfil profesional para el desempeño de sus funciones.</p> <p>3. Falta de cubrimiento periodístico de las campañas y programas promovidos por el Centro de Convivencia, por parte de los medios de comunicación locales.</p> <p>4. Problemas de orden público.</p> <p>5. Ausencia de respaldo policivo para la seguridad de la entidad y de sus funcionarios, durante el cumplimiento del deber.</p> | <p>1. Cubrimiento periodístico de los medios de comunicación local a las campañas y programas promovidos por el Centro de Convivencia, a través del funcionamiento de la dependencia de comunicaciones, que se encargaría de informar a los medios con respecto a las entidades realizadas en la entidad. Lo anterior, gracias al apoyo económico brindado a la dependencia. (F3-A3-F1)</p> | <p>1. Difusión de la información generada en el Centro de Convivencia, a través de los medios locales y mejoramiento de la recepción y emisión de comunicación de carácter descendente y a su vez la bidireccional, gracias a la implementación de la oficina de comunicaciones y periodismo, sumada a la adquisición de equipos de cómputo e instalación de softwares de diseño. (D1-D2-A1)</p> |

1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

1.3.1 General. Diseñar estrategias comunicativas que permitan el reconocimiento del Centro de Convivencia Ciudadana entre la comunidad Ocañera.

1.3.2 Específicos. Elaborar un diagnóstico situacional de los flujos de comunicación del Centro de Convivencia Ciudadana.

Diseñar las estrategias de comunicación internas y externas, que posibiliten el mejoramiento de los flujos comunicativos y la aceptación de los públicos objetivos.

Implementar las estrategias de comunicación que permitan el reconocimiento del Centro de Convivencia Ciudadana en el municipio de Ocaña.

1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN EL CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA

| Objetivo General | Objetivos Específicos | Actividades |
|--|---|--|
| Realizar estrategias comunicativas que permitan el reconocimiento del Centro de Convivencia Ciudadana, | Elaborar un diagnóstico situacional de los flujos de comunicación del Centro de Convivencia Ciudadana | <ol style="list-style-type: none">1. Valoración de la percepción que tienen los funcionarios con respecto a la entidad, utilizando instrumentos de recolección de información como la encuesta y la entrevista personal.2. Valoración de la percepción de los usuarios frente al servicio prestado, realizando un sondeo de opinión.3. Interpretación y análisis de los resultados arrojados, tras realizar las anteriores valoraciones.4. Caracterización de la población objeto de estudio. |
| | Diseñar las estrategias de comunicación internas y externas | <ol style="list-style-type: none">1. Selección de estrategias aplicables al tipo de población, con base en la caracterización realizada.2. Diseño de la cartelera informativa de la entidad.3. Diseño del boletín informativo.4. Diseño del perfil del Centro de Convivencia en Facebook. |

| | | |
|--|--|--|
| | | <ol style="list-style-type: none"> 5. Diseño del perfil de la entidad en Twitter. 6. Diseño de la agenda de contactos. 7. Diseño del buzón de sugerencias. 8. Diseño de la cartelera de cumpleaños 9. Diseño del blog del Centro de Convivencia en Web Node. 10. Diseño y diagramación de un House Organ para la entidad. 11. Selección y planificación de los contenidos de las capacitaciones. 12. Diseño y diagramación de las tarjetas de presentación del Centro de Convivencia. 13. Selección y diseño de los medios de comunicación alternativos para la promoción de las campañas. |
| | <p>Implementar las estrategias de comunicación que permitan el reconocimiento del Centro de Convivencia Ciudadana en el municipio de Ocaña</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración y ubicación de la cartelera informativa de acuerdo a la temática del mes y actualización de la misma semanalmente 2. Elaboración, difusión y envío de los boletines informativos a la oficina de prensa y comunicaciones de la administración municipal. 3. Actualización del perfil en Facebook, de acuerdo con la información generada, las notas de interés y el registro fotográfico de las actividades. 4. Actualización del perfil en twitter, para la promoción de los eventos programados. 5. Impresión y entrega de la agenda de contactos a los funcionarios de las distintas |

| | | |
|--|--|--|
| | | <p>dependencias.</p> <p>6. Ubicación del buzón de sugerencias en un lugar estratégico y revisión del mismo.</p> <p>7. Elaboración y ubicación de la cartelera de cumpleaños.</p> <p>8. Actualización del blog del Centro de Convivencia en Webnode, con información referente a los servicios prestados en la entidad y las noticias generadas.</p> <p>9. Entrega del House Organ a los directivos para que se imprima y sea repartido entre los públicos de interés.</p> <p>10. Realización de las capacitaciones a los funcionarios, de acuerdo con la necesidad puntual en materia comunicacional y servicio al usuario.</p> <p>11. Impresión y entrega de las tarjetas de presentación de la entidad y distribución de las mismas.</p> <p>12. Elaboración de los medios de comunicación alternativos para la promoción de las campañas</p> |
|--|--|--|

2. ENFOQUE REFERENCIAL

2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

Para la realización del proyecto, es necesario hacer claros los siguientes conceptos:

Estrategias comunicativas. Son una serie de acciones programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, en una gran variedad de tiempo. La estrategia lleva un principio de orden, de selección, de intervención sobre una situación establecida; ya que en la realización de dichas estrategias comunicativas para el Centro de Convivencia Ciudadana, se focaliza el objetivo general.⁶

Centro de convivencia ciudadana. Son espacios donde la comunidad tiene acceso a entidades de orden local, las cuales desarrollan programas e iniciativas que promueven y fomentan los valores ciudadanos, a través del desarrollo de programas como: la cátedra en convivencia, civildad y ciudadanía, convivencia escolar, cultura ciudadana, el Buen Trato y el conocimiento y socialización del Código Nacional de Convivencia y Seguridad Ciudadana.

El Centro de Convivencia Ciudadana busca acercar las instituciones del orden local y se constituyen como un programa de índole nacional cuya coordinación y direccionamiento recae sobre el Ministerio de Justicia y del Derecho, quien realiza la coordinación administrativa y técnica y los municipios son los que desarrollan el programa y son los encargados de la sostenibilidad. Este concepto es necesario, debido a que se debe conocer la entidad para la cual se generaran las estrategias de comunicación, haciendo estrictamente necesario saber qué es el Centro de Convivencia Ciudadana, cuál es su funcionamiento, su estructura organizacional, los servicios que ofrece y cuáles son sus públicos objetivos.⁷

Flujos de comunicación. Son los procesos de comunicación que se llevan a cabo al interior de la organización de acuerdo a la estructura formal (organigrama) y son tomados en cuenta a partir de la estructura comunicacional a nivel interno dentro de las organizaciones, los flujos están dispuestos en cuatro formas: descendente, ascendente, diagonal y horizontal. Cada uno de ellos obedece a la razón de ser; es decir la comunicación que se da a partir de las disposiciones de la gerencia, la participación de los colaboradores en las decisiones y el flujo de información entre las unidades de la organización respectivamente.

⁶ GUEVARA Liliana. Imagen Corporativa y Gestión de Relaciones con la Prensa (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n32/lguevara.html>

⁷ OCANA-NORTEDESANTANDER. Op Cit., p.2

La aclaración de este concepto, brinda una visión más amplia sobre la importancia y necesidad del establecimiento de flujos de comunicación en la entidad, la cual es una de las actividades planteadas para el logro de los objetivos.⁸

Imagen corporativa. Es la forma en que se percibe una compañía, es la imagen de lo que la compañía significa, es un ejercicio en la dirección de percepción del espectador, la imagen corporativa es nuestra carta de presentación, la primera impresión que el público tendrá de nosotros, para que esta funcione y ayude a obtener confianza de nuestro público debe tener requisitos básicos: debe reflejar los valores de nuestra empresa, nuestra personalidad debe estar comunicada en nuestra imagen. Por lo anterior, se considera como un concepto relacionado de una forma muy estrecha con la cultura empresarial.

La imagen corporativa debe ser consistente con el posicionamiento de producto de la compañía, de la línea de productos, o de la marca. Cualquier incongruencia entre la imagen corporativa total y las posiciones de las ofertas individuales del producto será confusa para los clientes potenciales y tenderá a reducir la rentabilidad.

Una buena imagen corporativa total se puede considerar como la suma de todas las imágenes asociadas a las posiciones individuales del producto de la compañía. El nombre corporativo y el logotipo deben también ser coherentes con la imagen corporativa general.

La imagen corporativa puede estar compuesta por uno o más elementos, que de manera conjunta o independiente todos cumplen una misma función, acentuar la gráfica y la solidez de la imagen corporativa, mediante la cual, los usuarios pueda reconocer quien factura el servicio, por consiguiente determinar características y valores del mismo. Dentro de los elementos podemos encontrar los siguientes:

Edificaciones, presentación de los productos, Marca o nombre, Color, Personajes, Iconos, Música, Comunicación, Medios, Isotipo, Logotipo, Monograma, Eslogan, Emblema, Pictograma, Anagrama, Logograma, Imagotipo.

El anterior concepto, permite reconocimiento de la importancia de establecer una imagen corporativa sólida, su trascendencia para cualquier organización, en este caso para el Centro de Convivencia Ciudadana.⁹

Medios de comunicación internos y externos. La comunicación interna, es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.

⁸ ENRÍQUEZ PACHECO, Yadira Flujos de comunicación (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://repositorio.uct.edu.ec>

⁹ GALÁN Javier. Gestión vectorial de la imagen corporativa (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://www.razonypalabra.org.mx/N/n65/varia/jgalan.html>

Son pocas las entidades que desarrollan una adecuada política de comunicación interna que contribuya a implantar los cambios y a lograr los objetivos corporativos y estratégicos de la compañía para cootransmitir mensajes corporativos, informar sobre lo que ocurre dentro de la empresa, motivar y establecer una línea de comunicación eficaz entre los empleados, la dirección y los diferentes departamentos de la empresa son algunos de los objetivos que persigue la comunicación interna.

En cuanto a los tipos de comunicación interna, podemos hablar de dos: ascendente, que se realiza desde abajo hacia arriba en el organigrama de la empresa; y descendente, que tiene lugar desde arriba hacia abajo. A menudo, muchas empresas caen en el error de convertir su comunicación en algo unidireccional, donde los trabajadores son meros sujetos pasivos.

Debemos recordar que el diálogo entre la dirección y los trabajadores ha de ser constante. El feed back es fundamental en este tipo de comunicación. Y decimos esto porque todavía existen compañías que confunden la comunicación con la información. La diferencia está muy clara: mientras que esta última consiste en la simple transmisión de mensajes, para que exista comunicación se necesita una respuesta por parte del receptor.

La comunicación externa por su parte se define como: Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización. Se considera entonces, como el conjunto de actividades generadoras de mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con los diferentes públicos objetivo de la entidad, así como a proyectar una imagen favorable de la compañía o promover actividades, productos y servicios. La comunicación externa de muchas organizaciones está al servicio de múltiples objetivos: influencia, visibilidad, reputación, compromiso social, imagen, entre otros.

Los anteriores conceptos conservan un papel protagónico en la realización del proyecto, puesto que se implementaran para generar el reconocimiento del Centro de Convivencia Ciudadana en el municipio, debido a que estos medios de comunicación representan la posibilidad de establecer mejores canales al interior de la entidad y el medio para dar a conocer al Centro de Convivencia Ciudadana a nivel externo; es decir ante su público objetivo.¹⁰

Medios de comunicación alternativos. Es aquella no autoritaria que surge de la necesidad de comunicar la realidad de la vida social.

Es aquel en el cual una empresa se puede expresar sin tener en cuenta los intereses de los medios tradicionales. Por lo que es más globalizante e incluyente con la opinión de las personas. Son aquellos medios que no son masivos, auxiliares o complementarios y que pueden ser muy innovadores, convirtiéndose en una fuente de información independiente y que no constituye una agencia de información ni de los medios masivos de comunicación organizados como empresas. Está compuesto por periodistas que trabajan

¹⁰ GUEVARA Liliana. Op Cit., p.32

independientemente, por comunicadores individuales o de organizaciones sociales, ecologistas, culturales y políticas.

Son medios de comunicación no centrados en la dinámica empresarial, no centrados en el espectáculo de la vida sino en la vida misma, en la lucha de la vida. La única manera de lograr esto es permitir, que los miembros de la sociedad y los grupos sociales organizados puedan expresar su opinión.

Este concepto es útil debido a que a través de la implementación de medios de comunicación alternativos sobre las campañas promovidas por la entidad, se genera recordación y se da cumplimiento a una de las actividades planteadas para el logro de los objetivos.¹¹

Clima organizacional. Es un fenómeno de tendencias motivaciones que reflejan la productividad de un trabajo. El clima organizacional consiste en la percepción de los trabajadores dentro de la empresa, de cómo pueden o deben comportarse y que es lo que esta aceptado o no dentro de la misma. El comportamiento de los individuos refleja lo eficiente y eficaces que puedan ser cuando desempeñan una tarea en específico. La manera de actuar del personal crea el clima, sus características personales son un factor importante para conocer su desempeño laboral.

Las características que reflejan las personas durante el desempeño laboral son percibidas directas e indirectamente por los demás miembros de la organización. El clima dentro de una empresa puede ser un factor de superación dentro de los mismos grupos como; el de liderazgo, sistema formal, buena comunicación y retroalimentación de los mensajes. Hay aspectos que valoran el desarrollo institucional como la motivación de jefe a subordinados, recursos tecnológicos bien implementados y toma de decisiones. Una organización es una estructura evidente de interacciones manejadas bajo permanentes contenidos que permiten relacionarse y mantener una constante comunicación, esto es de vital para llevar a cabo los procesos productivos de manera exitosa. Esta red de interacciones se compone de un constante flujo de información. Es decir, que una organización la constituye procesos de interacción mutua y retroalimentación, entre los directivos y los colaboradores, entre los mismos colaboradores y finalmente entre los colaboradores y los directivos. En este punto vale resaltar que los componentes de un sistema se encuentran interrelacionados de tal modo que el cambio en uno produce cambios en los demás componentes de la estructura. Por ello es de gran importancia mantener flujos de comunicación y relaciones interpersonales que posibilite el funcionamiento de toda la estructura de manera eficiente pues esto fortalece la cultura organizacional y a su vez permite enfrentar problemas de manera más rápida y oportuna.¹²

¹¹ CORRALES GARCÍA Fernanda. Medios de comunicación alternativos (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/CORRALES-HERNANDEZ-REVISADO.pdf>

¹² CATARINA. Clima organizacional (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/sandoval_t_mj/capitulo2.pdf

Estrategias educativas. Este tipo de estrategia se refiere a un conjunto de actividades, en el entorno educativo, diseñadas para lograr de forma eficaz y eficiente la consecución de los objetivos educativos esperados. Desde el enfoque constructivista esto consistirá en el desarrollo de competencias por parte de los estudiantes. Este diseño puede ser realizado tanto por del docente como por el estudiante, los cuales pueden retroalimentarse mutuamente. Las formas de trabajo que tienen una clara intencionalidad de movilizar recursos de los niños (emocionales, sociales, afectivos, cognitivos) para promover el desarrollo de sus competencias. La estrategia comprende el guiar, orientar, enfatizar y mediar los aprendizajes significativos.¹³

Estrategias lúdico-pedagógicas. Hace referencia al conjunto de actividades en un entorno determinado, programadas y planificadas, con el propósito de transmitir conocimiento a través de la lúdica, la recreación y el juego, logrando un amplio impacto en las personas a quien se dirige la estrategia. Constituye además, un medio significativo para vincularse y favorecer el aprendizaje de niños y niñas con diferentes niveles de comprensión y con necesidad de mejorar sus relaciones interpersonales con miras a fortalecer la motivación y los lazos de integración en los niños y niñas.¹⁴

Convivencia. Es la condición de relacionarse con las demás personas a través de una comunicación permanente fundamentada en el afecto, respeto y tolerancia que permita convivir y compartir en armonía con los demás en las diferentes situaciones de la vida. La convivencia es la base de toda relación interpersonal, en la que hay presencia de valores y se tolera a los demás individuos y al entorno, aprendiendo a vivir pacíficamente e interactuando sin causar daño alguno. La vida del ser humano se desarrolla a través de la convivencia en grupos. Las instituciones y organizaciones sociales y los grupos son los marcos de referencia en los que se desenvuelven las vidas humanas.

