

| | | | | |
|---|--|---------------------|-------------------|-----------------|
|  | 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(37) | |

RESUMEN - TESIS DE GRADO

| | |
|---------------------------|--|
| AUTORES | YESSICA PAOLA CASTRO SOLANO |
| FACULTAD | DE EDUCACION, ARTES Y HUMANIDADES |
| PLAN DE ESTUDIOS | COMUNICACIÓN SOCIAL |
| DIRECTOR | ALBA ROSA GALVIS QUINTERO |
| TÍTULO DE LA TESIS | APOYO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA, EN LOS PROCESOS SOCIALES DEL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO |

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

Este documento tiene por título “APOYO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA, EN LOS PROCESOS SOCIALES DEL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO”.

En el cual se ilustran algunas de las actividades realizadas para la proyección de dicha oficina, con lo cual se han dinamizado los procesos comunicativos y de desarrollo comunitario entre el público externos del municipio de Aguachica e interno de la Administración Municipal.

CARACTERÍSTICAS

| | | | |
|--------------------|----------------|--------------------------|------------------|
| PÁGINAS: 37 | PLANOS: | ILUSTRACIONES: 19 | CD-ROM: 1 |
|--------------------|----------------|--------------------------|------------------|



**APOYO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE AGUACHICA, EN LOS PROCESOS SOCIALES DEL ÁREA
URBANA DEL MUNICIPIO**

YESSICA PAOLA CASTRO SOLANO

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

**APOYO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE AGUACHICA, EN LOS PROCESOS SOCIALES DEL ÁREA
URBANA DEL MUNICIPIO**

YESSICA PAOLA CASTRO SOLANO

Informe final modalidad pasantías para optar el título de Comunicador Social

**Directora
ALBA ROSA GALVIS QUINTERO
Contadora**

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

CONTENIDO

| | Pág. |
|---|-----------|
| <u>INTRODUCCIÓN</u> | 11 |
| <u>1. APOYO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA, EN LOS PROCESOS SOCIALES DEL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO</u> | <u>12</u> |
| 1.1 <u>DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA</u> | 12 |
| 1.1.1 Misión | 12 |
| 1.1.2 Visión | 12 |
| 1.1.3 Objetivos de la empresa | 13 |
| 1.1.4 Descripción de la estructura organizacional | 13 |
| 1.1.5 Descripción de la dependencia | 14 |
| 1.2 <u>DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA</u> | 14 |
| 1.2.1 Planteamiento del problema | 14 |
| 1.2.2 Matriz DOFA | 14 |
| 1.3 <u>OBJETIVOS DE LA PASANTÍA</u> | 15 |
| 1.3.1 Objetivo general | 15 |
| 1.3.2 Objetivos específicos | 15 |
| 1.4 <u>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES</u> | 16 |
| 1.5 <u>ALCANCE DE LA PASANTÍA</u> | 16 |
| | |
| 2 <u>ENFOQUE REFERENCIAL</u> | 18 |
| 2.1 <u>ENFOQUE LEGAL</u> | 18 |
| 2.2 <u>ENFOQUE CONCEPTUAL</u> | 19 |
| | |
| 3. <u>INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO</u> | 23 |
| 3.1 <u>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</u> | 23 |
| | |
| 4. <u>DIAGNÓSTICO FINAL</u> | 34 |
| | |
| 5. <u>CONCLUSIONES</u> | 35 |
| | |
| 6. <u>RECOMENDACIONES</u> | 36 |
| | |
| <u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS</u> | 37 |

LISTA DE GRAFICA

| | Pág. |
|---|------|
| Grafica 1. Organigrama de la Alcaldía de Aguachica | 13 |

LISTA DE CUADROS

| | Pág. |
|---|------|
| Cuadro 1. Matriz DOFA | 14 |
| Cuadro 2. Descripción de las actividades | 16 |

LISTA DE FOTOGRAFÍAS

| | Pág. |
|--|-----------|
| Fotografía 1. Jornada de descentralización | 23 |
| Fotografía 2. Sancocho comunitario | 23 |
| Fotografía 3. Celebración día del niño | 24 |
| Fotografía 4. Segunda cumbre departamental de jóvenes | 25 |
| Fotografía 5. Semilleros de paz | 25 |
| Fotografía 6. Feria de la convivencia | 26 |
| Fotografía 7. Arte para prevenir, arte para sanar | 26 |
| Fotografía 8. Cátedra de la paz | 27 |
| Fotografía 9. Ruta de la convivencia | 27 |
| Fotografía 10. Clausura de iniciativas locales “núcleos de reconciliación” | 28 |
| Fotografía 11. Apertura de la oficina de gestión social | 28 |
| Fotografía 12. Apertura de las redes sociales en el centro de convivencia ciudadana. | 29 |
| Fotografía 13. Plan desarme. “venzo el delito, valgo por dos” | 29 |
| Fotografía 14. Cine al barrio. | 30 |
| Fotografía 15. Celebración de años dorados en Valledupar. | 30 |
| Fotografía 16. Festival vallenato FIDES. | 31 |
| Fotografía 17. Encuentro de mujeres prósperas a salvo. | 31 |
| Fotografía 18. Talleres de promoción de lectura y escritura | 32 |
| Fotografía 19. Apertura del centro de interés para madres cabezas de hogar. | 32 |

RESUMEN

Este documento tiene por título “APOYO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA, EN LOS PROCESOS SOCIALES DEL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO”.

En el cual se ilustran algunas de las actividades realizadas para la proyección de dicha oficina, con lo cual se han dinamizado los procesos comunicativos y de desarrollo comunitario entre el público externos del municipio de Aguachica e interno de la Administración Municipal.

Gracias a la implementación de la oficina de Gestión Social, se logró integrar algunas empresas públicas e instituciones a la labor que se adelanta desde esta oficina; permitiendo así un flujo de comunicación eficaz. Eficiente y directo con las comunidades vulnerables como son niños, niñas, jóvenes, adultos, mujeres embarazadas, adulto mayor y personas en condición de discapacidad.

A partir del inicio de la pasantía se logró mostrar la importancia de dar a conocer las funciones que presta la oficina de Gestión Social de la ciudad de Aguachica - César.

Como resultado de la labor que se realizó se habilitó la Oficina de Gestión Social la cual estaba cerrada y sin funcionamiento o gestión alguna; además de gestionar y promover la asistencia de personal a dicha oficina.

INTRODUCCIÓN

Definir el estado comunicacional de un ser humano resulta difícil cuando se habla de gestiones para mejorar un ambiente laboral o una comunicación externa.

La idea principal para promover el mejoramiento comunicacional parte de la idea de convertir una simple comunicación en una acción que confluya y mejore los intereses humanos, técnicos y financieros en el mejoramiento continuo de prestación de servicios a la comunidad.

La ciudad de Aguachica es sin duda alguna la segunda ciudad del departamento del Cesar y como principal debía presentar un buen funcionamiento comunicacional y certero a la hora de proteger y promover los servicios institucionales de su administración actual.

“EL CAMBIO ES AHORA” es el programa de gobierno que entre 2012 y 2015 cumple unos fines y propósitos para el mejoramiento continuo de la calidad de vida de los ciudadanos. Partiendo de esta premisa las oficinas deben funcionar para brindar a la comunidad una permanente funcionalidad y prestación de servicios.

Teniendo en cuenta la presencia de un comunicador idóneo para prestar los servicios de gestión social, mejoró notablemente la presencia de la oficina de gestión social de la ciudad de Aguachica.

1. APOYO AL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN SOCIAL DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE AGUACHICA, EN LOS PROCESOS SOCIALES DEL ÁREA URBANA DEL MUNICIPIO

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA.

El 12 de mayo de 2003 el Concejo Municipal de Aguachica; institucionaliza, el funcionamiento del programa “CENTRO CIUDADANO DE CONVIVENCIA CULTURA Y PAZ”. El cual fue presentado por José Bermúdez Cabrales (alcalde municipal), el cual tuvo dos debates, y se le asignó el ponente HC. José Orlando Pérez. El Centro de Convivencia Ciudadana de Aguachica se construyó con el apoyo de la USAID, oficina de alto comisionado para la paz, y el ministerio de justicia.

El Centro de Convivencia Ciudadana de Aguachica es una dependencia de la Alcaldía Municipal en el que se crean espacios de encuentro donde la comunidad tiene acceso a la justicia a través de entidades del orden local, con programas e iniciativas que promueven, y fomentan los valores ciudadanos y la convivencia pacífica. Este agiliza la respuesta institucional del Estado frente a las problemáticas cotidianas del conflicto ciudadano, permite la atención directa a la comunidad, facilita el desarrollo de estrategias educativas para la prevención de la violencia en todas sus formas.

El Centro de Convivencia Ciudadana de Aguachica ha logrado alianzas entre el Ministerio y la Oficina del Comisionado, para la Paz y Convivencia como implementación y proyectos en materia de paz. Además creó una estructura básica el cual se constituyó por las siguientes dependencias y servicios como:

La Comisaria de Familia, Inspección de Policía, Personería Municipal, Oficina de Desarrollo Comunitario, Conciliación en Equidad, Consultorio Jurídico, Consultorio Psicológico, Ludoteca, Biblioteca Pública y Coordinación.

1.1.1 Misión. Construir Con la ayuda de Dios y el apoyo de cada uno de los habitantes de la municipalidad, la ciudad modelo de paz, industrializada, productiva, prospera, justa, moderna, incluyente y amable, fortaleciendo las instituciones y tradiciones culturales de nuestro pueblo, respetando las creencias religiosas, gobernando con mano firme para que se garantice que la corrupción y la inmoralidad administrativa sean erradicadas para mostrarle a propios y extraños que mediante una buena administración, el desarrollo de nuestro municipio es posible y es por ello que estamos seguros que EL CAMBIO ES AHORA.

1.1.2 Visión. Para nadie es un secreto que toda sociedad tiene derecho y debe tener y lograr una proyección en el tiempo, mediante la definición de un norte claro; que le permita dilucidar en forma precisa para dónde va en sus propósitos y como llegar al cumplimiento de los mismos en forma acertada, haciendo un uso racional de los recursos económicos, culturales, ambientales y poblacionales con los que cuenta.

Es por ello que en el 2020 Aguachica será una ciudad con altos niveles de Desarrollo

Humano, Social y Económico constituida como Polo de Desarrollo, agro-turístico y agroindustrial, donde se garantizan los Derechos Humanos con especial atención a los niños, niñas y adolescentes; construida colectiva y democráticamente por sus gobernantes y comunidad.

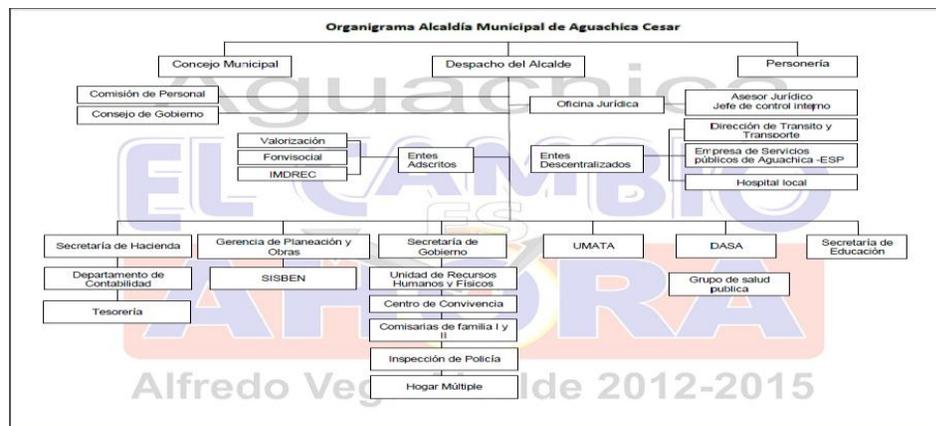
1.1.3 Objetivos

- Erradicar la pobreza extrema y el hambre
- Lograr la educación básica universal
- Promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer.
- Reducir la mortalidad infantil
- Mejorar la salud sexual y reproductiva
- Combatir el vih/sida, la malaria y el dengue
- Garantizar la sostenibilidad ambiental
- Fomentar una alianza mundial para el desarrollo

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional de la empresa. El Concejo Municipal y la Personería se representan como entes descentralizados pero con funciones en la Administración Municipal; con políticas incluyentes y trabajando de la mano con el señor Alcalde. Existen seis secretarías de las cuales se desprenden las oficinas y cargos de la Administración Municipal; ellas son:

- Secretaría de Hacienda: Departamento de contabilidad y tesorería.
- Gerencia de planeación y obras: Sisben.
- Secretaría de Gobierno: Unidad de Recursos Humanos y Físicos; Centro de Convivencia; Comisaría de Familia; Inspección de Policía y Hogar Multiple.
- Umata.
- Dasa.
- Secretaría de Educación.