La dinámica de grupos estudia las fuerzas variadas y complejas que actúan sobre y dentro de los grupos y que determinan la conducta de los mismos. Hay también aspectos dinámicos de gran importancia, tales como: la conducta variable que manifiestan los cambio, las motivaciones e interacciones entre sus miembros, etc. La naturaleza de la conducta del grupo está determinada por ese conjunto de fuerzas que se ejercen desde fuera y dentro de ese grupo. La convivencia es la capacidad de las personas de vivir con otras (con-vivir) en un marco de respeto mutuo y solidaridad recíproca; implica el reconocimiento y respeto por la diversidad, la capacidad de las personas de entenderse, de valorar y aceptar las diferencias; los puntos de vista de otro y de otros. La convivencia es un aprendizaje: se enseña y se aprende a convivir.¹⁵

¹³ MINEDU. Estrategias educativas (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: http://www2.minedu.gob.pe/digesutp/formacioninicial/wp-descargas/bdigital/033_estrategias_de_ensenanza_y_aprendizaje.pdf

¹⁴ MORENO BAÑOL Gustavo Adolfo. Estrategias lúdico-pedagógicas (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://blog.utp.edu.co/areaderecreacionpcdyr/files/2012/07/LO-LUDICO-COMO-COMPONENTE-DE-LO-PEDAGOGICO.pdf>

¹⁵ SCRIBD. Convivencia (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://es.scribd.com/doc/4605602/QUE-ES-CONVIVENCIA>

Convivencia escolar. Es la particular relación que se produce en el espacio escolar entre los diversos integrantes de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos, asistentes de la educación, padres, madres y apoderados, sostenedores.

En el espacio escolar, la convivencia se enseña, se aprende y se refleja en los diversos espacios formativos (en el aula, en los talleres, las salidas a terreno, los patios, los actos ceremoniales, la biblioteca), los instrumentos de gestión (el PEI, los reglamentos de convivencia, los Planes de Mejoramiento Educativo), y en los espacios de participación (Consejo Escolar, CCPP, CCAA, Consejo de Profesores/as, reuniones de apoderados/as), por lo que es de responsabilidad de toda la comunidad educativa.¹⁶

Cultura ciudadana. La idea de cultura ciudadana refiere a las normas y los valores compartidos por los habitantes de una localidad. En este caso, lo ciudadano se refiere sobre todo a la dimensión política de las personas, que tienen derechos y obligaciones en el marco de la sociedad en la que viven. La cultura ciudadana engloba la protección y la promoción de estos derechos, que permiten la convivencia pacífica entre las personas y que resguardan el patrimonio común. El vínculo entre cada persona y el entorno, su conducta en los espacios públicos y su participación en la toma de decisiones respecto a los intereses comunitarios forman parte de la órbita de la cultura ciudadana.

Podría decirse que fomentar el cuidado de los parques y plazas y el respeto por las normas de tránsito son acciones que forman parte de la cultura ciudadana. Una persona que arroja residuos en la calle o que no denuncia un delito cuando es testigo directo del mismo, en cambio, evidencia falencias en su formación en cultura ciudadana ya que no cuida el bienestar comunitario.¹⁷

Valores ciudadanos. Estos valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de participar y generar bienestar en la comunidad. Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro. También son fuente de satisfacción y plenitud; ya que proporcionan una pauta para formular metas y propósitos, personales o colectivos. Reflejan nuestros intereses, sentimientos y convicciones más importantes.

Los valores se refieren a necesidades humanas y representan ideales, sueños y aspiraciones, con una importancia independiente de las circunstancias, no valen por sí mismos, son importantes por lo que son, lo que significan, y lo que representan, y no por lo que se opine de ellos. Los valores se traducen en pensamientos, conceptos o ideas, pero lo que más apreciamos es el comportamiento, lo que hacen las personas. Una persona valiosa es alguien que vive de acuerdo con los valores en los que cree. Ella vale lo que valen sus valores y la manera cómo los vive.

¹⁶ MINEDUC. Convivencia escolar (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: http://www.mineduc.cl/index2.php?id_portal=50&id_seccion=3375&id_contenido=13803

¹⁷ DEFINICIÓN. Cultura ciudadana (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://definicion.de/cultura-ciudadana/#ixzz2hpTfIUHs>

Pero los valores también son la base para vivir en comunidad, para trabajar por lo que obedece a lo ciudadano y relacionarnos con las demás personas. Permiten regular la conducta para el bienestar colectivo y el establecimiento de una convivencia armoniosa.¹⁸

Derechos humanos. Son aquellas condiciones instrumentales que le permiten a la persona su realización; en consecuencia subsume aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que incluyen a toda persona, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna, «sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Por lo anterior se consideran derechos inherentes de todos los seres humanos. Están contemplados en la ley y garantizados por ella, a través de los tratados, el derecho internacional consuetudinario, los principios generales y otras fuentes del derecho internacional. El derecho internacional de los derechos humanos establece las obligaciones que tienen los gobiernos de tomar medidas en determinadas situaciones, o de abstenerse de actuar de determinada forma en otras, a fin de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales de los individuos o grupos.¹⁹

2.2 ENFOQUE LEGAL

Para el desarrollo de la investigación, se tendrán en cuenta los convenios y decretos que cobijan la normatividad de la implantación, desarrollo y puesta en funcionamiento de los Centros de Convivencia Ciudadana en el país.

La creación de los Centros de Convivencia Ciudadana, por ser un proyecto procedente del Ministerio de Justicia, no cuentan con una legislación propia; sin embargo, obedece a los convenios interinstitucionales fijados en cada municipio en donde funcionan. En el caso puntual de Ocaña, hace referencia al convenio interinstitucional para la implementación del Centro de Convivencia Ciudadana de Ocaña, firmado por Luis Alfonso Díaz Barbosa y el representante del Ministerio del Interior y Justicia facultado: Honorio Henríquez, celebrado el 19 de febrero de 2003, el cual se rige por el artículo 19 del Decreto 4530 de 2008, el cual modificó el artículo 19 del Decreto 200 de 2003, donde se dictan las funciones asignadas a la dirección de Acceso a la Justicia, dentro de la cuales se encuentra:

Asesorar a las autoridades administrativas de orden municipal, departamental y nacional en el desarrollo institucional y el diseño y aplicación de planes y programas relacionados con el Acceso a la Justicia y el mejoramiento de la convivencia ciudadana.

Establecer elementos para elaborar propuestas legislativas en materia de Acceso a la Justicia y el mejoramiento de la convivencia ciudadana.

¹⁸ URRUTIA Liboria. Valores ciudadanos (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://www.slideshare.net/LiboriaUrrutia/los-valores-ciudadanos-10255266>

¹⁹ OHCHR. Derechos humanos (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>

Diseñar, gestionar y participar en la ejecución de proyectos piloto para generar nuevos modelos de Acceso a la Justicia y el mejoramiento de la convivencia ciudadana.

Definir y desarrollar programas tendientes a la promoción de la solución extrajudicial de conflictos, a la participación de la comunidad en los respectivos proyectos y a la capacitación comunitaria para tal efecto.²⁰

Cláusulas:

Objeto: Establecer las condiciones específicas para la implantación, funcionamiento y sostenibilidad del Centro de Convivencia Ciudadana por parte de la Alcaldía Municipal.

Cláusula primera. Criterios tenidos en cuenta para la implementación de los Centros de Convivencia Ciudadana. Los Centros de Convivencia Ciudadana estarán preferiblemente en poblaciones con menos de 100.000 habitantes, que presenten alto grado de conflictividad, que cuenten con capacidad institucional para el adecuado desarrollo y sostenibilidad del mismo.

Cláusula segunda. El alto índice de conflictividad que presenta el municipio de Ocaña exige una respuesta institucional efectiva.

Cláusula tercera. Que debido a los problemas sociales y económicos que vive el municipio se ha construido el Centro de Convivencia Ciudadana, que está ubicado en la carrera 7 N° 29-159 Avenida Francisco Fernández de Contreras, sitio que tiene influencia directa sobre la población afectada.

Cláusula cuarta. Compromisos específicos de las entidades contratantes. El MINISTERIO solicitará apoyo a la oficina del Alto Comisionado para la Paz, como Conserjería Presidencial, encargada de apoyar las iniciativas y proyectos que en el tema de convivencia adelante el gobierno nacional.

Parágrafo. Tanto el coordinador del Centro de Convivencia Ciudadana como el funcionario del centro de recepción e información y el Ludotecario se asignarán por parte de la Alcaldía Municipal, acatando el perfil profesional que el MINISTERIO indique para este efecto.²¹

²⁰ COLOMBIA. MINISTERIO DEL INTERIOR Y JUSTICIA. Decreto 200. (19, febrero de 2003). Convenio de cooperación interinstitucional para la implementación, desarrollo y puesta en funcionamiento de los Centro de Convivencia Ciudadana en el país. Ocaña, N. de S., 2003. Página 2.

²¹ COLOMBIA. MINISTERIO DEL INTERIOR Y JUSTICIA. Decreto 200. (19, febrero de 2003). Convenio de cooperación interinstitucional para la implementación, desarrollo y puesta en funcionamiento de los Centro de Convivencia Ciudadana en el país. Ocaña, N. de S., 2003. Página 3.

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO.

3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

3.1.1 Elaboración del diagnóstico situacional de los flujos de comunicación del Centro de Convivencia Ciudadana.

Información suministrada por los funcionarios del Centro de Convivencia, a través de una encuesta, para establecer el estado de las comunicaciones internas. (Anexo A). Para realizar el diagnóstico situacional que permita observar el tipo de comunicación que se utiliza y la función de la misma en el Centro de Convivencia Ciudadana de Ocaña, se ha diseñado una encuesta que pretende evaluar las comunicaciones internas de la entidad. En ella, se han formulado 15 preguntas, de tipo abierto y cerrado, las cuales permitieron indagar aspectos de la organización, en cuanto a su estructura, funcionamiento y comunicaciones; cuyo resultado generó un conocimiento más amplio de la organización y del entorno que la rodea.

La encuesta fue aplicada a 15 empleados; es decir la totalidad de funcionarios, de diferentes cargos, para tener una muestra completa, arrojando resultados que contribuyen al fortalecimiento de las comunicaciones internas del Centro de Convivencia Ciudadana.

Tabla 1. Tipos de cargos dentro de la entidad

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|-----------------------|------------|-------------|
| DIRECTIVO | 1 | 6.7 % |
| ADMINISTRATIVO | 3 | 20 % |
| EDUCATIVO Y FORMATIVO | 7 | 46.6 % |
| PERSONAL DE SERVICIOS | 3 | 20 % |
| OTROS | 1 | 6.7 % |
| TOTAL | 15 | 100% |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica1. Tipos de cargos de la entidad.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

En la entidad, labora un equipo interdisciplinario, que esta bajo la dirección de un coordinador, quien es el responsable de orientar los procesos y dirigir al grupo de formación y educación, representado por la Comisaría de Familia, la trabajadora social, la psicóloga y la bibliotecaria; de igual forma se cuenta con auxiliares administrativos que desempeñan funciones propias y apoyan al personal. Finalmente se encuentra las personas encargadas de los servicios generales los cuales están encargados de la protección, cuidado y embellecimiento de las instalaciones. Los anteriores cumplen con sus responsabilidades, siguiendo las líneas de mando establecidas en el centro de convivencia ciudadana.

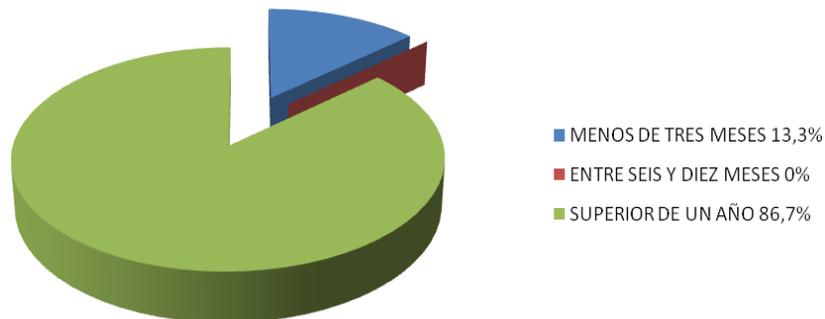
Tabla 2. Tiempo de servicio en la entidad.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|-------------------------|------------|--------------|
| MENOS DE TRES MESES | 2 | 13.3 % |
| ENTRE SEIS Y DIEZ MESES | 0 | 0 % |
| SUPERIOR DE UN AÑO | 13 | 86.7% |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 2. Tiempo de servicio en la entidad

TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

En la entidad, la mayoría del personal, tiene un tiempo de trabajo superior a un año, lo que les permite conocer ampliamente los manejos y procesos de la institución; sin embargo un pequeño porcentaje de 13.3% tiene menos de tres meses de estar laborando y apenas conocen a groso modo lo que se desarrollo en el centro de convivencia ciudadana.

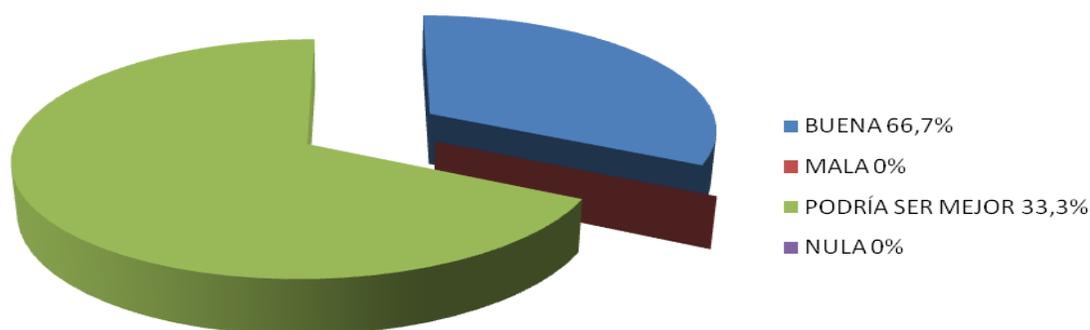
Tabla 3. Comunicación con el jefe inmediato.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|----------------|------------|--------------|
| BUENA | 10 | 66.7 % |
| MALA | 0 | 0 % |
| PODRIA MEJORAR | 5 | 33.3 % |
| NULA | 0 | 0 % |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 3. Comunicación con el jefe inmediato.

COMUNICACIÓN CON EL JEFE INMEDIATO



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

La gran mayoría de los funcionarios consideran que su comunicación con su jefe inmediato es buena, lo que significa que existe cordialidad y buenas canales de comunicación; pero un pequeño grupo, estima que su comunicación con sus superiores podría ser mejor, lo que evidencia la necesidad de trabajar para el mejoramiento de la comunicación vertical ascendente.

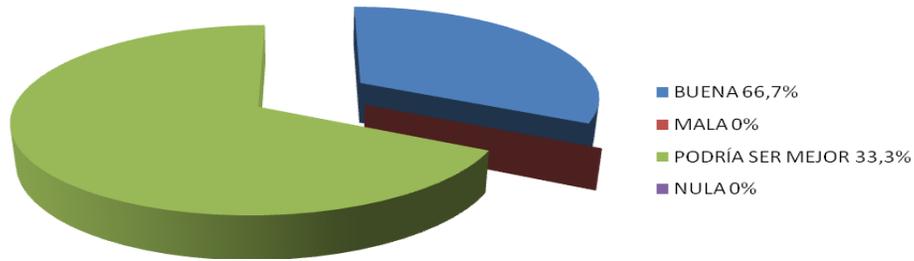
Tabla 4. Comunicación con los compañeros de trabajo.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|----------------|------------|--------------|
| BUENA | 10 | 66.7 % |
| MALA | 0 | 0 % |
| PODRIA MEJORAR | 5 | 33.3 % |
| NULA | 0 | 0 % |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 4. Comunicación con el jefe inmediato

COMUNICACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Una gran parte de los encuestados señalan que la comunicación con sus compañeros de trabajo es buena, pero otra parte considerable de los trabajadores, dicen que su relación podría mejorar lo que indica que es necesario fortalecer las comunicaciones internas para la generación de un mejor clima organizacional.

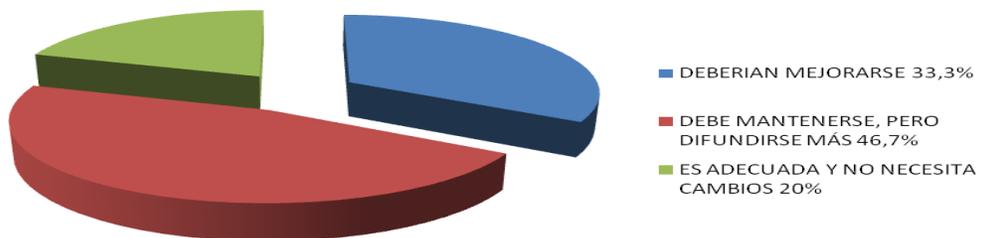
Tabla 5. Aceptación de la imagen corporativa.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|--------------------------------------|------------|--------------|
| DEBERIAN MEJORARSE | 5 | 33.3 % |
| DEBE MANTENERSE, PERO DIFUNDIRSE MÁS | 7 | 46.6 % |
| ES ADECUADA Y NO NECESITA CAMBIOS | 3 | 20 % |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 5. Aceptación de la imagen corporativa.