Grafica 1 Organigrama de la Alcaldía Municipal



Fuente: Disponible en: <<http://www.aguachica-cesar.gov.co>>

1.1.5 Descripción de la dependencia

El Centro de Convivencia Ciudadana de Aguachica es una dependencia de la Alcaldía Municipal en la cual se generan espacios de encuentro y convivencia donde la comunidad tiene acceso a la justicia a través de entidades del orden local, con programas e iniciativas que promueven y fomentan los valores ciudadanos y la convivencia pacífica. Éste agiliza la respuesta institucional del Estado frente a las problemáticas cotidianas del conflicto ciudadano; permite la atención directa a la comunidad; facilita el desarrollo de estrategias educativas para la prevención de la violencia en todas sus formas.

La oficina de gestión social de Aguachica busca fortalecer los vínculos de la Administración Municipal y la comunidad siguiendo con los lineamientos del plan de desarrollo que tiene su mandatario, además crea vínculos con entidades públicas y privadas para mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía. Esta dependencia debe velar por la paz y la tranquilidad de la comunidad, buscar el fortalecimiento institucional creando espacios de participación en pro de la gestión social.

1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA

1.2.1 Planteamiento del problema. La Alcaldía Municipal de Aguachica cuenta con diversas dependencias entre las cuales se destaca el Centro de Convivencia Ciudadana; esta dependencia cuenta con varias oficinas de apoyo a la ciudadanía, entre estas la Oficina de Gestión Social; la cual no se ha proyectado de manera incorrecta o no se ha proyectado; ya que en el momento de ingreso a la pasantía dicha oficina se encuentra cerrada y por ello la comunidad desconoce el servicio que presta.

La persona encargada de esta oficina es la Primera Dama del Municipio, quien manifiesta no tener tiempo suficiente para ocuparse del cargo y satisfacer las necesidades que esta oficina demanda. Es notoria la inasistencia de ciudadanos a dicha oficina; mostrando el bajo índice de aprovechamiento de los beneficios que brinda. Además no cuenta con recursos propios.

1.2.2 Matriz DOFA

Cuadro 1. Matriz DOFA

| Debilidades | Oportunidades | Fortalezas | Amenazas |
|---|--|--|--|
| Falta de interacción por parte de la primera Dama y Gestora Social; con las actividades comunitarias. | La presencia del comunicador social para hacer la representación de la gestión social. | La implementación de la oficina de gestión social y prestación de servicio a la comunidad. | Desconocimiento por parte de la comunidad acerca de los servicios que presta la oficina. |
| Escasos recursos para realizar actividades de | Incluir en el presupuesto anual actividades que fortalezcan la población | La austeridad del presupuesto enseña a rendir el poco recurso | Pocas actividades desarrolladas desde el área de gestión social; |

| | | | |
|---|---|--|--|
| carácter comunitario. | vulnerable: niños, jóvenes, tercera edad y mujeres embarazadas. | económico con el que opera dicha oficina. | generando poca credibilidad en el o los funcionarios encargados. |
| Deficiencia en la difusión de los servicios y trámites de la oficina de Gestión Social. | Convenios con la U.F.P.S Ocaña para contar con pasantes idóneos para mejorar el proceso comunicativo. | Creación de estrategias para la difusión de servicios y trámites de la oficina de Gestión Social. | Desconocimiento de los procesos, trámites y servicios de la oficina de gestión social de la ciudad de Aguachica. |
| Prestación inadecuada de los servicios de información. Algunos empleados públicos tienen actitudes groseras frente a las preguntas del ciudadano común. | Hacer memorandos y llamados de atención para mejorar la calidad del servicio. | Presencia del comunicador social para el mejoramiento continuo del clima organizacional y prestación de servicios. | Poca credibilidad por la deficiente prestación de servicios de información. |
| Deficiente Infraestructura (Espacios reducidos, poca Iluminación) y equipos técnicos para desempeñar labores <i>eficazmente</i> . | Desarrollar proyectos y programas para el mejoramiento continuo de las instalaciones. | Inclusión de procesos de ampliación de las instalaciones del Centro de Convivencia Ciudadana en el Plan de acción. | Dificultad con la infraestructura por falta de mantenimiento, siendo un problema de seguridad ocupacional y comodidad de los visitantes. |
| Deficiente Comunicación interna; no hay estrategias para mejorarla; No se hace inducción al personal nuevo. | Mejorar las comunicaciones internas a través del clima organizacional con la presencia del comunicador. | Presencia del comunicador social para mejorar las comunicaciones internas y formación al personal nuevo. | Desconocimiento de los trámites y servicios por los nuevos empleados. |

Fuente. Pasante del proyecto

1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

1.3.1 General. Apoyar la oficina de Gestión Social del Municipio en la proyección de la misma y de esta manera generar participación activa hacia los servicios que esta presta.

1.3.2 Específicos. Promocionar la Oficina de Gestión social por medio de la participación en actividades con sentido social.

Realizar campañas que beneficien la comunidad vulnerable.

Fortalecer encuentros lúdico-recreativos en los que se integren entidades que busquen velar y salvaguardar la niñez del municipio.