ACEPTACIÓN DE LA IMAGEN CORPORATIVA



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

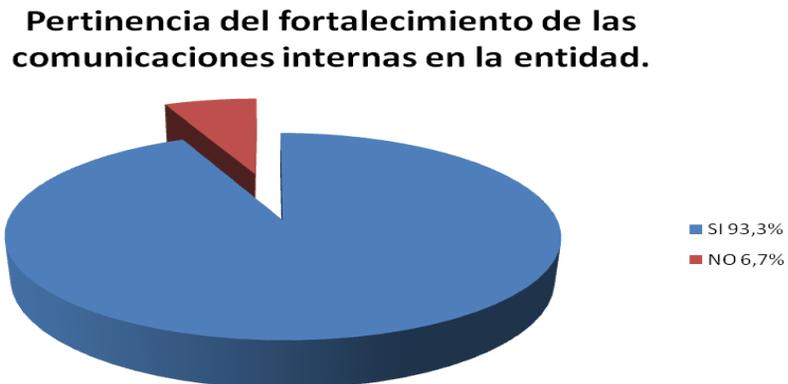
Hay opiniones divididas en cuanto a la imagen corporativa que posee el centro de convivencia ciudadana, mientras unos opinan que debe mejorarse, la mayoría argumenta que debe conservarse pero realizando una mayor difusión de la misma. Por otra parte un pequeño grupo considera que debe dejarse tal y como esta y no es conveniente someterla a cambios, pues podría perder la identidad del programa nacional de los centros de convivencia ciudadana.

Tabla 6. Pertinencia del fortalecimiento de las comunicaciones internas en la entidad.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 14 | 93.3 % |
| NO | 1 | 6.7 % |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 6. Pertinencia del fortalecimiento de las comunicaciones internas en la entidad.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

La gran mayoría opina que las comunicaciones internas del centro de convivencia deben fortalecerse, lo que indica que evidencian la necesidad de un departamento de comunicaciones que trabaje por este objetivo; contribuyendo al mejoramiento de las relaciones interpersonales y al establecimiento de canales que posibiliten los flujos de comunicación.

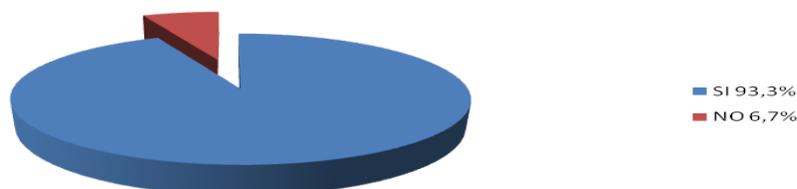
Tabla 7. Opinión sobre sí un comunicador mejora las comunicaciones entre empleados y logra una imagen positiva en el Centro de Convivencia Ciudadana.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 14 | 93.3 % |
| NO | 1 | 6.7 % |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 7. Opinión sobre sí un comunicador mejora las comunicaciones entre empleados y logra una imagen positiva en el Centro de Convivencia Ciudadana

Opinión sobre sí un comunicador mejora las comunicaciones entre empleados y logra una imagen positiva en el Centro de Convivencia Ciudadana.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

En su gran mayoría los empleados consideran que la presencia de un comunicador, mejoraría las comunicaciones al interior de la entidad, aportando para proyectar una imagen positiva ante la comunidad y posibilitando el cumplimiento de objetivos.

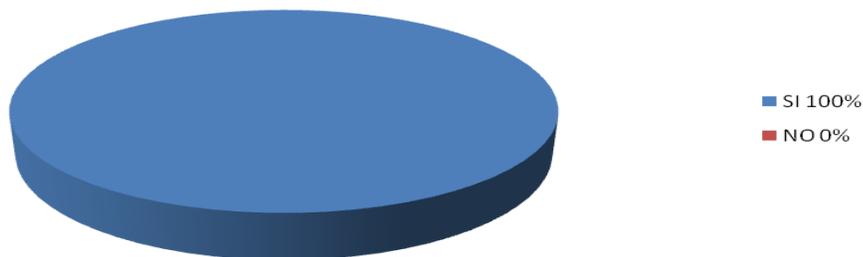
Tabla 8. Opinión sobre sí la comunicación fortalece las relaciones formales e informales entre empleados.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 15 | 100 % |
| NO | 0 | 0 % |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 8. Opinión sobre sí la comunicación fortalece las relaciones formales e informales entre empleados

Opinión sobre sí la comunicación fortalece las relaciones formales e informales entre empleados



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Todos los empleados reconocen que la comunicación es una herramienta fundamental para el fortalecimiento de las relaciones sociales, lo que abre un espacio para orientar el trabajo hacia el mejoramiento de la comunicación, la cual esta presente en todo proceso donde se produzca interacción.

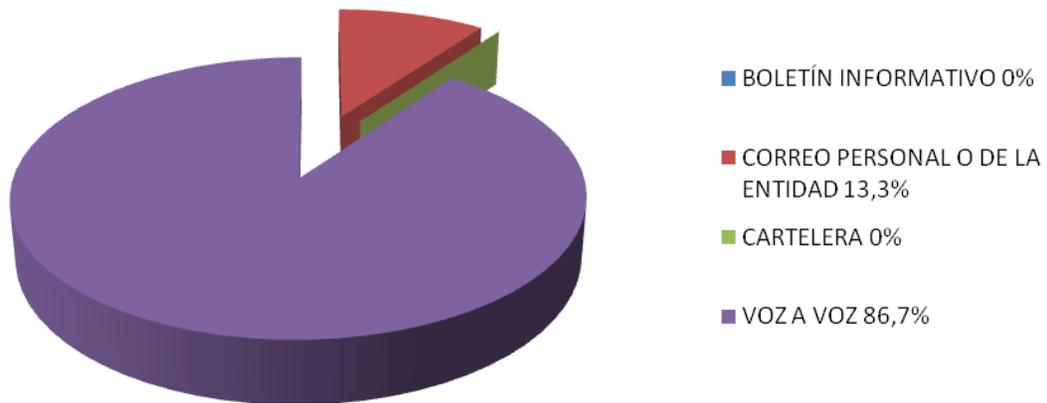
Tabla 9. Medios utilizados para mantener informados a los empleados.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|---------------------------------|------------|--------------|
| BOLETÍN INFORMATIVO | 0 | 0 % |
| CORREO PERSONAL O DE LA ENTIDAD | 2 | 13.3 % |
| CARTELERA | 0 | 0 % |
| VOZ A VOZ | 13 | 86.7 % |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 9. Medios utilizados para mantener informados a los empleados.

Medios utilizados para mantener informados a los empleados



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

La mayoría de los funcionarios se mantienen informados de lo que sucede en la entidad, por medio de la voz a voz; una pequeña parte utiliza el correo institucional. Lo que se traduce en que no se le da importancia a las herramientas tecnológicas y no existe conciencia en el personal para revisar el correo institucional ni emplear otros canales de comunicación como el boletín o la cartelera informativa. Con este panorama, se iniciara un proceso de diseño de estrategias que permitan dar a conocer estos medios de comunicación interna, su incidencia y como emplearlos.

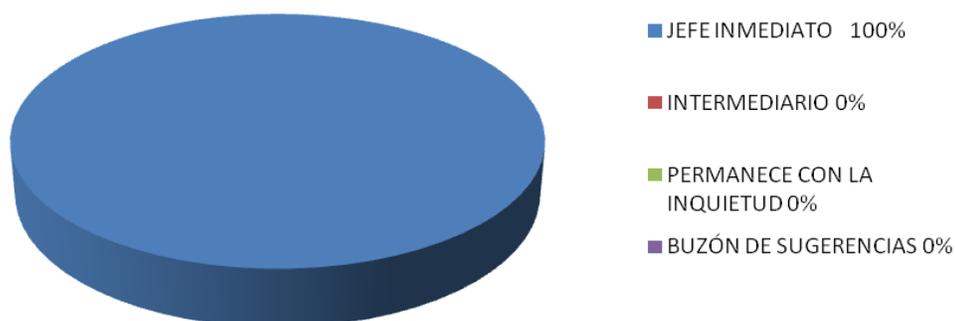
Tabla 10. Medio utilizado para inquietudes y sugerencias

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|----------------------------|------------|--------------|
| JEFE INMEDIATO | 15 | 100 % |
| INTERMEDIARIO | 0 | 0 % |
| PERMANECE CON LA INQUIETUD | 0 | 0 % |
| BUZÓN DE SUGERENCIAS | 0 | 0 % |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 10. Medio utilizado para inquietudes y sugerencias

Medio utilizado para inquietudes y sugerencias



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

La totalidad del personal dirige a su jefe inmediato sus inquietudes, solicitudes y proposiciones, lo cual es una ventaja porque existe una buena comunicación vertical ascendente.

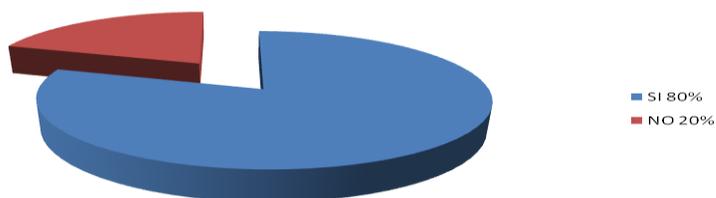
Tabla 11. Conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación dentro de la organización.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 12 | 80 % |
| NO | 3 | 20 % |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 11. Conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación dentro de la organización.

Conocimiento sobre el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación dentro de la organización.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

La mayoría de los empleados poseen conocimientos sobre el manejo de las TICS, lo que resulta positivo para la organización; ya que se mantienen activos canales de información como correo electrónico, redes sociales, blog, entre otros.

Por otra parte, un pequeño número de los funcionarios no saben utilizar el computador, lo que los imposibilita para acceder a este mecanismo, limitando este medio de comunicación; por lo anterior se brindara una pequeña capacitación sobre el manejo del pc a quienes lo requieran.

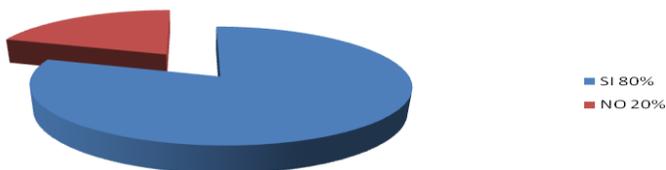
Tabla 12. Conocimiento sobre las campañas, programas y proyectos promovidos por el Centro de Convivencia Ciudadana.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 12 | 80 % |
| NO | 3 | 20 % |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 12. Conocimiento sobre las campañas, programas y proyectos promovidos por el Centro de Convivencia Ciudadana.

Conocimiento sobre las campañas, programas y proyectos promovidos por el Centro de Convivencia Ciudadana.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

En su gran mayoría los empleados conocen los programas, proyectos y campañas que lidera la entidad para la cual trabajan; pero el personal de servicios ignora la razón de ser del centro de convivencia ciudadana, lo que es altamente negativo para esta, debido a que precisamente estos funcionarios se encuentran en la recepción y son quienes deben brindar orientación referente a que oficinas pueden acudir las personas, para que sean atendidas sus necesidades. De igual manera, es importante que todo el personal conozca la misión, visión, su razón de ser y los procesos que adelanta, para que con su aporte se logren los objetivos.

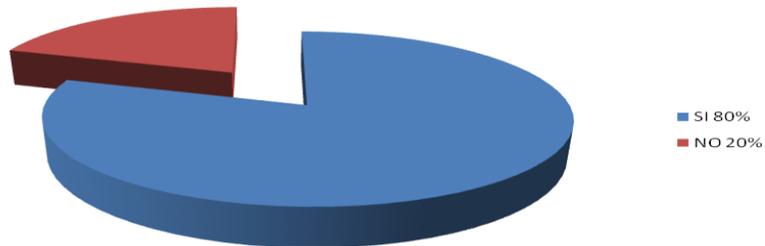
Tabla 13. Participación en dichos programas por parte de los empleados.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|--------------|------------|--------------|
| SI | 12 | 80 % |
| NO | 3 | 20 % |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 13. Participación en dichos programas por parte de los empleados.

Participación en dichos programas por parte de los empleados.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

La mayoría de los funcionarios participa de los proyectos coordinados por el centro de convivencia ciudadana, lo que refleja una imagen positiva; sin embargo un grupo de empleados no se hace partícipe de las actividades programadas, pues las desconoce. Es fundamental que todo el organigrama tenga identidad, conozca a la organización, que hace, para que lo haga y cuáles son sus metas.

Tabla 14. Rol que se desempeña dentro los mismos.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|--------------|------------|--------------|
| PROMOTOR | 1 | 6.7 % |
| EJECUTOR | 9 | 60 % |
| APOYO | 2 | 13.3 % |
| NINGUNO | 3 | 20 % |
| TOTAL | 15 | 100 % |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 14. Rol que se desempeña dentro los mismos.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Una gran parte del personal, ejecuta los programas; otro grupo inferior brinda apoyo a las actividades que lidere el promotor de los mismos y una minoría no cumple funciones en estos. Lo anterior significa dos cosas: La primera es que se cumplen las funciones asignadas de acuerdo a la formación obtenida, cada quien realiza tareas que van con sus habilidades y conocimientos, siguiendo los lineamientos y dirección del nivel jerárquico. El segundo aspecto, es que un pequeño grupo no esta enterado de los proyectos y no es tenido en cuenta para la asignación de tareas.

Tabla 15. Nivel de satisfacción de la encuesta.

| ITEM | FRECUENCIA | PONDERACIÓN |
|------------------------------|------------|-------------|
| EXCELENTE | 15 | 100 % |
| BUENO | 0 | 0 % |
| REGULAR | 0 | 0% |
| MALO | 0 | 0 % |
| NO SE LE HA DEBIDO PREGUNTAR | 0 | 0 % |
| TOTAL | 15 | 100% |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 15. Nivel de satisfacción de la encuesta.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

La totalidad de los funcionarios considera que es alto el grado de satisfacción con la aplicación del instrumento de recolección de información, que se realizó con el objeto de evaluar el estado de las comunicaciones internas del centro de convivencia ciudadana.

Información suministrada por los funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana, a través de una entrevista personal para evaluar el estado del clima organizacional. (Anexo B)

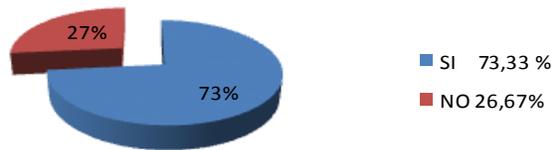
Tabla 16. Comodidad en el lugar de trabajo.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 11 | 73.33 |
| NO | 4 | 26.67 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 16. Comodidad en el lugar de trabajo.

COMODIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Para el Centro de Convivencia Ciudadana es fundamental que los empleados se sientan cómodos en su lugar de trabajo; ya que este constituye un factor de gran incidencia para el desempeño, productividad y eficiencia de los mismos, cuando de realizar su trabajo se trata, lo que permite el logro de los objetivos propuestos, generando excelentes resultados.

Así mismo, la comodidad en el ambiente laboral, representa la garantía de que los empleados sean fieles a la entidad, y se desenvuelvan en un espacio propicio que no genere bajo rendimiento, aburrimiento, tristeza o en casos graves depresión. Un ambiente laboral inapropiado, resulta un obstáculo para que el talento humano entregue lo mejor de sí y le imprima amor a su trabajo.

Pese a que el 73.33% de los empleados del Centro de Convivencia Ciudadana se siente cómodo en su lugar de trabajo, lo que sin duda representa beneficios para la entidad, resulta preocupante que algunos de sus funcionarios no gocen de esta comodidad, pues se evidencia una falla grave, que debe ser corregida y obedece principalmente a la falta de recursos para la realización de las funciones asignadas.

Si el Centro de Convivencia descuida el ambiente laboral porque consideran que se requiere inversión, harán que el desempeño y productividad de sus empleados disminuya considerablemente, lo que resultará más costoso que si se hubiera invertido en el mejoramiento del ambiente laboral y en la comodidad de los mismos.

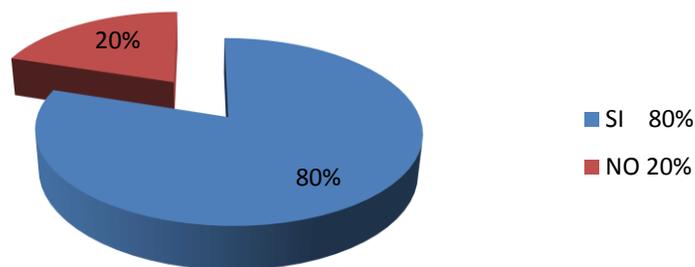
Tabla 17. Condiciones, infraestructura y materiales necesarios para el buen desempeño del trabajo.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 12 | 80 |
| NO | 3 | 20 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 17. Condiciones, infraestructura y materiales necesarios para el buen desempeño del trabajo.