1.4 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Cuadro 2. Descripción de las actividades

| Objetivo General | Objetivos Específicos | Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos. |
|--|--|---|
| Apoyar la oficina de Gestión Social del Municipio en la proyección de la misma y de esta manera generar participación activa hacia los servicios que esta presta. | Promocionar la oficina de gestión social por medio de la participación en actividades con sentido social. | Involucrar activamente a la primera gestora del municipio en las labores sociales plasmadas en el plan de gobierno actual. |
| | | Utilizar los medios de comunicación como mecanismo de publicidad en el que se muestre los resultados realizados por esta oficina. |
| | Realizar campañas que beneficien la comunidad vulnerable. | Buscar la participación y colaboración de entidades públicas y privadas que nos proporcionen ayudas para la comunidad vulnerable. |
| | | Supervisar el buen funcionamiento de los programas institucionalizados para la tercera edad (tomar evidencias fotográficas) |
| | | Coordinar con el Centro de Convivencia Ciudadana campañas recreativas en busca de bajar los índices de maltrato infantil. |
| | Fortalecer encuentros ludicorecreativos en los que se integren entidades que busquen velar y salvaguardar la niñez del municipio. | Llevar campañas de salud, por medio del Centro de Convivencia Ciudadana a los barrios vulnerables del municipio. |
| | | Coordinar con IMDREC (instituto municipal de recreación cultura y deporte), encuentros deportivos, culturales en los diferentes barrios del municipio |

Fuente. Pasante del proyecto

1.5 ALCANCE DE LA PASANTIA

El alcance de la pasantía se basa en cuatro (4) meses en la ciudad de Aguachica-Cesar; en los cuales se buscará mejorar la perspectiva que se tiene de la Oficina de Gestión Social,

fortaleciendo los lazos con la comunidad e implementando campañas y estrategias de modo que al terminar el proceso se vea reflejado en la activa interacción de ambas partes.

Para llevar a cabo este plan es importante contar con el apoyo de la Primera Dama y Gestora Social del municipio y de la primera autoridad, ya que de ellos depende la disposición financiera y legal para la realización de las actividades propuestas, ya que deben brindar total autonomía para el desempeño de la gestión social en la ciudad de Aguachica de manera adecuada.

2. ENFOQUE REFERENCIAL

2.1 ENFOQUE LEGAL

Para el desarrollo de las pasantías se tendrán en cuenta, las leyes, decretos resoluciones y los convenios que cobijan la normatividad de las actividades sociales y comunitarias que involucran a la comunidad, población, vulnerable y en estado de indefensión desarrollada y puesta en funcionamiento por las Oficinas de Gestión social de las alcaldías.

La oficina de gestión social, no cuenta con una legislación propia toda vez que la norma comunitaria es el resultado de la voluntad unánime de los integrantes de la comunidad dotada de “identidad y autonomías propias”, con características especiales que la diferencian de la norma interna de cada uno de los municipios.

Ley 1251 del 2008, ley que procura la “protección, promoción y defensa del adulto mayor”.

Ley 1098 de 2006”Código de Infancia y Adolescencia”, Este código tiene por finalidad garantizar a los niños, a las niñas y adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna.

Ley 1238 de 2008, por la cual se modifica la ley 82 de 1993, por la cual se establecen mecanismos eficaces para dar protección especial promoviendo el fortalecimiento de sus derechos económicos, sociales, culturales y procurando establecer condiciones dignas a la mujer cabeza de hogar.

Las oficinas de gestión social despliegan las siguientes funciones:

Brindar consejería y terapia para ayudar a personas en desarrollo de habilidades para tratar y resolver los problemas sociales y personales

Darle solución integral y pacífica a los conflictos comunitarios

Desarrollar o asesorar planes de servicios sociales y comunitarios, dirigir investigación social

Desarrollar u ejecutar programas de lucha en contra de la drogadicción, delincuencia o rehabilitación de delincuentes

Entrevistar personas individualmente, en familia, o en grupos, para valorar su situación y problemas en tipos de servicios requeridos

Investigar casos de abuso o descuido infantil y tomar medidas de protección autorizadas, en caso que sea necesario.

Planear programas de asistencia para personas, familias o grupos, incluyendo remisiones a agencias que suministren ayuda financiera legal, de vivienda, tratamiento médico y otros servicios

Promocionar la convivencia pacífica de la familia

Velar por la protección de los derechos del menor
Asesorar y guiar a las familias acerca de sus derechos fundamentales y de las posibles formas de solucionar los conflictos intrafamiliares

2.2 ENFOQUE CONCEPTUAL

Gestora. La palabra gestora denota significados que hacen referencia a la persona encargada de buscar, promover cualquier actividad ya sea de carácter social o empresarial, esta busca crear mecanismos de participación activa en pro de un grupo que tenga cualquier tipo de necesidad ya sea dentro de una organización o fuera de la misma haciéndose referencia como líder capaz de llevar a cabo un objetivo.

Social. El sentido de lo social apunta a lo sociable y tomando como referencia la Alcaldía Municipal de Aguachica el sentido de lo social tiene que ver con la parte en cómo se integra la administración con la sociedad y como esta busca una convivencia entre los individuos que conforman la sociedad. Esto permite referir a aquello que es propio de la sociedad, la palabra social implica pertenencia, ya que supone algo que se comparte a nivel comunitario, por ejemplo, la vida social, la convivencia social, que se refieren a los modos de convivir que tienen los individuos que conforman una sociedad.

Participación. en su uso más general, la palabra participación, refiere a la forma de integrarse con otros teniendo en cuenta sus opiniones y respetando las mismas, es decir en este caso la participación se da de una manera externa y interna puesto que no es solo la sociedad la que participa si no entes que gobiernan la misma.

Institución. se entiende por institución cualquier organismo o grupo social que, con unos medios determinados, con fines y propósitos. Sin embargo, dentro de la literatura económica, se utiliza el concepto “institución” como algo más genérico. se relacionan los seres humanos con la forma en que de una determinada sociedad o colectivo buscando el mayor beneficio para el grupo.

Campaña. el origen etimológico de campaña precede del latín campaña que, a su vez, deriva de campus “campo”. El término nació para hacer referencia al campo llano y abierto que no presenta montes ni asperezas.

Una campaña también es el conjunto de actos que se llevan a cabo con la intención de lograr un determinado objetivo. Las campañas pueden desarrollarse desde la sociedad civil, a través de organizaciones no gubernamentales, asociaciones de ciudadanos, etc. Esta es una de las más importantes al momento de la implementación de cualquier estrategia ya que esta me brinda la facilidad de mostrar lo que se quiera llevar a cabo ya sea para beneficio de un grupo determinado, esta me sirve como estrategia directa debido a su asequibilidad pues esta se puede implementar de la forma que mejor nos parezca.

Maltrato. el maltrato está ligado a la forma de agresión ya sea verbal, físico o psicológico entre dos o más personas, este se está convirtiendo en el día a día de una sociedad que cree

en la violencia y que busca atemorizar para conseguir un cometido la acción y efecto de maltratar.

Este es utilizado como el mecanismo de obtener lo que se quiere pues en el momento de maltratar se crea temor hacia el otro y así obtener lo que se quiere.

Estrategia. Es la forma en la que se llevara a cabo un objetivo, es decir esta se basa de un conjunto de planes o tácticas que se planean previamente para la ejecución de cualquier actividad esta puede llevarse a cabo en cualquier tipo de espacio que permita la plena ejecución e implementación de un fin propuesto.

Gobernabilidad. Capacidad de gobierno que tiene una persona para dirigir una sociedad o grupo en el que se ve enmarcadas situaciones de conflicto en marcadas en entornos que favorecen o desfavorecen a una sociedad, es por eso que la gobernabilidad es el pilar de una sociedad ya que de este depende el orden justicia y transparencia que se muestre al público.

Esta se da siempre en un ámbito social no aséptico en el que se registran demandas de los ciudadanos que son el mayor o menor medida procesadas por el sistema político.

Igualdad. proviene del vocablo latino aequus, que también significa además de igual, justo o equitativo. Es siempre una comparación entre dos personas o cosas, que deben coincidir en su cantidad y calidad. Es también una equivalencia de que todo sea por igual de una forma equitativa de tal forma que los individuos o cosas sean repartidos en la misma forma y cantidad.

Vulnerable. La palabra vulnerable hace referencia a algún estado de indefensión ya sea física verbal o psicológica.

Lúdico. la palabra es un adjetivo que califica todo lo que se relaciona con el juego, derivado en su etimología del latín ludus cuyo significado es precisamente, juego, como actividad placentera donde el ser humano se libera tensiones y de las reglas impuestas por la cultura.

Recreación. con origen en el término latino RECREATIO, la palabra define la acción y efecto de recrear. Por lo tanto, puede hacer referencia a crear o producir de nuevo algo. También se refiere a divertir, alegrar o deleitar en una búsqueda de distracción en medio del trabajo y de las obligaciones cotidianas, esta se lleva a cabo en cualquier espacio ya que depende de lo que se quiera hacer se adapta el espacio y los implementos a utilizar.

Comunitario. el término se refiere a todo aquello que busca un bien colectivo que tiene como función llegar a las comunidades que están expuestas y que requieren de alguna ayuda, por otra parte, desde el advenimiento de las comunidades europeas, el término comunitario también es utilizado para referirse a todo lo que tiene que ver con comunidades o asociación de países.

Comunicación Interna. La necesidad de comunicación en una organización se ve reforzada cuando observamos las múltiples ventajas que se derivan de ella, tanto para la organización como para las personas.

Los procesos de comunicación, desde una perspectiva sistémica, **permiten a la organización mantener la coordinación entre sus distintas partes** y alcanzar así su característica esencial. la de ser un sistema (Katz y Kahn, 1986). La acción coordinada y el trabajo en equipo, frente al trabajo en solitario sin interacción cooperativa y coordinada, contribuirán a lograr los objetivos estratégicos.

La comunicación es, además, un instrumento de cambio. El pensamiento estratégico lleva implícito un mensaje de cambio. la necesidad de adaptación al entorno cambiante en el que vive la organización. En este contexto, la comunicación interna **permite la introducción, difusión, aceptación e interiorización de los nuevos valores y pautas de gestión que acompañan el desarrollo organizacional.**

Por otro lado, uno de los objetivos que toda organización persigue es que sus trabajadores estén motivados, identificados con los objetivos organizacionales. Los trabajadores a su vez necesitan estar informados para sentirse parte activa de la organización y que la participación reciba el adecuado reconocimiento. De este modo, la comunicación al incrementar la posibilidad de participación, favorecer las iniciativas y movilizar la creatividad, **se convierte en un factor de integración, motivación y desarrollo personal.** Todo ello contribuirá a la mejora de la calidad de vida laboral y a la calidad del producto o servicio ofrecido por la organización, al aumento de la productividad y el incremento de la competitividad. Hay que recordar que, dada la competitividad del entorno, la organización no solo deberá competir en la calidad de los servicios o productos que ofrezca, sino en la calidad de vida laboral que otorgue a sus activos humanos. **En la búsqueda de la Calidad Total, la comunicación aparece como un elemento fundamental de partida,** haciéndose cada vez más necesaria la planificación de los medios de comunicación y el uso adecuado en las estrategias de comunicación, de tal modo que condicionen una óptima eficacia de los mensajes.

La buena gestión de la comunicación interna debe alcanzar **un objetivo básico. cubrir las necesidades de comunicación que presentan los individuos o grupos que conforman la organización.** Y en este sentido la comunicación es tan importante para los empleados como para la dirección.

Comunicación Externa. La comunicación exterior logra comunicar la comunidad con clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público en general es tan vital para la organización como la comunicación interna. Entre ellas además debe existir una alta integración. Aunque la comunicación externa quede vinculada a departamentos tales como relaciones públicas y prensa, marketing, investigación de mercados, comunicación corporativa, etc. todos los miembros de la organización pueden realizar funciones de comunicación externa y de difusión de la propia imagen de la organización. Cuando aumenta el sentimiento de pertenencia, cuando las personas se

sienten identificadas con la organización y mejoran las relaciones laborales, transmiten una imagen positiva hacia fuera.

A la vez, la imagen que transmite la organización a la sociedad condicionará la satisfacción de ciertas necesidades de status y prestigio de sus empleados. Cuando la persona trabaja en una empresa sólida, importante, preocupada por los problemas sociales y que transmite una buena imagen social; en cierta medida se siente también realizada en su consideración social, incrementándose asimismo su sentimiento de pertenencia.