CONDICIONES, INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES NECESARIOS PARA EL BUEN DESEMPEÑO DEL TRABAJO.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

No es suficiente que un empleado cuente con los conocimientos, preparación y entrenamiento para cumplir con su labor, esto debido a que para el adecuado desempeño de las funciones asignadas y el cumplimiento de las responsabilidades, es importante contar con las condiciones, infraestructura y materiales necesarios para el adecuado desempeño en el trabajo, ya que para que el talento humano alcance todo su potencial y entregue un alto rendimiento, debe gozar de excelentes condiciones y tener a la mano los elementos que requiere.

El 20% de los funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana, no cuentan con los materiales que requieren, lo que dificulta su trabajo, les genera gastos que se ven obligados a asumir y los desmotiva considerablemente, y dificulta el cumplimiento de sus responsabilidades y limita sus potencialidades y la oportunidad de obtener mejores resultados.

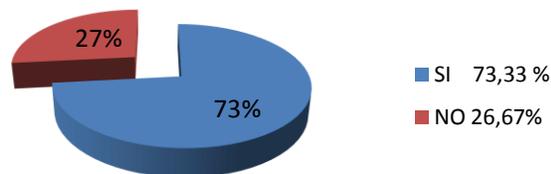
Desafortunadamente algunas entidades locales olvidan que sus empleados son humanos y tienen necesidades especiales, necesidades que sin no son satisfechas, no rendirán al 100% como espera la empresa.

Tabla 18. Motivación para realizar las tareas y actividades que le han sido asignadas en el Centro de Convivencia Ciudadana.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 11 | 73.33 |
| NO | 4 | 26.67 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Gráfica 18. Motivación para realizar las tareas y actividades que le han sido asignadas en el Centro de Convivencia Ciudadana.

MOTIVACIÓN PARA REALIZAR LAS TAREAS Y ACTIVIDADES QUE LE HAN SIDO ASIGNADAS EN EL CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

La desmotivación de los empleados del Centro de Convivencia Ciudadana, representado en un 26,67%, es una señal de problemas para la entidad; ya que el talento humano no posee un sentido de pertinencia hacia la organización, generando bajo niveles de productividad, mal servicio al usuario, roces entre compañeros de trabajo y una mala relación con los jefes.

El hecho de que se presente este nivel de desmotivación en los funcionarios de la entidad, puede obedecer a factores específicos como que: El puesto de trabajo no es el apropiado para la persona, falta de objetivos y retos, estrés y exceso de actividades en su carga laboral.

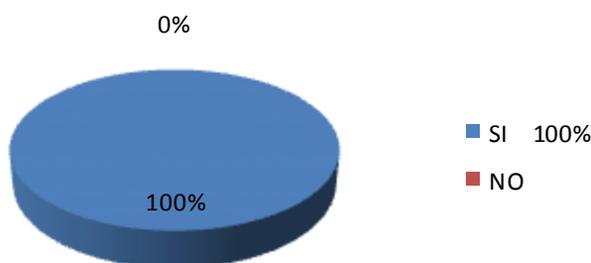
Tabla 19. Contribución del puesto de trabajo a la autorrealización.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 15 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 19. Contribución del puesto de trabajo a la autorrealización.

**CONTRIBUCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO
A LA AUTOREALIZACIÓN**



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Un funcionario no sólo requiere que se le asigne un salario, un lugar de trabajo, prestaciones y algún otro beneficio, dicho individuo necesita que su trabajo le genere sentimientos de plenitud, que le permita crecer en la esfera laboral, hacer carrera administrativa dentro de la organización, asumir nuevos retos y prepararse para afrontarlos; aumentando su autoestima, al lograr el cumplimiento de sus metas propuestas, no solo a nivel laboral sino también profesional.

El que los funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana tengan sentimientos de autorrealización, demuestra que trabajan por lograr su máximo potencial y desarrollar sus habilidades, capacidades y talentos para hacer, ser y tener lo que siempre han deseado.

Tabla 20. Tenencia de competencias y habilidades necesarias para desempeñar el cargo en el Centro de Convivencia Ciudadana.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 15 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 20. Tenencia de competencias y habilidades necesarias para desempeñar el cargo en el Centro de Convivencia Ciudadana.

TENENCIA DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES NECESARIAS PARA DESEMPEÑAR EL CARGO EN EL CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Para una entidad como el Centro de Convivencia Ciudadana, es necesario contar con un personal capacitado y eficiente que realice óptimamente su trabajo, conservando su lado humanitario; ya que la población que solicita los servicios de la entidad, es en su mayoría víctima y comunidades vulnerables con bajo grado de escolaridad, que requieren un buen trato, alto grado de paciencia y respeto.

Por otro lado es crucial que el equipo de trabajo sea tecnificado, capacitado y cuente con la preparación profesional para el desarrollo de las funciones en la dependencia asignada y genere propuestas que le aporten a la entidad y contribuyan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.

Tabla 21. Seguridad para conservar el trabajo.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 7 | 46.67 |
| NO | 8 | 53.33 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 21. Seguridad para conservar el trabajo.

SEGURIDAD PARA CONSERVAR EL TRABAJO.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

La inestabilidad laboral, representa para los trabajadores altos niveles de tensión y presión, lo que influye negativamente en la realización de sus labores y de igual les preocupa su futuro profesional, la estabilidad económica, generando estrés y afectando su calidad de vida, lo que sin duda en nada favorece al Centro de Convivencia Ciudadana, en donde el número de personas contratadas provisionalmente, supera a las de planta.

Tabla 22. Contribución de la función desempeñada hacia el logro de los objetivos del Centro de Convivencia Ciudadana.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 15 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 22. Contribución de la función desempeñada hacia el logro de los objetivos del Centro de Convivencia Ciudadana.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Existe una estrecha relación entre las metas del trabajador, y los objetivos de la organización de manera tal, que la articulación establecida contribuya a la consecución de logros. Cada una de las labores que competen a los funcionarios asignados en su área de conocimiento representa una pieza clave para la construcción del Centro de Convivencia Ciudadana, como un espacio en donde se desarrollan programas e iniciativas para la construcción de tejido social en el municipio.

Tabla 23. Sentimiento de orgullo por pertenecer al Centro de Convivencia Ciudadana.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 15 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 23. Sentimiento de orgullo por pertenecer al Centro de Convivencia Ciudadana

SENTIMIENTO DE ORGULLO POR PERTENECER AL CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

El hecho de que los funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana se sientan ampliamente orgullosos de pertenecer a la entidad, representa múltiples beneficios para la misma, puesto que el orgullo por su organización se evidencia en la eficiencia al momento de cumplir con las tareas asignadas y obtener mejores resultados en su desempeño. Así mismo, si el talento humano porta con orgullo su calidad como trabajador de la entidad, hablará bien de esta entre los públicos externos y la representará de la mejor manera posible tanto dentro como fuera.

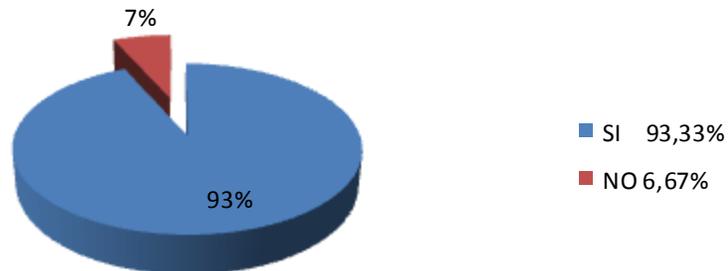
Tabla 24. Manejo adecuado de los problemas presentados en el área de trabajo.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 14 | 93.33 |
| NO | 1 | 6.67 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 24. Manejo adecuado de los problemas presentados en el área de trabajo.

MANEJO ADECUADO DE LOS PROBLEMAS PRESENTADOS EN EL ÁREA DE TRABAJO.



Fuente:

Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Es natural que en cualquier entidad se presenten problemas ya sea de tipo personal o laboral, lo importante es darles el tratamiento que mejor se adapte a este y permita solucionarlo en el menor tiempo posible sin que trascienda o tenga implicaciones negativas. En el caso del Centro de Convivencia Ciudadana, en donde los problemas generados se ponen en conocimiento del jefe inmediato, siguen un conducto regular, por medio del cual se les da un buen manejo, para que el problema no se convierte en una dificultad, sino en una experiencia resuelta a través del diálogo, lo que contribuye al fortalecimiento institucional.

Tabla 25. Fomento de la amistad con los compañeros de trabajo.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 15 | 100 |
| NO | 0 | 0 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 25. Fomento de la amistad con los compañeros de trabajo.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

La interacción social hace parte del establecimiento de los lazos afectivos y amistosos, que mejoran el clima organizacional, tornándolo armonioso y favorable para el desarrollo de las funciones, en aumento de la productividad y la motivación del personal.

El equipo de trabajo del Centro de Convivencia Ciudadana, ha logrado articular sus funciones con un excelente manejo de las relaciones interpersonales, lo que genera múltiples beneficios para la entidad; sin embargo, es necesario que se establezcan límites, pues se podrían presentar casos de abuso de confianza, desobligación o retraso en la entrega de resultados de los subalternos a sus jefes o en el caso contrario de los superiores a sus empleados se podría extralimitar la carga laboral, trayendo al campo laboral problemas personales que podrían interferir con su trabajo.

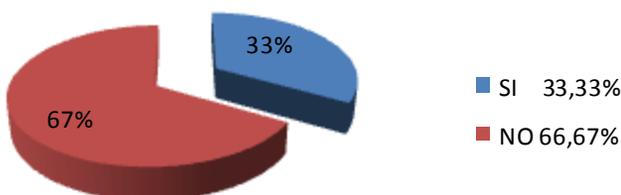
Tabla 26. Reconocimiento por buenos resultados obtenidos en el trabajo.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 5 | 33.33 |
| NO | 10 | 66.67 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 26. Reconocimiento por buenos resultados obtenidos en el trabajo.

**RECONOCIMIENTO POR BUENOS
RESULTADOS OBTENIDOS EN EL TRABAJO.**



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Así como se deben señalar las faltas, errores y debilidades del talento humano de la entidad, también es fundamental reconocer sus aciertos, ofrecer una felicitación con base en los logros y aportes a la entidad. Por su parte el que los empleados no obtengan reconocimiento ni sentimientos de agradecimiento, genera descontento y desmotivación a la hora de realizar el trabajo, lo que impide que estos quieran adquirir nuevos logros y ofrecer más de sí a la entidad.

Es conveniente que el coordinador del Centro de Convivencia Ciudadana establezca criterios basados en los logros de sus empleados, para que se les genere el reconocimiento que merecen.

Tabla 27. Generación de oportunidades dentro del trabajo para el crecimiento profesional.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 2 | 13.33 |
| NO | 13 | 86.67 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 27. Generación de oportunidades dentro del trabajo para el crecimiento profesional.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Uno de los motivos por los cuales los funcionarios se sienten motivados para dar cumplimiento a su trabajo, es que este y la entidad a la que pertenecen, multiplique sus oportunidades de capacitarse, estudiar más, tecnificarse y adquirir conocimientos que le permitan asumir los retos en su campo específico. En este sentido, el que el Centro de Convivencia Ciudadana, permita a sus funcionarios crecer a nivel profesional, le genera beneficios a la entidad al contar con un personal excelentemente calificado y de la misma manera, genera en los empleados la oportunidad de hacer carrera profesional, potencializar sus habilidades y tener una mejor calidad de vida.

Tabla 28. Adecuado horario de trabajo.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 13 | 86.67 |
| NO | 2 | 13.33 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 28. Adecuado horario de trabajo.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Toda persona que desarrolla una actividad productiva, requiere de una distribución adecuada del tiempo, tanto para el cumplimiento de sus labores, como para hacer pausas activas mientras labora, descansar, alimentarse y recrearse; de esta manera, al tener una buena calidad de vida, mejor salud, al evitar la tensión y el estrés mejorará el rendimiento, la calidad en la prestación del servicio y el empleado tendrá mayor facilidad para cumplir con las tareas asignadas, siguiendo un plan de trabajo diario.

De igual forma, la falta de descanso en el trabajo, puede contribuir a que los empleados del Centro de Convivencia se vuelvan improductivos, se desmotiven y acumulen cansancio, convirtiendo a las anteriores variables en obstáculos para el logro de objetivos.

Tabla 29. Preocupación de los compañeros de trabajo hacia los demás.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 14 | 93.33 |
| NO | 1 | 6.67 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 29. Preocupación de los compañeros de trabajo hacia los demás.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

El sentimiento de aprecio por parte de los compañeros de trabajo y jefe, resulta gratificante para el funcionario y despierta sin duda su sentido de pertenencia por la misma, se convierte en miembro activo y generador.

De igual forma, la preocupación, apoyo y respaldo del equipo de trabajo genera lazos, une al grupo y contribuye a que se produzca un crecimiento en la esfera laboral y salga a flote el lado humano de los mismos al solidarizarse con el compañero, mostrarle afecto y colaborar.

Tabla 30. Consideración sobre si el clima organizacional del Centro de Convivencia Ciudadana es adecuado para su funcionamiento.

| ITEM | F | % |
|--------------|-----------|------------|
| SI | 14 | 93.33 |
| NO | 1 | 6.67 |
| TOTAL | 15 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Gráfica 30. Consideración sobre si el clima organizacional del Centro de Convivencia Ciudadana es adecuado para su funcionamiento.



Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

El clima laboral generado por los factores internos del sistema organizacional, es la base de un buen ambiente de trabajo, óptimo para que cada dependencia del Centro de convivencia genere los resultados esperados, para lo cual se hace necesario que exista buenas bases en el establecimiento de variables como: buena comunicación, buenas relaciones interpersonales, motivación salarial, condiciones de trabajo apropiadas, entre otras.

A toda costa, se debe evitar la aparición de un clima laboral desfavorable; ya que este interferiría con el logro de los objetivos, generando inconformidad tanto para el personal que labora en la entidad como para los usuarios. Por lo anterior se evidencia la necesidad de continuar midiendo el clima organizacional para establecer y clarificar los factores internos que afectan negativamente el Centro de Convivencia Ciudadana.

Información suministrada por los usuarios del Centro de Convivencia, a través de un sondeo de opinión para evaluar la satisfacción en la prestación del servicio y la promoción de la entidad en los medios de comunicación local. (Anexo c)

Tabla 31. Tiempo de utilización de los servicios del Centro de Convivencia Ciudadana por parte de la zona urbana de Ocaña.

| ITEM | F | % |
|---------------------------|------------|------------|
| De uno a tres meses | 57 | 57 |
| De tres a seis meses | 25 | 25 |
| Entre seis meses a un año | 8 | 8 |
| Más de un año | 2 | 2 |
| TOTAL | 100 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 31. Tiempo de utilización de los servicios del Centro de Convivencia Ciudadana por parte de la zona urbana de Ocaña.



Fuente: Usuarios del Centro de Convivencia Ciudadana

Los usuarios del Centro de Convivencia Ciudadana, utilizan en su mayoría los servicios prestados por la entidad con regularidad, sobre todo en un rango de uno a tres meses. El Centro de Convivencia Ciudadana por ser una entidad integral, conformada por distintas dependencias funcionales como: La Comisaría de Familia, el Consultorio Psicológico, de Trabajo Social, de Conciliación; Inspección Segunda, Ludoteca y la Biblioteca, reciben gran cantidad de personas en busca de prestación de algunos servicios, no sólo una vez, sino que lo hacen persistentemente, ya sea en busca de la solución de conflictos de forma pacífica, o en busca de conocimientos, esparcimiento u orientación psicológica o de asuntos legales.

Tabla 32. Medio por el cual los ciudadanos han conocido el Centro de Convivencia Ciudadana.

| ITEM | F | % |
|-----------------------------|------------|------------|
| Televisión | 27 | 27 |
| Radio | 14 | 14 |
| Amigos, colegas o conocidos | 59 | 59 |
| TOTALES | 100 | 100 |

Fuente: Usuarios del Centro de Convivencia Ciudadana

Grafica 32. Medio por el cual los ciudadanos han conocido el Centro de Convivencia Ciudadana.



Fuente: Usuarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Un alto porcentaje, representado en un 59% de los usuarios del Centro de Convivencia Ciudadana, conocen la entidad por sus amigos o conocidos, lo que indica que la entidad promociona voz a voz; sin embargo, tiene un bajo cubrimiento en medios de comunicación, en donde su figuración es poca y no se ha difundido adecuadamente para darla a conocer. Por lo anterior, es necesario promocionar a la entidad en los medios locales y continuar su difusión voz a voz, un medio gratuito y beneficioso.