Por consiguiente, estamos ante dos sistemas de comunicación (interna y externa) interdependientes y que es necesario gestionar de una manera coordinada. Sin embargo, las estrategias de innovación en las empresas suelen recaer preferentemente en la comunicación externa, antes que en la interna. Gómez y Patiño (1998) ilustra esta situación de forma metafórica. “se da mucha importancia a la ropa externa, a la que se ve, a la que la gente puede valorar, olvidando en ocasiones que el éxito de que una ropa externa siente bien reside en la calidad y el diseño de la ropa interior”.

Clima Organizacional. Entendemos bien el concepto de clima organizacional y de manera genérica lo identificamos como el ambiente que se vive en la empresa en un momento determinado; en donde puede resultar agradable o desagradable trabajar; o bien como la cualidad o propiedad del ambiente general, que perciben o experimentan los miembros de la organización, las que pueden ser de orden interno o externo y que influyen en su comportamiento. Un ambiente laboral ameno, con una cultura empresarial que promueva el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, será siempre una ventaja competitiva para las empresas, ya que la calidad, la productividad y el mejor desempeño de los trabajadores, tiene una relación directa con el ambiente que gira a su alrededor. El Clima Organizacional guarda una relación directa en la determinación de la Cultura Organizacional de la empresa, entendiendo como Cultura Organizacional, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros de la organización.

Las percepciones y respuestas que abarca el Clima Organizacional se originan en una gran variedad de factores, relacionados con el liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión. autoritaria, participativa, etc.); con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, interacción entre sus miembros, etc.) y aspectos de tipo económico (remuneración, sistemas de incentivos, apoyo social) las que inciden en el comportamiento en el trabajo.

La teoría de los profesores Litwin y Stinger, establece nueve factores que a criterio de ellos, repercuten en la generación del Clima Organizacional. estructura, responsabilidad, recompensa, desafíos, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Fotografía 1. EL Centro De Convivencia Ciudadana de Aguachica a través de la oficina de gestión social en conjunto con policía comunitaria, Hospital local, IMDREC, DASA y Secretaria de Educación; desarrolló una jornada de descentralización de los servicios que se prestan en el barrio 11 de noviembre.



Fuente. Pasante del proyecto

En dicha jornada se brindó el servicio de peluquería para niños, jóvenes y adultos. Para la realización de dicha actividad se elaboró un oficio en cual se invitó a las diferentes dependencias que integran la administración municipal, y de esta manera solventaran algunas de las necesidades que se presentan en este barrio. En esta actividad se tomó registro fotográfico, para luego evidenciar en las páginas oficiales de la alcaldía y el centro de convivencia la labor que allí se llevó a cabo.

Fotografía 2: Sancocho comunitario.



Fuente. Pasante del proyecto

Esta actividad se llevó a cabo el mismo día de la descentralización gracias a la labor realizada por la policía comunitaria en conjunto con el Centro de Convivencia Ciudadano de Aguachica y la Oficina de Gestión Social quienes nos acercamos a los diferentes comerciantes buscando el apoyo en cuanto a los alimentos que se necesitaran para la preparación de dicho sancocho, el cual sirvió como medio de encuentro con la comunidad y así fuere más amena la actividad. Esto se logró evidenciar en la página oficial de Facebook del Centro de Convivencia.

Fotografía 3. Celebración del día del Niño.



Fuente. Pasante del proyecto

Para la realización de este evento se contó con el apoyo de la Primera Dama y Gestora Social junto a la gestión del pasante en comunicación social organizaron el homenaje a la infancia de Aguachica. Con el apoyo de Secretaría de Gobierno, IMDREC, Coordinación de Cultura y Policía Nacional.

Lo primero fue organizar reuniones con las personas encargadas de manejar el presupuesto ya que de esto dependía la magnitud de la celebración, luego de que se acordara el valor se procedió a buscar jóvenes con alguna clase de talento para amenizar la actividad, el mismo se llevó a cabo a partir de las 3 de la tarde en el parque principal de la localidad de Aguachica en el cual se entregaron algunos detalles para los niños asistentes además de un pequeño refrigerio, esto con una duración de 6 horas en las cuales se brindó recreación a los niños.

Fotografía 4. Participación en la segunda cumbre departamental: “jóvenes por siempre a salvo”. En dicho evento se capacitó en derechos humanos y las nuevas tecnologías.



Fuente. Pasante del proyecto

Para la participación de esta cumbre se recibe la invitación por parte de la gobernación encabezada por el señor LUIS ALBERTO MONSALVO (actual Gobernador), y Política Social; luego de recibir la invitación, se notificó la participación de 5 jóvenes.

Fueron cuatro días en los que se capacitó en Derechos Humanos y las TIC, cada participación que se hacía registro fotográfico. Al llegar al municipio de mostraba los resultados de la cumbre por parte de los jóvenes en un informe que envía la gobernación.

El ministerio de justicia en busca de fortalecer los Centros de Convivencia Ciudadana, implementó la estrategia “Núcleos de Reconciliación”, en los cuales se llevaron a cabo distintas Iniciativas **de Paz**; como fueron, **SEMILLEROS DE PAZ, FERIA DE LA CONVIVENCIA Y EL BUEN TRATO, ARTE PARA PREVENIR ARTE PARA SANAR, CÁTEDRA DE LA PAZ, Y RUTA DE LA CONVIVENCIA.**

Fotografía 5. Cátedra de la paz



Fuente. Pasante del proyecto

Esta iniciativa se llevó a cabo en una institución educativa llamada “COLCARMEN” en una feria escolar que se realizó en la misma para esto se solicitó permiso a los directivos del planten los cuales accedieron ya que veían esto como un aporte hacia la sana convivencia entre los jóvenes, a esta actividad asistió la Policía comunitaria quienes brindaron una cátedra a los jóvenes que se acercaban a la carpa, de esta se hizo registro fotográfico y se montó a la página oficial del Centro de Convivencia.

Fotografía 6. Feria de la Convivencia y el buen trato.



Fuente. Pasante del proyecto

Para llevar a cabo esta actividad se tomó el parque del Centro de convivencia en cual contaron diferentes mesas en las cuales se les entregaba material didáctico, como plegables cartillas volantes, en los cuales se ilustraba el respeto la comprensión y el perdón hacia el otro. Se realizó registro fotográfico además de realizar una nota radial para enviarla los diferentes medios de comunicación de la ciudad.

Fotografía 7. Arte para prevenir, arte para sanar.



Fuente. Pasante del proyecto

La actividad se realizó en el Barrio OBREGON, EN LA CUAL SE CONTÓ CON EL APOYO DE UN GRUPO DE TEATRO Y MANUALIDADES Y DE LA POLICIA COMUNITARIA DE AGUACHICA. Esta actividad fue programada por un grupo de jovenes que hacen parte del nucleo de reconciliacion, el cual brindo un espacio a la oficina de Gestion Social del Municipio para que hubiera un acercamiento mas directo con las familias de este barrio y de etsa fomra conocer las necesidades que se muestran en estas zonas perifercas del municipio.

Fotografía 8. Semilleros de paz.



Fuente. Pasante del proyecto

Con anterioridad se programo la actividad con los directivos de la instiucion San miguel ; y se conto con el apoyo de uno de los parocos del municipio que hace paete del plantel educativo en esta catedra se busco crear conciencia en los jovenes sobre la violencia escolar, se llevaron a cabp varias charlas quienes estuvieron a acrgo de la Comisaria de Familia, Psicologa y Trabajadora Social quiene sbuscaban orientar a los jovenes acerca de los diferentes roles que tienen ellos como estudiantes.

Fotografía 9. La ruta de la Covivencia.



Fuente. Pasante del proyecto

Para llevar na cabo esta actividad se convoco a una reunion con los diferengtes presidenets de juntas de los barrios aledaños al parque y se planteo la propuesta de realizar una ruta d ela conviencia en el que se viera involucrada toda la comunidad, en dicha ruta se mostraba dierentes facetas de convivencia pasifca para con los vecinos y familiares ademas de mostrales el valor de cuidar el parque POTOSI .

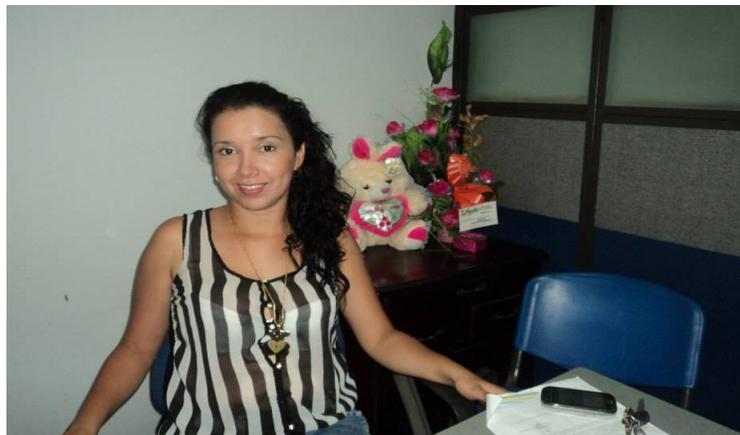
Fotografía 10. Cierre de las cinco iniciativas de paz las cuales promueven la cultura de Paz y Reconciliación en el municipio.



Fuente. Pasante del proyecto

El evento se desarrolló en la tarima Venancio Pavón, para este cierre se elaboró un plan de trabajo con el gestor encargado con el cual se coordinó diferentes actos alusivos a la reconciliación y el perdón, se logró gestionar grupos de tamboras, canto, guitarra, y teatro ; Se cierra con un acto simbólico de reconciliación: La Luz de la Convivencia, en la cual se entregaron velas a los diferentes participantes para que en el momento de encenderlas hicieran un acto de perdón y reconciliación con algo que tuviere que ver con su vida. Se realizó registro fotográfico.

Fotografía 11. Apertura de la oficina de gestión Social



Fuente. Pasante del proyecto

Tramitado y gestionado por la pasante, cuyo objeto era generar campañas de gestión social a la comunidad de Aguachica Cesar. Para abrir esta oficina se envió un oficio a la primera Gestora y se logró contactar con la cabeza principal el señor ALCALDE MUNICIPAL quien dio orden a la señora coordinadora del Centro de Convivencia ya que allí funciona dicha Oficina

Fotografía 12. Apertura de las redes sociales en el centro de convivencia ciudadana



Fuente. Pasante del proyecto

Como estrategias para que las comunidades usuarias de la web conocieran los acontecimientos importantes generados desde el Centro de Convivencia Ciudadana; estrategia esta se realizó para evidenciar las labores sociales y comunitarias llevadas a cabo desde el Centro de Convivencia y la oficina de gestión Social.

Fotografía 13: Plan desarme. “+ vidas, - armas”



Fuente. Pasante del proyecto

Como actividad ligada a la policía comunitaria, el centro de convivencia ciudadana y la oficina de gestión social hicieron un acompañamiento continuo a las actividades relacionadas con estos planes; además se realizó registro fotográfico y el respectivo informe noticioso para publicar en la página web de la Alcaldía Municipal. Para esto se recibió una invitación por parte de la policía nacional tres días antes de la realización del plan desarme en cual pedían la colaboración para la obtención de regalos para las personas que entregan algún tipo de armamento.

Fotografía 14. Cine Al Barrio.



Fuente. Pasante del proyecto

Junto a la Policía comunitaria, Centro de Convivencia Ciudadana y la oficina de gestión social se realizaron actividades de cine al barrio, comprometiéndonos como institución en la recreación de las poblaciones vulnerables de la ciudad y de esta forma brindar charlas sobre la drogadicción que es lo que más aqueja a los jóvenes hoy día, para esto se plantean reuniones en los cuales se buscan los grupos focales más notable con este tipo de problemas y de esta manera plantar que se llevara a cabo en el lugar donde se realizan las actividades.

Fotografía 15. Celebración de Años dorados en Valledupar.



Fuente. Pasante del proyecto

Invitación por parte de la gobernación del Cesar por medio de correo electrónico el cual debió ser contestado a la semana siguiente haciendo una relación del número de personas que viajarían; luego de notificar la asistencia se coordina con secretaria de gobierno el transporte hacia la ciudad de Valledupar ida y vuelta, cuando todo se llega lo primero que se hace es informar a la jefatura de prensa quienes esperan por información para que sea publicada, cada participación q se hizo se envió registro fotográfico con una nota en la cual se hacía una descripción de la forma en la que se participó, todo esto desde la oficina de gestión social quien coordinó del evento.