Tabla 33. Consideración sobre si el centro de convivencia ciudadana promociona adecuadamente sus servicios en los medios de comunicación local.

| ITEM | F | % |
|--------------|------------|------------|
| Si | 31 | 31 |
| No | 69 | 69 |
| TOTAL | 100 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 33. Consideración sobre si el Centro de Convivencia Ciudadana realiza adecuada promoción de sus servicios en los medios de comunicación local.



Fuente: Usuarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Debido a la escasa figuración del Centro de Convivencia Ciudadana en los medios, el 69% de los usuarios consideran que no se ha realizado una adecuada promoción, ni oferta de los servicios de la entidad en los medios, lo que representa para su público de interés una dificultad de conocimiento y acercamiento y de igual manera, el Centro de Convivencia Ciudadana no tiene el protagonismo ni reconocimiento por las actividades que realiza en el municipio, dando cumplimiento a las líneas de acción del programa Nacional.

Tabla 34. Frecuencia con la que son utilizados los servicios del Centro de Convivencia Ciudadana.

| ITEM | F | % |
|--------------------------------|----|----|
| Una vez a la semana | 4 | 4 |
| Dos o tres veces | 12 | 12 |
| Una vez por mes | 5 | 5 |
| Cuando la situación lo amerite | 79 | 79 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 34. Frecuencia con la que son utilizados los servicios del Centro de Convivencia Ciudadana.

FRECUENCIA CON LA QUE SON UTILIZADOS LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA.



Fuente: Usuarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Considerando que el Centro de Convivencia Ciudadana, presta múltiples servicios a la población ocañera, en especial de mediar en casos de violencia, custodias, perturbación de la propiedad y desacuerdos, es entendible que el 79% de los usuarios recurran a la entidad solo cuando la situación lo amerita, porque se cumple alguno de los anteriores casos; sin embargo, es necesario poner en conocimiento de los usuarios y de la población en general, que la entidad presta otro tipo de servicios tales como La Ludoteca, la biblioteca física y virtual y el préstamo de espacios para la realización de actividades, los cuales son gratuitos y contribuyen a mejorar la calidad de vida.

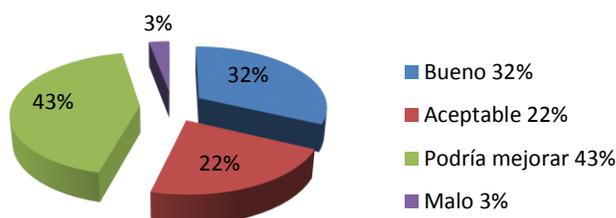
Tabla 35. Grado de satisfacción general, con el servicio prestado en el Centro de Convivencia Ciudadana.

| ITEM | F | % |
|----------------|------------|------------|
| Bueno | 32 | 32 |
| Aceptable | 22 | 22 |
| Podría mejorar | 43 | 43 |
| Malo | 3 | 3 |
| TOTALES | 100 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 35. Grado de satisfacción general, con el servicio prestado en el Centro de Convivencia Ciudadana.

GRADO DE SATISFACCIÓN GENERAL, CON EL SERVICIO PRESTADO EN EL CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA.



Fuente: Usuarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Los resultados arrojados, pese a ser positivos en cuanto al hecho de que los usuarios se sienten satisfechos con el servicio prestado en el Centro de Convivencia Ciudadana, no deja de ser un llamado a la mejora continua, a la capacitación del personal, a la exigencia de mejores resultados, mayor eficacia y fortalecimiento institucional.

Tabla 36. Calificación sobre el profesionalismo de los trabajadores del Centro de Convivencia Ciudadana.

| ITEM | F | % |
|--------------|------------|------------|
| 1 | 2 | 2 |
| 2 | 6 | 6 |
| 3 | 13 | 13 |
| 4 | 59 | 59 |
| 5 | 20 | 20 |
| TOTAL | 100 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 36. Calificación sobre el profesionalismo de los trabajadores del Centro de Convivencia Ciudadana.



Fuente: Usuarios del Centro de Centro Convivencia Ciudadana.

De acuerdo con los usuarios, en las dependencias que se les presto el servicio, los funcionarios que los atendieron, demostraron un alto grado de profesionalismo, el cual se evidenció en el servicio prestado, sobre todo en lo relacionado con el manejo del caso, la orientación brindada, el tratamiento, el grado de objetividad, equidad y respeto.

Tabla 37. Información sobre si los usuarios utilizarían de nuevo los servicios prestados por el Centro de Convivencia Ciudadana.

| ITEM | F | % |
|--------------|------------|------------|
| Si | 73 | 73 |
| No | 27 | 27 |
| TOTAL | 100 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 37. Información sobre si los usuarios utilizarían de nuevo los servicios prestados por el Centro de Convivencia Ciudadana.



Fuente: Usuarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Un usuario satisfecho no solo se siente agradecido, sino que además confía en la entidad que le suministró el servicio y utilizaría nuevamente sus servicios pues tiene una buena impresión de la entidad y el profesionalismo de sus funcionarios cuando de brindarles atención integral se trata. El que el 73% de los usuarios coincidan en que utilizarían de nuevo los servicios, demuestra su grado de satisfacción, producto del alto nivel de orientación al usuario, profesionalismo y preparación de los funcionarios cuando de prestar el servicio se trata.

Por otro lado, el que el 27% de los usuarios no volvería a utilizar los servicios, es el reflejo de su insatisfacción, de que algo no marcha bien y de que es necesario actuar.

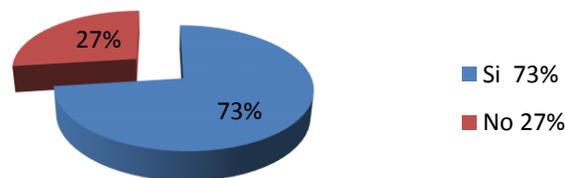
Tabla 38. Información sobre si los usuarios recomendarían los servicios del Centro de Convivencia a otras personas.

| ITEM | F | % |
|--------------|------------|------------|
| Si | 73 | 73 |
| No | 27 | 27 |
| TOTAL | 100 | 100 |

Fuente: Funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Grafica 38. Información sobre si los usuarios recomendarían los servicios del Centro de Convivencia a otras personas.

**INFORMACIÓN SOBRE SI LOS USUARIOS
RECOMENDARÍAN LOS SERVICIOS DEL
CENTRO DE CONVIVENCIA A OTRAS
PERSONAS.**



Fuente: Usuarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

El 73% representa a los usuarios satisfechos con la entidad, el servicio prestado y los resultados obtenidos, razón por la cual, consideran recomendar al Centro de Convivencia Ciudadana y a sus distintas dependencias a sus conocidos y personas que lo necesiten. Pero, el 27% restante que no actuaría igual, representa la insatisfacción por el servicio prestado, por esto es necesario identificar en donde se presentan las fallas, y las causas que las originan, para corregirlas.

Diagnóstico situacional de los flujos de comunicación con base en los resultados arrojados por los instrumentos de recolección de información. Para la entidad, se hace necesaria la creación de una estructura organizacional bien diseñada, que permita establecer la calidad del servicio, cantidad de talento humano, infraestructura, máquinas, equipos, materiales, útiles de oficina, recursos financieros y otros, necesarios para lograr los objetivos propuestos por el Centro de Convivencia Ciudadana.

Con la definición del talento humano y el cargo asignado: Ya sea directivo, administrativo, educativo y formativo, entre otros, cada funcionario del Centro de Convivencia Ciudadana desempeña actividades que están orientadas hacia la misión y visión de la entidad.

El personal que integra el Centro de Convivencia Ciudadana, posee un tiempo significativo de laborar en la organización, lo que le otorga un amplio bagaje y experiencia suficiente para desarrollar eficazmente las labores de responsabilidad que le han sido asignadas dentro de la misma. De igual forma, tienen conocimiento a cerca del funcionamiento del área competente, lo que les otorga la facultad para hacer un diagnóstico y por ende proponer alternativas de solución para los diferentes problemas, barreras u obstáculos que se presenten.

La buena comunicación es importante para el funcionamiento del Centro de Convivencia Ciudadana, porque este proceso mediante el cual se cumplen las funciones gerenciales de planeación, organización, dirección y control, permite la transmisión de información de todos los funcionarios que allí laboran; en este sentido, la comunicación que se da de los empleados hacia su jefe, es decir la comunicación vertical ascendente es buena, pero podría mejorar y de igual manera la comunicación horizontal entre empleados, es buena lo que es altamente positivo para la organización; sin embargo no se puede descuidar.

Por lo anterior, salta a la vista la necesidad del establecimiento de una oficina de Comunicaciones y Prensa, de forma permanente donde un comunicador social pueda implementar canales de comunicación internos y externos, debido a que los empleados del Centro de Convivencia Ciudadana, se comunican voz a voz, lo que sugiere un desconocimiento sobre otros canales de comunicación. Así mismo un profesional en esta área tendría la tarea de difundir y promover la imagen corporativa, la cual permite producir una coherencia total entre la identidad expresada y la imagen percibida, la cual pese a estar establecida, tiene mínima difusión, lo que ha impedido proyectarse entre sus públicos de interés y tener reconocimiento en el municipio.

Por otra parte, es fundamental que los empleados de la entidad tengan conocimiento y capacitación en relación con las TIC's, lo que no sólo les permitiría un mejor desempeño profesional en las actividades que desarrolla para el cumplimiento de su trabajo, si no que también posibilita la utilización de un nuevo medio para comunicarse.

La empleabilidad de canales y el reconocimiento de la importancia de la difusión y posicionamiento de la identidad corporativa, es donde está inmersa la responsabilidad que tienen todos los funcionarios de conocer la misión, visión, principios, valores y filosofía de

la entidad, implica participar de los proyectos y programas liderados por el Centro de Convivencia Ciudadana.

Lo anterior, se podría realizar, a través de la implementación de instrumentos de recolección de información.

Teniendo en cuenta los resultados, el diagnóstico permite concluir que los procesos de comunicación del Centro de Convivencia Ciudadana a nivel interno son completamente informales y es necesario implementar nuevos canales, adecuados para alimentar los flujos de comunicación de la entidad.

El clima laboral del Centro de Convivencia es óptimo en su mayoría, resultados de los factores internos del sistema organizacional que se ve representado en un buen ambiente de trabajo, cómodo, sano, con buen horario y con las condiciones, infraestructura y materiales necesarios en su mayoría; componentes que generan motivación para realizar el trabajo, contribuyendo al logro de los objetivos establecidos por la entidad. Sin embargo, los empleados no tienen seguridad de mantener su empleo, lo que genera preocupación y descontento.

El establecimiento de relaciones amorosas entre los funcionarios, ha facilitado el manejo de los problemas presentados en el sitio de trabajo. Así mismo, el sentimiento de orgullo esta presente en la totalidad del recurso humano, lo que sumado a la tenencia de competencias y habilidades, es ampliamente positivo para mantener un ambiente armónico en el Centro de Convivencia Ciudadana.

En cuanto a la percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio prestado, el balance es positivo, pero con altos señalamientos hacia la mejora en la prestación del servicio, por lo que en su mayoría los usuarios utilizarían nuevamente los servicios prestados y de igual forma, los recomendarían por el nivel de profesionalismo que poseen los funcionarios.

Así mismo, se determinó que los usuarios conocen la entidad a través de la difusión realizada por vecinos y conocidos vía voz a voz y por el contrario a tenido escasa figuración en los medios de comunicación como radio y televisión, evidenciando la necesidad de realizar una mayor promoción de los servicios del Centro de Convivencia en los medios locales.

Para finalizar, el diagnóstico situacional final es positivo con respecto al clima organizacional presente en el Centro de Convivencia Ciudadana, pero negativo en lo referente al conocimiento, manejo e implementación de medios de comunicación internos y en cuanto a difusión y promoción de la entidad en medios y en sus públicos de interés, ante la falta de empleabilidad de los medios externos.

Caracterización de la población objeto de estudio, para determinar las estrategias comunicativas a emplear. Los públicos de interés del Centro de Convivencia Ciudadana,

comprenden: adultos mayores, hombres y mujeres entre 18 y 50 años, que pertenecen a comunidades vulnerables, víctimas de la violencia, personas que atraviesan conflictos en sus núcleos familiares, con sus vecinos o su comunidad.

De igual manera, la población a la cual se dirigen los servicios y campañas promovidos por el Centro de Convivencia Ciudadana, se focaliza en los niños, niñas y adolescentes, estudiantes, con el servicio de recreación, ludoteca, consultorio psicológico, biblioteca física y virtual.

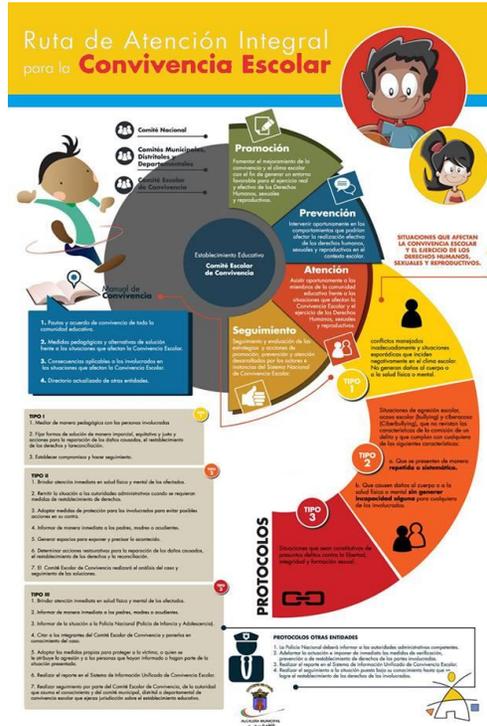
Para dar cumplimiento a sus objetivos, la entidad realiza trabajos en las comunas 1,2, 3, 4 y 5, a través de la descentralización de servicios, con el objeto de acercarse a estos sectores y prestar orientación.

3.1.2 Diseño de las estrategias de comunicación internas y externas, que posibiliten el mejoramiento de los flujos comunicativos y la aceptación de los públicos objetivos.

Selección de estrategias aplicables al tipo de población, con base en la caracterización realizada.

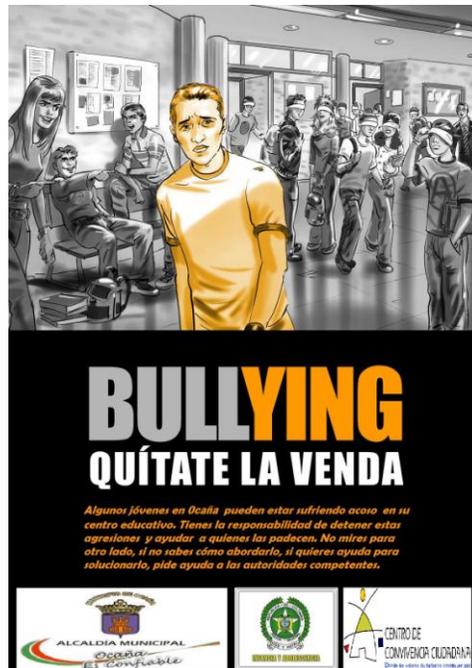
| Estrategia Comunicativa 1 | Objetivo | Público objetivo | Temática | Actividad | Descripción |
|----------------------------------|---|-------------------------|--------------------|--------------------------------------|--|
| Afiche e Infografía. | Sensibilizar a la comunidad estudiantil sobre la violencia escolar. | Comunidad estudiantil. | Violencia escolar. | Campaña “Armonía Escolar Confiable”. | A través del equipo de la Comisaría de Familia, se dictaran charlas a los personeros estudiantiles de las instituciones educativas sobre el fenómeno del Bullying o violencia escolar, para que estos lideren el proceso en sus colegios, repliquen lo aprendido; y para reforzar el tema, se les entregará afiches e infografías para que la ubiquen en un punto estratégico de sus colegio y pueda ser vista por los estudiantes y docentes. |

Figura 1. Infografía Ruta de Atención Integral.



Fuente. Pasante del proyecto

Figura 2. Afiche violencia escolar.