Fotografía 16. Festival Vallenato FIDES.



Fuente. Pasante del proyecto

Invitación por parte de la gobernación y política Social del departamento del César; para lo cual se confirmó la asistencia de la delegación. Este evento tuvo una duración de cuatro días en los cuales se participó en los diferentes espacios que allí se nos brindara tales como, danzas, deporte, teatro, y canto; además de la asistencia en la pasera FIDES que se llevo a cabo allí, en esta participaron artistitas de talla nacional y local. Para esto se hizo registro fotográfico que cada actividad lo cual era acompañado de una pequeña nota la cual se enviaba a la oficina de la jefatura de prensa. Correspondiéndole así a la oficina de gestión social la coordinación del evento.

Fotografía 17. Encuentro de Mujeres Prósperas a Salvo.



Fuente. Pasante del proyecto

El proceso para este evento fue la preparación de 30 mujeres las cuales fueron invitadas a unas capacitaciones que se dieron en el Centro de Convivencia por parte de la Primera Dama, la cual recibió un oficio por parte de la gobernación en el cual se invitaba a que participaran y capacitara a un grupo de mujeres en cuanto a leyes que las involucraran, y de esta manera conocer sus deberes y derechos. Luego de la capacitación se hizo una selección de cinco las cuales nos desplazamos hacia la ciudad de Valledupar, allí fuimos recibidas por un grupo de mujeres encargadas del evento. De esto se plasmó un registro fotográfico con pequeñas notas.

Delegada encargada por la primera dama a la invitación de la gobernación del Cesar; correspondiéndole a la oficina de gestión social la coordinación del evento.

Fotografía 18. Talleres de Promoción de Lectura y Escritura



Fuente. Pasante del proyecto

En conjunto con la Biblioteca Municipal, Centro de Convivencia Ciudadano y Oficina de Gestión Social se hizo convocatoria a través de las redes sociales con una nota en la cual se invitaba a los jóvenes que aprovecharan el tiempo libre en actividades que fortalecieran su intelecto como talleres de Lecto-escritura los cuales se dictarían con la Bibliotecaria encargada lo cual tuvo gran aceptación por parte de los jóvenes ya que no se realizó uno. Sino tres talleres.

Fotografía 19. Apertura del Centro de Interés para Madres Cabezas de Hogar.



Fuente. Pasante del proyecto

Para la inauguración de este espacio creado en la Biblioteca Pública que se encuentra ubicada en el Centro de Convivencia Ciudadano se llevaron a cabo varias reuniones con la primera dama del municipio y la bibliotecaria las cuales buscaban crear espacios e las que las madres cabeza de hogar aprendieran diferentes artes incluyendo la culinaria, luego de la concertación se empezó hacer convocatorias por las redes sociales, lo cual tuvo gran aceptación y se dictaron diferentes talleres formativos y de capacitación.

4. DIAGNÓSTICO FINAL

La pasante de comunicación social a través de la gestión y la permanente comunicación con sus superiores logró poner en funcionamiento el Departamento de Gestión Social; apoyando las labores comunitarias; haciéndose partícipe y visible en las diversas actividades desarrolladas por la Administración Municipal. Además de integrar a otras entidades como la Policía Nacional y empresas privadas que de alguna manera lograron integrarse a la labor desempeñada desde la Oficina de Gestión Social

De alguna manera mostrando la necesidad de mejorar la calidad de vida de los actores ciudadanos vulnerables como lo son los niños, niñas y adolescentes; personas de la tercera edad y mujeres embarazadas; encaminando el desarrollo de actividades lúdicas y recreativas fortaleciendo de esta manera la cultura ciudadana de Aguachica.

El aporte realizado ha sido la difusión y socialización de las funciones que adelanta la oficina de gestión social además de poner en marcha un plan de trabajo desarrollado para el fortalecimiento del departamento de Gestión Social en la Administración Municipal **“EL CAMBIO ES AHORA”**.

5. CONCLUSIONES

La presencia de un comunicador social en una organización o empresa es imprescindible para que las comunicaciones internas (en la parte organizacional) y externas (en la forma como ven los actores sociales las empresas) mejoren o fluyan de manera constante.

La gestión social representa la autoridad y protección dentro de una organización a esa razón social y responsabilidad empresarial que se debe asumir. Gracias a esto se lograron llevar a cabo diferentes actividades y/o campañas que beneficiaran a la comunidad, y sirviendo como mecanismo de portavoz para dar a conocer los servicios que presta dicha oficina.

La operación de la actividad en la oficina de gestión social de la ciudad de Aguachica mejoró notablemente las relaciones y prestación del servicio; optimizando de igual manera las funciones y la forma de operatividad del Centro de Convivencia Ciudadana.

Como pasante se obtuvo gran conocimiento y práctica en la cátedra ofrecida por la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña.

6. RECOMENDACIONES

Como primera recomendación se encuentra continuar con el trabajo comunitario de la oficina de Gestión Social.

En la medida de lo posible buscar funcionarios comprometidos y que les agrade el trabajo con las comunidades para continuar con esta labor tan importante para la población civil de Aguachica.

Continuar fortaleciendo las comunicaciones internas y externas, para el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de dicha oficina.

Incluir en las actividades de los planes de acción de la oficina de gestión social, recursos económicos suficientes para la operatividad y mantenimiento de dicha oficina.

Realizar difusión continua de los servicios y trámites que se llevan a cabo desde la oficina de apoyo a la gestión social.

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS

http://www.google.com.co/?gws_rd=cr&ei=fHfhUq-MDsfbkQfYvIDIBA#q=bolet%C3%ADn+de+prensa&safe=active

http://www.google.com.co/?gws_comunicar/d=cr&ei=fHfhUq-DsfbkQfYvIDIBA#q=bolet%C3%ADn+de+prensa&safe=active

http://www.consentidos.org/2010/files/documentos/normas_sobre_consumo_de_alcohol,_tabaco_y_drogas.pdf