Fuente. Pasante del proyecto

| Estrategia Comunicativa 2 | Objetivo | Público objetivo | Temática | Actividad | Descripción |
|--------------------------------------|---|--|-----------------------|---|--|
| Rompe tráfico y Afiche. | Sensibilizar a la población Ocañera para que denuncien los casos de explotación infantil. | Padres, madres, familiares y comunidad en general. | Explotación infantil. | Campaña “Dile no a la explotación infantil” | Contando con el respaldo del Centro de Convivencia, la Comisaría de Familia y la policía de Infancia y adolescencia, se adelantará en algunos puntos estratégicos como: el Mercado Público y la calle del Dulce Nombre, en donde se evidencia la explotación infantil, una sensibilización y orientación por parte de los funcionarios, los cuales entregaran a la población que circula por estos sectores un afiche sobre la ruta de denuncia en caso de que se obligue a un menor a realizar trabajos forzados. De igual forma, en el Centro de Convivencia se ubicaran dos rompe tráfico alusivos a la temática, en puntos de interés para llamar la atención de los usuarios de la entidad. |

Figura 3. Afiche de la ruta de denuncia al trabajo infantil



Fuente. Pasante del proyecto

Figura 4. Rompe tráfico explotación infantil



Fuente. Pasante del proyecto

| Estrategia Comunicativa 3 | Objetivo | Público objetivo | Temática | Actividad | Descripción |
|----------------------------------|--|--|----------------------------------|--|---|
| Spot Radial | Promocionar los servicios que ofrece el Centro de Convivencia Ciudadana a sus públicos de interés. | Población ocañera, en especial comunidad vulnerable y víctima. | Oferta y promoción de servicios. | Realizar el guión de un spot radial, grabarlo y llevarlo a las emisoras: Radio Catatumbo y Emisora del ejército, para que se promocioe la entidad. | Realizar el guión de un spot radial, grabarlo, editarlo y llevarlo a las emisoras: Radio Catatumbo y Emisora del ejército, para que se promocioe la entidad, por un periodo de dos meses. |

Spot Radial. (Anexo D)

Diseño de la cartelera informativa. La cartelera informativa se emplea dentro del Centro de Convivencia Ciudadana como un medio de comunicación interno que permite dar a conocer los lineamientos de la entidad, la ejecución de las campañas, los programas efectuados, las líneas de acción del Programa Nacional de Centros de Convivencia Ciudadana; los días y ocasiones especiales, eventos programados, afiches y volantes relacionados con la cultura ciudadana, los derechos humanos, entre otros.

De esta manera, la cartelera titulada Noticonvivencia, cumple una función formativa e informativa, conservando elementos de la imagen corporativa del Centro de Convivencia. El diseño de la misma, se realizo teniendo en cuenta el tamaño, ubicación,, facilidad para la actualización y el cambio inmediato de contenido, para lo cual se elaboro en materiales como icopor, marco de madera, papel silueta y vinilos.

Figura 5. Cartelera informativa Noticonvivencia.

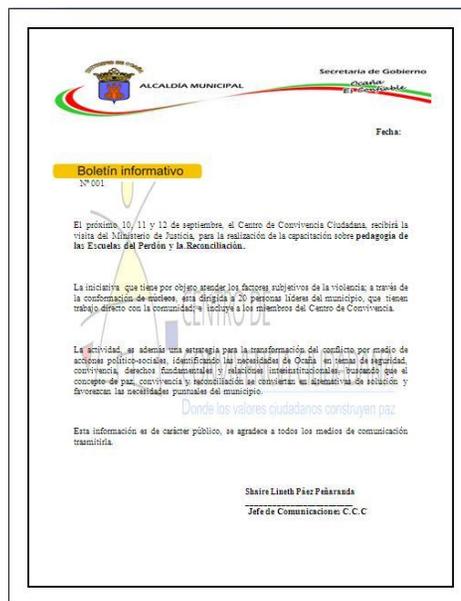


Fuente. Pasante del proyecto

Diseño del Boletín Informativo. El boletín informativo del Centro de Convivencia Ciudadana se diseño teniendo en cuenta que este medio de comunicación externo debía identificar a la entidad frente a los medios de comunicación, razón por la cual se realizó un cabezote con el logo de la Alcaldía Municipal y se ubicó el logo del Centro de Convivencia en la parte central como marca de agua; de igual forma, se emplearon colores característicos de la imagen corporativa como el azul, amarillo, blanco, rojo y negro en los demás elementos, a fin de mantener la identidad cromática.

Cada boletín tiene la fecha, el número de emisión respectiva y la firma del jefe de comunicaciones del Centro de Convivencia Ciudadana.

Figura 6. Boletín informativo.



Fuente. Pasante del proyecto

Diseño del perfil del Centro de Convivencia Ciudadana en Facebook. Teniendo en cuenta la necesidad de promoción del Centro de Convivencia, se procedió al diseño del Facebook, proporcionando información referente al perfil; así mismo, se agregaron contactos, se actualiza la portada con fotografías de los funcionarios y se mantiene en la foto de perfil el logo de la entidad. A la red social, se suben noticias redactadas de acuerdo al medio, se publican frases alusivas a las campañas y líneas de acción y se sume material fotográfico de las actividades realizadas que sean de interés general

Figura 7. Perfil en Facebook.



Fuente. Pasante del proyecto

Diseño del perfil en Twitter. El diseño para la figuración del Centro de Convivencia Ciudadana en la red social twitter se realizó con el logotipo y es slogan característico, actualizando permanentemente el estado, de acuerdo a las actividades.

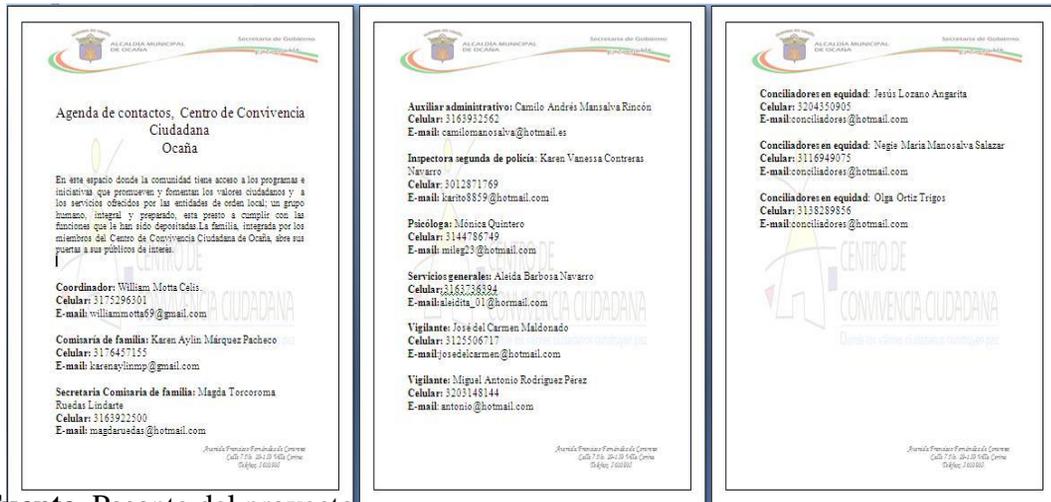
Figura 8. Diseño del perfil en twitter.



Fuente. Pasante del proyecto

Diseño de la agenda de contactos. Con el propósito de tener una base de datos de los funcionarios, se diseñó la agenda de contactos de la entidad, que consta del logotipo de la administración municipal en el cabezote y del logo del Centro de Convivencia en la parte central como marca de agua. En la agenda aparecen todos los cargos en orden jerárquico, nombre de los funcionarios, celular o teléfono fijo y correo electrónico. Finalmente en la parte inferior se encuentra la dirección de la entidad y el número de contacto.

Figura 9. Agenda de contactos de los funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.



Fuente. Pasante del proyecto

Diseño del buzón de sugerencias. Teniendo en cuenta la necesidad de diseñar un buzón de sugerencias, quejas y reclamos de bajo presupuesto pero útil y resistente, se recicló un elemento de metal, el cual se pintó de azul, se le colocó un candado en la parte posterior y en el frente, se ubicó el logo del Centro de Convivencia en icopor, pintado con vinilo; de la misma manera, se diseñaron las siluetas de una familia con la frase buzón de sugerencias en la parte inferior y se ubicó en la parte central.

Figura 10. Buzón de quejas, reclamos y sugerencias.



Fuente. Pasante del proyecto

Diseño de la cartelera de cumpleaños. La cartelera institucional de fechas especiales, se diseñó sobre un fondo negro y se ubicaron 4 estrellas de papel, cada una perteneciente a un mes iniciando con septiembre y finalizando con diciembre, en su interior se encuentran los funcionarios que cumplen años y la fecha indicando su día especial. La cartelera contiene además, un mensaje general de felicitación para los funcionarios y el logotipo del Centro de Convivencia Ciudadana.

Figura 11. Cartelera de cumpleaños mes de septiembre, octubre, noviembre y diciembre.



Fuente. Pasante del proyecto

Diseño del blog del Centro de Convivencia Ciudadana en Webnode. El diseño del blog de la entidad, se realizó siguiendo la plantilla establecida por Webnode y contiene una imagen de portada integrada por el logo y el slogan del Centro de Convivencia Ciudadana. Así mismo, contiene 5 botones que al darles click, abren una ventana con información dentro de la cual se destaca, quienes somos, misión, visión, noticias y nuestros servicios; posee además un espacio de contacto con los usuarios denominado contáctenos y, en la parte inferior figura la dirección de la entidad.

Figura 12. Blog del Centro de Convivencia en Webnode.



Fuente. Pasante del proyecto

Selección y contenido de las capacitaciones. Capacitación realizada a los funcionarios del Centro de Convivencia sobre el manejo de los medios de comunicación de carácter interno.

| TEMA | FECHA | CAPACITACIÓN 1 | | |
|---|--|--|--|---|
| | | OBJETIVO | PÚBLICO OBJETIVO | DESCRIPCIÓN |
| Manejo de medios de comunicación de carácter interno. | 5 al 7 de noviembre. 1 hora diaria. | Capacitar a los funcionarios del Centro de Convivencia, en el manejo de medios de comunicación de carácter interno, permitiendo que se establezcan óptimos flujos de comunicación. | Funcionarios de la Coordinación, La Comisaria de Familia, Inspección Segunda, Conciliación en Equidad y personal de servicios generales. | Las capacitaciones a impartir en los funcionarios en cuanto al manejo de medios de comunicación internos abordará: Creación, manejo y revisión del correo institucional para que los empleados estén mejor informados. Actualización de los contenidos y manejo de la imagen corporativa del Centro de Convivencia, en la cartelera informativa (Noticonvivencia). Publicación y tratamiento de la información en redes sociales. |

| TEMA | FECHA | CAPACITACIÓN 2 | | | DESCRIPCIÓN |
|-----------------|---|---|--|--|-------------|
| | | OBJETIVO | PÚBLICO | OBJETIVO | |
| Pausas activas. | Del 12 al 15 de noviembre durante 20 minutos diarios. | Capacitar al talento humano del Centro de Convivencia en la realización de pausas activas, para la recuperación y el manejo de la tensión física y psicológica generada por la carga laboral. | Dirigido al personal de servicios al usuario que integra el Centro de Convivencia Ciudadana. | al personal de atención que el personal de Convivencia impartida por la psicóloga de la entidad, una funcionaria de salud ocupacional y con la preparación en esta área y contará con el apoyo de la dependencia de Comunicaciones para la realización de la misma. | |
| | | | | <p>La capacitación se focalizará en:</p> <ul style="list-style-type: none"> Calentamiento. Ejercicios de respiración anti estrés. Respiración rítmica. Espacios de relajación. Estiramiento de los músculos y articulaciones. <p>Los anteriores se realizarán diariamente por una semana, durante 10 minutos, en la mañana alrededor de las 10:30 a.m. y por la tarde a las 3:30 p.m. para un total de 20 minutos distribuidos en la jornada de la mañana y la de la tarde.</p> | |

Diseño y diagramación de las tarjetas de presentación. Se diseñó la tarjeta en papel pro palcote, full color, en tamaño 10cm x 6cm. El medio contiene el logo del Centro de Convivencia, el slogan, su ubicación, e-mail y mantiene la identidad cromática característica en los elementos de la imagen corporativa.

Figura 14. Diseño y diagramación de la tarjeta de presentación.



Fuente. Pasante del proyecto

Selección y diseño de los medios de comunicación alternativos para la promoción de las campañas. El rompe tráfico, por ser un medio de comunicación externo, de impacto, conformado por imágenes fijas con una altura similar al de una persona, generan recordación y pueden ser empleados para promocionar las campañas del Centro de Convivencia Ciudadana, entre sus públicos de interés. Por lo anterior se realizaron dos rompe tráfico en triple, icopor y vinilos, donde se plasma mensajes e imágenes correspondientes a campañas lideradas por la entidad.

Campaña 1. Erradicar el trabajo infantil depende de todos.

Figura 15. Rompe tráfico explotación infantil.



Fuente. Pasante del proyecto

Campaña 2. Familia con valores.

Figura 16. Rompe tráfico familia con valores.



Fuente. Pasante del proyecto

3.1.3 Implementación de las estrategias de comunicación que permitan el reconocimiento del Centro de Convivencia Ciudadana en el municipio de Ocaña.

Elaboración y ubicación de la cartelera informativa de acuerdo a la temática del mes. La cartelera institucional corresponde al flujo de comunicación descendente y en el mes de septiembre figuro su nombre en fomi rojo, decoración con cupidos y corazones. Al lado izquierdo se expone la estructura organizativa misión y visión de la entidad y en su parte inferior el logo. De igual forma se publicaron contenidos referentes a actividades semanales, infografías, volantes, noticias y afiches que tuvieron cambio periódico.

Figura 17. Noticonvivencia mes de septiembre.



Fuente. Pasante del proyecto

En Noticonvivencia mes de octubre, se realizó el cambio de color del nombre en fomi, de rojo a negro. Se decoró con murciélagos y arañas de cartulina y telaraña naranja. Se publicó información referente a reglamentos, comunicados, práctica de valores y principios institucionales, noticias, volantes y la estructura organizativa, los anteriores de forma periódica.

Figura 18. Noticonvivencia mes de octubre.



Fuente. Pasante del proyecto

Noticonvivencia mes de noviembre, estuvo dedicada a la lucha contra la violencia de género, información referente a las pausas activas y a las iniciativas locales de paz desarrolladas por la fundación para la Reconciliación como estrategia para fortalecer el Centro de Convivencia Ciudadana.

Figura 19. Noticonvivencia mes de noviembre.



Fuente. Pasante del proyecto

Noticonvivencia mes de diciembre, esta basada en el plan navidad de la administración municipal, con publicaciones semanales referentes a la novena de navidad de la entidad, tarjetas navideñas, campañas, afiches, notas de interés, campañas promovidas, entre otras. La cartelera institucional esta decorada de acuerdo a la época navideña.

Figura 20. Noticonvivencia mes de Diciembre.



Fuente. Pasante del proyecto

Las carteleras informativas de los meses de octubre, noviembre y diciembre, se ubicaron en el pasillo frente a la sala de espera, con el objeto de que los usuarios y funcionarios conocieran su contenido.

Elaboración, difusión y envío de los boletines informativos a la oficina de prensa y comunicaciones de la administración municipal. Los boletines informativos se envían a la oficina de prensa y comunicaciones, diariamente o cada tres días, dependiendo de la importancia e impacto de las actividades realizadas por el Centro de Convivencia Ciudadana. Esto con el objeto de emitir información sobre el trabajo realizado por la entidad o con respecto a posturas que deben ser conocidas por la opinión pública. Los boletines son revisados por el enlace de la administración local y enviados a los medios de comunicación local.

Figura 21. Boletín informativo N° 001.



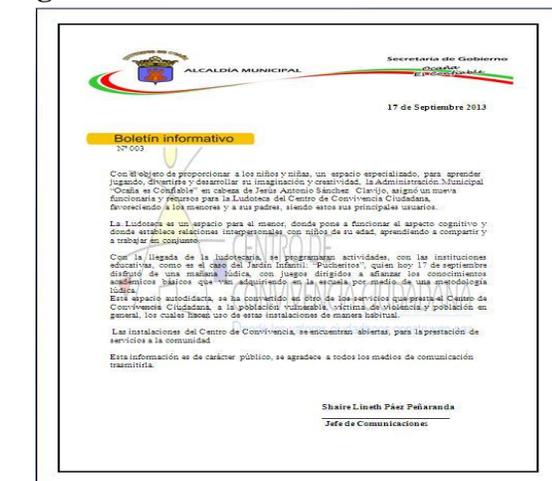
Fuente. Pasante del proyecto

Figura 22. Boletín informativo N° 002.



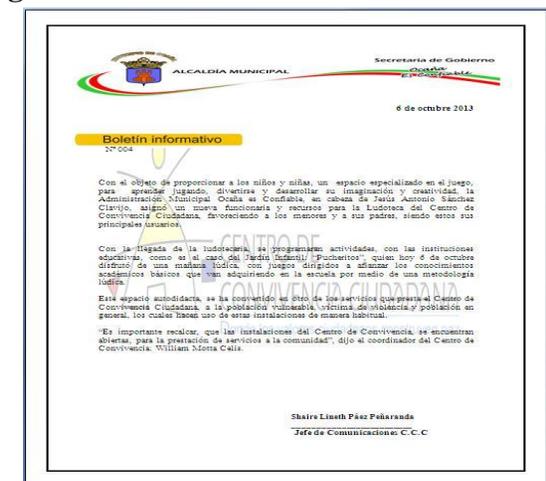
Fuente. Pasante del proyecto

Figura 23. Boletín informativo N° 003.



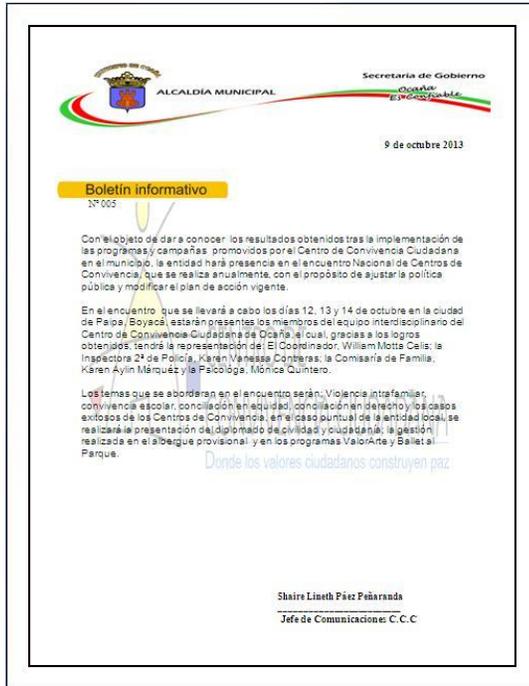
Fuente. Pasante del proyecto

Figura 24. Boletín informativo N° 004.



Fuente. Pasante del proyecto

Figura 25. Boletín informativo N° 005.



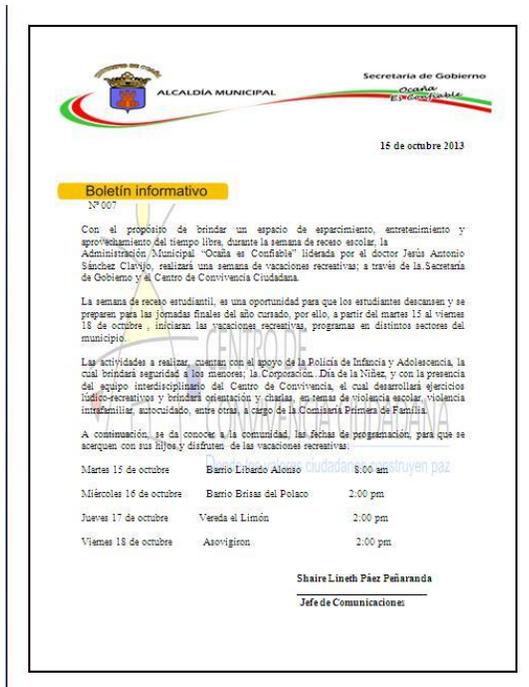
Fuente. Pasante del proyecto

Figura 26. Boletín informativo N° 006.



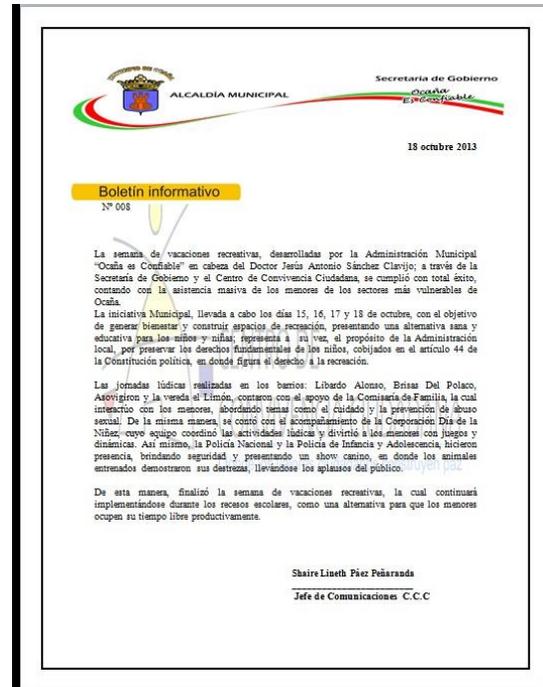
Fuente. Pasante del proyecto

Figura 27. Boletín informativo N° 007.



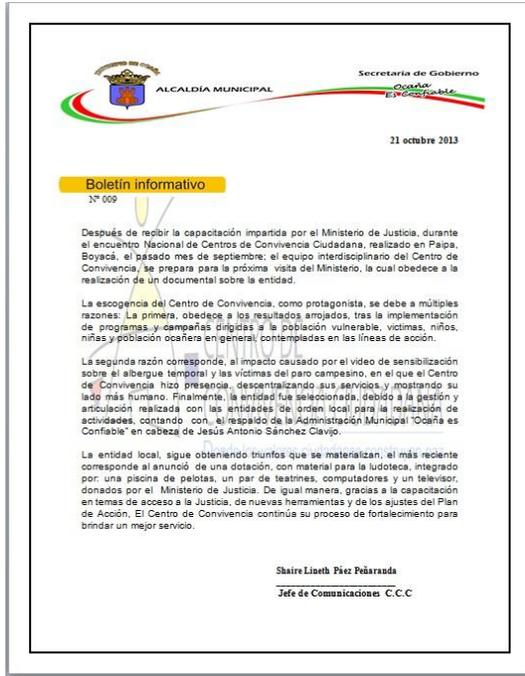
Fuente. Pasante del proyecto

Figura 28. Boletín informativo N° 008.



Fuente. Pasante del proyecto

Figura 29. Boletín informativo N° 009.



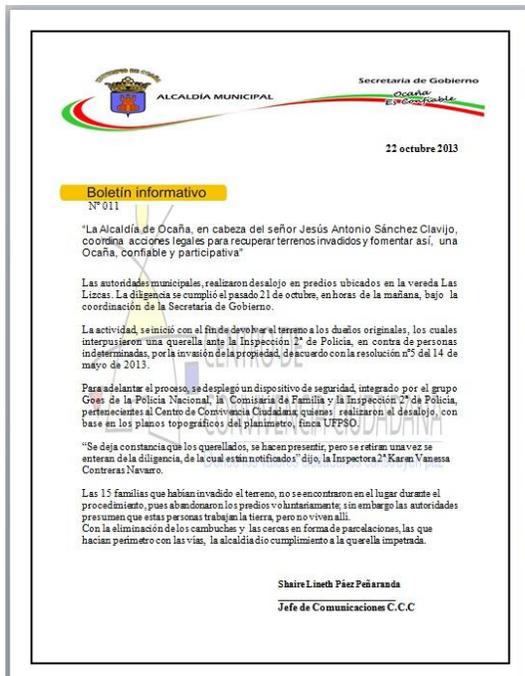
Fuente. Pasante del proyecto

Figura 30. Boletín informativo N° 010.



Fuente. Pasante del proyecto

Figura 31. Boletín informativo N° 011.



Fuente. Pasante del proyecto

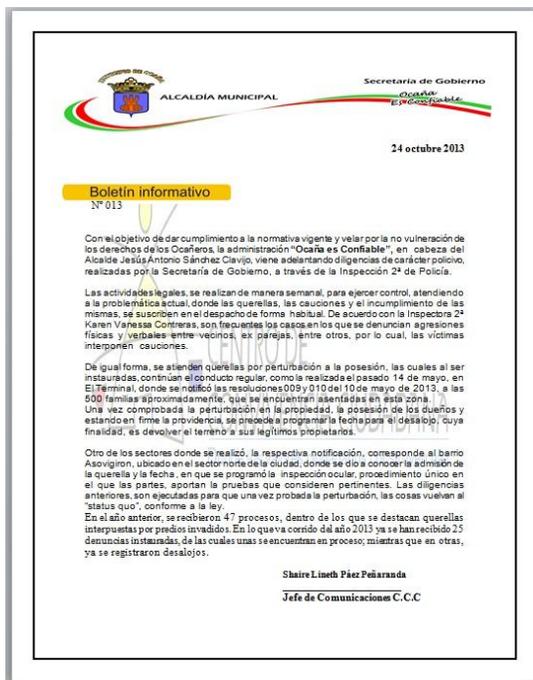
Figura 32. Boletín informativo N° 012.



Fuente. Pasante del proyecto

Figura 33. Boletín informativo N° 013.

Figura 34. Boletín informativo N° 014.



Fuente. Pasante del proyecto



Fuente. Pasante del proyecto

Actualización del perfil en Facebook. En el Facebook del Centro de Convivencia se publican diariamente fotografías de actividades, eventos, también estados, con el propósito de sensibilizar y crear conciencia; de igual manera, se suben los afiches de la cartelera informativa y noticias referentes a las campañas antes y después de realizadas y se ofertan los servicios de la entidad. Lo anterior se hace utilizando un lenguaje ágil y comprensible para los públicos de interés. Finalmente se incluye información sobre las celebraciones internas, reconocimientos y se comparten notas generadas por la administración municipal, lo anterior con el objeto de utilizar el perfil de Facebook como la carta de presentación de la entidad ante sus visitantes que son por lo general usuarios, medios de comunicación, secretarías de la Alcaldía, funcionarios públicos y otros Centros de Convivencia del país.

De esta manera se informa, se difunden y promocionan los servicios prestados por la entidad, haciéndolos visibles y permitiendo la comunicación de usuarios con el Centro de Convivencia para dar respuesta a las inquietudes formuladas.

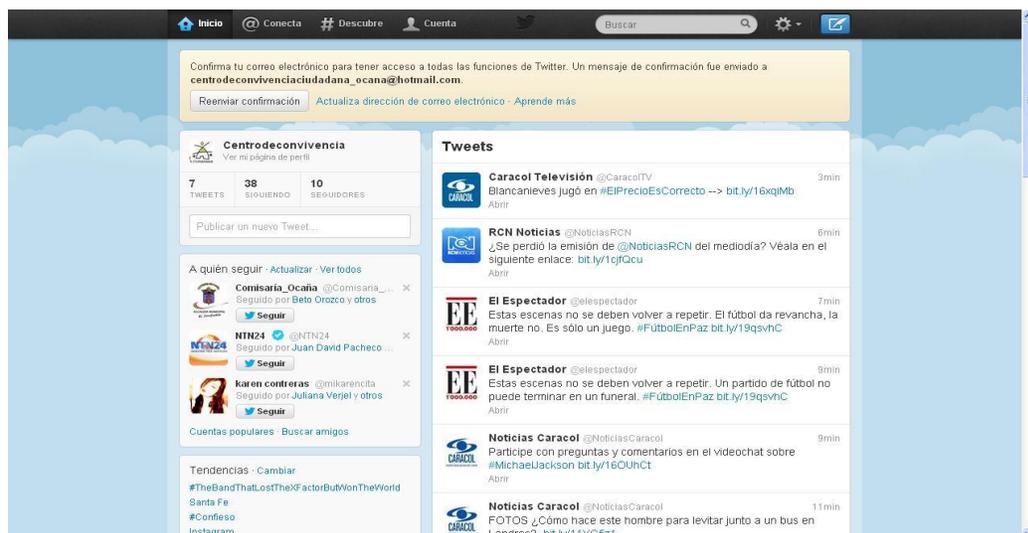
Figura 35. Actualización del perfil en Facebook.



Fuente. <https://www.facebook.com/centrodeconvivenciaciudadana.ocana.1?fref=ts>

Actualización del perfil en twitter. A través del twitter del Centro de Convivencia Ciudadana se mantiene contacto permanente con las secretarías de la administración municipal para coordinar acciones conjuntas; de la misma manera, se realizan publicaciones de eventos próximos para generar mayor convocatoria e informar y recordar a los medios y públicos de interés los sectores que se visitarán durante la descentralización de servicios.

Figura 36. Actualización del perfil en twitter



Fuente. @convivenciaocana.

Impresión y entrega de la Agenda de Contactos a los funcionarios de las dependencias del Centro de Convivencia. La Agenda de Contactos fue impresa y entregada en carpetas a los jefes de área de las dependencias que hacen parte de la entidad, para mantener la base de datos de la totalidad de los funcionarios y sus datos de contacto.

Figura 37. Entrega de agenda de contactos a las distintas dependencias.



Fuente. Pasante del proyecto

Ubicación del buzón de sugerencias. El buzón de sugerencias, quejas y reclamos de la entidad, se encuentra ubicado a la entrada, junto a la recepción, de modo que este punto estratégico permita la visibilidad del medio de comunicación.

El buzón es una herramienta de comunicación ascendente, que se revisa quincenalmente y comunica a los usuarios con la coordinación, con respecto a las fallas que tiene la entidad en cuanto a la prestación del servicio.

Figura 38. Ubicación del buzón de sugerencias y revisión periódica del mismo.



Fuente. Pasante del proyecto

Elaboración y ubicación de la cartelera de cumpleaños. Para mantener la visibilidad de la cartelera que contiene las fechas de cumpleaños de los funcionarios del Centro de Convivencia, la pieza se ubico en el pasillo, al lado izquierdo de la cartelera informativa Noticonvivencia, manteniendo una distancia considerable.

Figura 39. Cartelera de cumpleaños.



Fuente. Pasante del proyecto

Actualización del blog del Centro de Convivencia Ciudadana. El blog del Centro de Convivencia funciona en el servidor Webnode como una ventana publicitaria en donde se exponen novedades, noticias, presentación, razón de ser y se establece contacto con los visitantes y usuarios.

Figura 40. Blog en Webnode.



Fuente. Pasante del proyecto

Entrega del House Organ a los directivos. El diseño del House Organ se entregó a la coordinación del Centro de Convivencia, para que sea presentado ante la Secretaria de Gobierno, encargada de confirmar el presupuesto para la impresión.

Figura 41. Entrega del House Organ a la coordinación.



Fuente. Pasante del proyecto

Realización de las capacitaciones a los funcionarios de acuerdo a la necesidad puntual en materia comunicacional y pausas activas. Teniendo en cuenta que las capacitaciones a las necesidades puntuales que tienen los funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana, son una herramienta para el fortalecimiento de la entidad, se procedió a la realización de dos capacitaciones dirigidas al talento humano del Centro de Convivencia Ciudadana, con el propósito de contar con un personal calificado y con conocimientos actualizados en métodos de trabajo que garanticen la eficiencia. Por lo anterior se efectuaron las siguientes capacitaciones.

Se realizó una capacitación a los funcionarios en el manejo de los medios de comunicación internos, del 5 al 7 de noviembre, en la biblioteca virtual de la entidad, actividad realizada con el propósito de dar a conocer los medios de comunicación internos y corregir las fallas en materia comunicacional, resultado de la falta de formalización de los procesos comunicativos. De la misma manera, se abordaron tips de redacción para la publicación en redes sociales de las campañas y actividades promovidas por la entidad.

Figura 42. Capacitación a los funcionarios de la entidad sobre manejo de medios de comunicación internos.



Fuente. Pasante del proyecto

Por otra parte, se realizó una capacitación dirigida al personal de servicios del Centro de Convivencia con el objeto de poner en conocimiento la importancia de las pausas activas para obtener un mayor rendimiento el trabajo, como y con que intensidad realizarlas para lograr una mayor efectividad, para lo anterior ser abordó el calentamiento, ejercicios de relajación anti estrés, respiración rítmica y estiramiento de músculos y articulaciones

Figura 43. Capacitación sobre pausas activas.



Fuente. Pasante del proyecto

Elaboración de los medios de comunicación alternativos para la promoción de las campañas. Para la promoción del Centro de Convivencia entre sus públicos de interés se realizaron algunos medios de comunicación alternativos focalizados en su utilidad, visibilidad e impacto. Por lo anterior, se escogió la elaboración de un posillo, un porta lápices y un rompe tráfico tipo plegable, el cual hace alusión a una campaña de sensibilización en contra de la pólvora.

Figura 44. Posillo Centro de Convivencia Ciudadana.



Fuente. Pasante del proyecto

Figura 45. Porta lápices Centro de Convivencia Ciudadana.



Fuente. Pasante del proyecto

Figura 4. Rompe tráfico campaña no quemes tus sueños, hazlos realidad.



Fuente. Pasante del proyecto

Coordinación del Proyecto Núcleos de Reconciliación, una estrategia del Ministerio de Justicia para el fortalecimiento de la entidad. Durante la implementación del Proyecto Núcleos de Reconciliación en el Centro de Convivencia Ciudadana, a partir del mes de agosto, la dependencia de comunicaciones fue la encargada de liderar el proyecto en el municipio, coordinar actividades, realizar convocatorias y finalmente desarrollar iniciativas locales de paz en Cultura Política del Perdón y la Reconciliación como estrategia para el fortalecimiento del Centro de Convivencia Ciudadana.

Figura 47. Realización de iniciativas locales de paz en el municipio.



Fuente. Pasante del proyecto

4. DIAGNÓSTICO FINAL

A través del desarrollo de la pasantía en el Centro de Convivencia Ciudadana, titulada Estrategias Comunicativas que permitan el reconocimiento del Centro de Convivencia Ciudadana en el municipio de Ocaña, se obtuvieron importantes resultados, que van desde la formalización de los canales de comunicación y empleabilidad de los mismos para mantener el adecuado funcionamiento de los flujos comunicativos, hasta la promoción del accionar de la entidad entre sus públicos objetivos y su figuración en los medios de comunicación local.

Al inicio del trabajo, se identificó que una de las principales falencias de la entidad, era la falta de promoción de los programas y campañas promovidos por el Centro de Convivencia entre los medios locales; sin embargo, actualmente, gracias al trabajo que realiza la dependencia de comunicaciones en la entidad, se divulga continuamente la información, a través de los boletines informativos, noticias y publicaciones en redes sociales sobre las actividades que el Centro de Convivencia realiza, no solo en medios impresos, sino también en la radio, televisión y vía Web, permitiendo de esta manera, que la entidad se promocióne y ofrezca sus servicios en el municipio en lo relacionado con la cultura ciudadana, la convivencia, la participación y los derechos humanos.

De igual manera, la dependencia de comunicaciones a cargo de la pasante de la Universidad Francisco de Paula Santander, se encargó de implementar medios de comunicación de carácter interno y externo, con el objeto de permitir el reconocimiento de la entidad en el municipio y capacitó los funcionarios en el área comunicacional, prestación del servicio y pausas activas, esta última con el apoyo de la profesional en psicología de la entidad. Lo anterior, a fin de mejorar y atender las necesidades y debilidades del recurso humano en dichos aspectos, de acuerdo con los resultados arrojados por el diagnóstico situacional previamente realizado.

Así mismo, se coordinó el Proyecto Núcleos de Reconciliación suscrito con la Fundación para la Reconciliación como estrategia para el fortalecimiento del Centro de Convivencia, lo cual se realizó por medio del desarrollo de iniciativas locales de paz en diferentes sectores del municipio.

Finalmente, se planeó, acompañó y se cubrieron los eventos y campañas realizadas por el Centro de Convivencia en la parte logística, en el diseño de afiches, protocolo y promoción de las actividades.

Cabe resaltar el interés que ha demostrado el personal de la entidad por la implementación y el manejo de los medios de comunicación internos y externos y su deseo de continuar midiendo el estándar de calidad del servicio ofrecido y el estado de su clima laboral; a través de instrumentos de recolección de información, para posteriormente trabajar por la mejora continua de las fallas.

5. CONCLUSIONES

En cuanto al trabajo realizado durante la pasantía en la dependencia de comunicaciones del Centro de Convivencia Ciudadana, se arrojaron resultados benéficos y destacables para la entidad en lo referente a la implementación de medios de comunicación internos y externos para el Centro de Convivencia.

Durante el periodo de trabajo se identificaron fallas en el área comunicacional, las cuales se pusieron en conocimiento de la coordinación y los funcionarios, se analizaron, se corrigieron y se capacitó al talento humano para evitar que continuaran presentándose los mismos errores.

También se logró la promoción y visibilidad del Centro de Convivencia entre sus públicos de interés, lo que se obtuvo a través de la formalización de los canales de comunicación y la práctica de los conocimientos adquiridos durante la carrera. De la misma manera, se fortaleció la entidad gracias a la implementación de las estrategias de comunicación y de la ejecución del Programa Núcleos de Reconciliación.

En conclusión, se demostró la importancia y utilidad que tiene la dependencia de comunicaciones, en un entidad como el Centro de Convivencia Ciudadana, para el diseño, ejecución y divulgación de mecanismos y acciones de comunicación interna y externa que permiten el reconocimiento de la entidad en el municipio de Ocaña.

6. RECOMENDACIONES

Se debe pensar la comunicación como un aspecto integral y necesario para el funcionamiento y calidad de los departamentos que constituyen una organización y no como un adorno inútil y somero, que no representa mayor beneficio.

Ejercer la función de comunicaciones en una entidad como el Centro de Convivencia, en donde no existía una cultura de la necesidad e importancia que tiene la implementación del área de comunicaciones para el fortalecimiento y promoción de la entidad, no fue sencillo. Estuvo sujeta al compromiso, responsabilidad y perseverancia para demostrar que a partir de la comunicación se mejora el ambiente laboral, se identifican debilidades y se contribuye al logro de los objetivos trazados.

Por otra parte, no resulta fácil adecuarse a un lugar de trabajo, cumplir un horario de oficina y comenzar a proponer, actuar y entregar resultados bajo presión; sin embargo la experiencia permitió dejar atrás el rol de estudiante y demostrar el profesionalismo, sentando un precedente.

Pero la mayor problemática encontrada, no fue demostrar los beneficios de la comunicación para el Centro de Convivencia, lo fue contar con el respaldo económico para la compra de materiales necesarios para el cumplimiento de las actividades y de otros recursos ausentes, los cuales dificultaron el trabajo. Ante dicho panorama, es crucial comprometer a la entidad con apoyo económico para el funcionamiento de la dependencia y de esta manera, evitar la situación presentada.

BIBLIOGRAFIA

COLOMBIA. MINISTERIO DEL INTERIOR Y JUSTICIA. Decreto 200. (19, febrero de 2003). Convenio de cooperación interinstitucional para la implementación, desarrollo y puesta en funcionamiento de los Centro de Convivencia Ciudadana en el país. Ocaña, N. de S., 2003. Página 2.

----- . Decreto 200. (19, febrero de 2003). Convenio de cooperación interinstitucional para la implementación, desarrollo y puesta en funcionamiento de los Centro de Convivencia Ciudadana en el país. Ocaña, N. de S., 2003. Página 3.

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS

CATARINA. Clima organizacional (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/sandoval_t_mj/capitulo2.pdf

CORRALES GARCÍA Fernanda. Medios de comunicación alternativos (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/CORRALES-HERNANDEZ-REVISADO.pdf>

DEFINICIÓN. Cultura ciudadana (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://definicion.de/cultura-ciudadana/#ixzz2hpTfIUHs>

ENRÍQUEZ PACHECO, Yadira. Flujos de comunicación (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://repositorio.uct.edu.ec>

GALÁN Javier. Gestión vectorial de la imagen corporativa (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://www.razonypalabra.org.mx/N/n65/varia/jgalan.html>

GUEVARA Liliana. Imagen Corporativa y Gestión de Relaciones con la Prensa (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n32/lguevara.html>

MINEDU. Estrategias educativas (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: http://www2.minedu.gob.pe/digesutp/formacioninicial/wp-descargas/bdigital/033_estrategias_de_ensenanza_y_aprendizaje.pdf

-----, Convivencia escolar (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: http://www.mineduc.cl/index2.php?id_portal=50&id_seccion=3375&id_contenido=13803

MORENO BAÑOL Gustavo Adolfo. Estrategias lúdico-pedagógicas (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://blog.utp.edu.co/areaderecreacionpcdyr/files/2012/07/LO-LUDICO-COMO-COMPONENTE-DE-LO-PEDAGOGICO.pdf>

OCANA-NORTEDESANTANDER. Centro de convivencia ciudadana (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: http://www.ocana-nortedesantander.gov.co/apc-aa-files/38343339653963383637363461323363/CENTRO_DE_CONVIVENCIA_CIUDADANA.pdf

OHCHR. Derechos humanos (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>

PROGRAMANACIONALCCC Objetivos del Centro de Convivencia Ciudadana (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://www.programanacionalccc.gov.co>

SCRIBD. Convivencia (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://es.scribd.com/doc/4605602/QUE-ES-CONVIVENCIA>

URRUTIA Liboria. Valores ciudadanos (s.l.) [on line] (s.f.) [citado el 20 noviembre de 2013] Disponible en internet: <http://www.slideshare.net/LiboriaUrrutia/los-valores-ciudadanos-10255266>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta



CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA OCAÑA

Encuesta dirigida a los funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Objetivo: Establecer el estado de las comunicaciones internas de la entidad.

Se recomienda leer atentamente cada pregunta y responder de acuerdo a sus conocimientos y percepciones, marcando con una **X** la opción que usted considere la más acertada, para que el ejercicio arroje resultados fidedignos.

1-¿Qué tipo de cargo desempeña en la entidad?

- a) Directivo _____ b) Administrativo _____ c) Educativo y Formativo _____
d) Personal de Servicios generales _____ e) Otros _____

2-¿Hace cuanto labora en la entidad?

- a) Menos de tres meses _____ b) Entre seis y diez meses _____ c) Superior a un año _____

3-¿Cómo es su comunicación con su jefe inmediato?

- a) Buena _____ b) Mala _____
c) Podría mejorar _____ d) Nula _____

4) ¿Cómo es su comunicación con sus compañeros de trabajo?

- a) Buena _____ b) Mala _____ c) Podría mejorar _____ d) Nula _____

5-¿Tiene conocimientos sobre el rol que cumple el comunicador organizacional, dentro de una entidad como el Centro de Convivencia Ciudadana?

Si ___ No ___

6-¿Considera pertinente que se fortalezcan las comunicaciones internas de la entidad?

Si ___ No ___

*Avenida Francisco Fernández de Contreras
Calle 7 No. 29-159 Villa Corina
Telefax: 5610935*

7-¿Considera que la existencia de un comunicador en el Centro de Convivencia Ciudadana, mejore las comunicaciones entre empleados y se logre una imagen positiva entre sus públicos de interés?

Si ___ No ___

8- ¿Considera que la comunicación fortalece las relaciones sociales de carácter formal e informal entre empleados?

Si ___ No ___

9-¿Qué medio utiliza la entidad para mantenerlo informado?

- a) Boletín informativo ___ b) Correo personal o de la entidad ___
c) Cartelera ___ d) Voz a voz ___

10-En caso de que tenga alguna inquietud o sugerencia en temas relacionados con su trabajo. ¿Se los dirige a?

- a) Su jefe inmediato ___ b) Un intermediario ___ c) Permanece con la inquietud ___
d) Buzón de sugerencias ___

11-¿Está capacitado o posee conocimiento en el uso de herramientas tecnológicas que le permitan comunicarse con sus superiores o compañeros de trabajo?

Si ___ No ___

12-¿Está enterado de las campañas, programas y proyectos, promovidos en el Centro de Convivencia Ciudadana?

Si ___ No ___

13-¿Participa en dichos programas?

Si ___ No ___

14_ ¿Qué roll cumple dentro de los mismos?

*Avenida Francisco Fernández de Contreras
C/le 7 No. 29-159 Villa Corina
Telefax: 5610935*



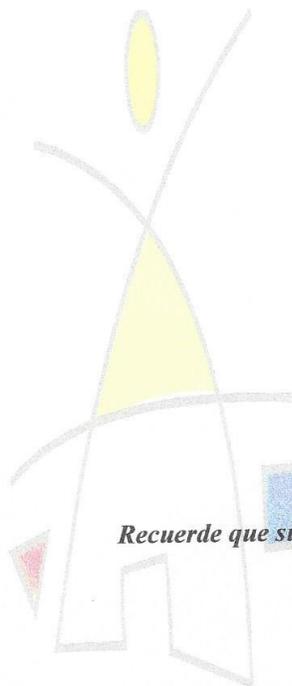
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE OCAÑA

Secretaría de Gobierno

Es Confiable

15-¿Cuál es su nivel de satisfacción con la encuesta?

a) Excelente ___ b) Bueno ___ c) Regular ___ d) Muy regular ___ e) No se le ha debido preguntar ___



CENTRO DE
Gracias

Recuerde que su opinión contribuye a fortalecer el Centro de Convivencia Ciudadana.

CONVIVENCIA CIUDADANA

Donde los valores ciudadanos construyen paz

Avenida Francisco Fernández de Contreras
Calle 7 No. 29-159 Villa Corina
Telefax: 5610935

Anexo B. Entrevista personales



CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA OCAÑA

Entrevista personal dirigida a los funcionarios del Centro de Convivencia Ciudadana.

Objetivo: Identificar el estado del clima organizacional presente en la entidad.

1. ¿Se siente cómodo en su puesto de trabajo?

2. ¿Cuenta con las condiciones, infraestructura y materiales necesarios para desempeñar bien su trabajo?

3. ¿Se siente motivado para realizar las tareas y actividades que le han sido asignadas en el Centro de Convivencia Ciudadana?

4. ¿Su puesto de trabajo contribuye con su autorrealización?

5. ¿Posee las competencias y habilidades necesarias para desempeñar el cargo que tiene en el Centro de Convivencia Ciudadana?

6. ¿Tiene seguridad de conservar su trabajo?

*Avenida Francisco Fernández de Contreras
Calle 7 No. 29-159 Villa Corina
Telefax: 5610935*



7. ¿La función que desempeña contribuye al logro de los objetivos del Centro de Convivencia Ciudadana?

8. ¿Se siente orgulloso(a) de pertenecer al Centro de Convivencia Ciudadana?

9. ¿En su área de trabajo, se manejan adecuadamente los problemas presentados?

10. ¿Su trabajo le permite conocer y fomentar la amistad con sus compañeros?

11. ¿Cuándo obtiene un buen resultado por su trabajo, se le realiza el adecuado reconocimiento?

12. ¿Considera que en su trabajo se generan oportunidades que le permiten crecer en la esfera profesional?

13. ¿Su horario de trabajo es adecuado y le proporciona el descanso que requiere?

*Avenida Francisco Fernández de Contreras
C/le 7 No. 29-159 Villa Corina
Telefax: 5610935*



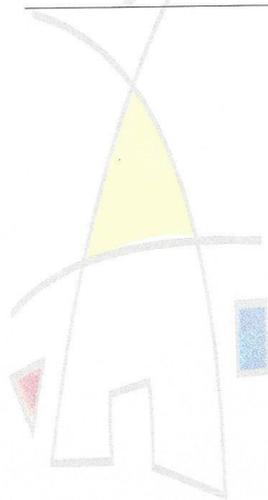
ALCALDÍA MUNICIPAL
DE OCAÑA

Secretaría de Gobierno

Es Confiable

14. ¿Sus compañeros de trabajo se preocupan por usted?

15. ¿Considera que el clima organizacional del Centro de Convivencia Ciudadana, es adecuado para el funcionamiento de las dependencias, en especial en la que se encuentra?



CENTRO DE

CONVIVENCIA CIUDADANA

Donde los valores ciudadanos construyen paz

Avenida Francisco Fernández de Contreras
Calle 7 No. 29-159 Villa Corina
Teléfax: 5610935

Anexo C. Sondeo de opinión



CENTRO DE CONVIVENCIA CIUDADANA OCAÑA

Sondeo de opinión dirigido a los diferentes usuarios de la entidad en el sector urbano.

Objetivo: Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios del sector urbano, con el servicio prestado por el Centro de Convivencia Ciudadana.

Ayúdenos a mejorar:

1. ¿Cuánto tiempo lleva utilizando los servicios del Centro de Convivencia Ciudadana de Ocaña?
 - Menos de un mes.
 - De uno a tres meses.
 - De tres a seis meses.
 - Entre seis meses y un año.
 - Más de un año.
2. ¿Cómo conoció el Centro de Convivencia Ciudadana?
 - Televisión.
 - Prensa.
 - Radio.
 - Internet.
 - Amigos, colegas o conocidos.
3. ¿Considera que la entidad realiza una adecuada promoción de sus servicios en los medios de comunicación local?
 - Sí.
 - No.
4. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios prestados por la entidad?
 - Una vez a la semana.
 - Dos o tres veces a la semana.
 - Una vez por mes.
 - Cuando la situación lo amerite.

Fernández de Contreras
Isla Corina

Avenida Francisco
Calle 7 No. 29-159
Teléfax: 5610935



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE OCAÑA

Secretaría de Gobierno

Es Confiable

5. Indique, ¿Cuál es su grado de satisfacción general, con el servicio prestado en el Centro de Convivencia Ciudadana?
- Bueno
 - Aceptable
 - Podría mejorar
 - Malo
6. Califique de 1 a 5 (donde 5 es la calificación más alta y 1 la más baja) la siguiente variable:
- Profesionalismo 1_ 2_ 3_ 4_ 5_
7. ¿Utilizaría de nuevo los servicios prestados en la entidad?
- Si
 - No
8. ¿Recomendaría los servicios del Centro de Convivencia Ciudadana a otras personas?
- Si
 - No

CENTRO DE
CONVIVENCIA CIUDADANA

Donde los valores ciudadanos construyen paz

¡Gracias por ayudarnos a mejorar!

Avenida Francisco Fernández de Contreras
C/le 7 No. 29-159 Villa Corina
Teléfax: 5610935

Anexo D. Spot radial

Ver Archivo adjunto