 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vicerrectoría Vicerrectoría	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento <b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	Código <b>F-AC-DBL-007</b>	Fecha <b>10-04-2012</b>	Revisión <b>A</b>
	Dependencia <b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	Aprobado <b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		Pág. <b>i(103)</b>

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	<b>ZAIDA ACOSTA GARAY</b>
FACULTAD	<b>EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES</b>
PLAN DE ESTUDIOS	<b>COMUNICACIÓN SOCIAL</b>
DIRECTOR	<b>YENY PAOLA PALACIO ALVAREZ</b>
TÍTULO DE LA TESIS	<b>FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA FRONTERA NORORIENTAL (CORPONOR) SEDE OCAÑA NORTE DE SANTANDER</b>

### RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

**LA PASANTÍA SERÁ LLEVADA CON EL PROPÓSITO DE MEJORAR LOS PROCESOS COMUNICATIVOS ENTRE LAS DIFERENTES ÁREAS QUE CONFORMAN LA ENTIDAD EN OCAÑA, N.S. CONTRIBUYENDO AL DISEÑO DE UN PLAN DE COMUNICACIONES.**

**EL PROPÓSITO ADEMÁS ES SERVIR DE APOYO A LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS A TRAVÉS DE LA EJECUCIÓN DE ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN, PARA DAR A CONOCER LOS PROCESOS Y PROYECTOS PLANEADOS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO EN LA ORGANIZACIÓN, FORTALECIENDO SU CULTURA ORGANIZACIONAL DE CORPONOR-OCAÑA.**

### CARACTERÍSTICAS

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



**FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA  
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LA FRONTERA NORORIENTAL  
(CORPONOR) SEDE OCAÑA NORTE DE SANTANDER.**

**AUTOR:**

**ZAIDA ACOSTA GARAY**

**CÓDIGO: 310915**

**Trabajo de grado presentado bajo la modalidad de pasantías para obtener el título de  
Comunicador Social.**

**DIRECTOR:**

**YENY PAOLA PALACIO ALVAREZ**

**COMUNICADORA SOCIAL**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA**

**FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES**

**COMUNICACIÓN SOCIAL**

**OCAÑA, COLOMBIA**

**NOVIEMBRE, 2019**

## Índice

Capítulo 1. Fortalecimiento de los procesos de comunicación interna de La Corporación Autónoma Regional De La Frontera Nororiental (Corponor) Sede Ocaña Norte De Santander....	1
1.1 Descripción breve de la empresa.....	1
1.1.1. Misión. ....	2
1.1.2. Visión.....	2
1.1.3. Objetivos de la empresa.....	2
1.1.4. Funciones Generales de la Corporación. ....	2
1.1.5. Descripción de la estructura organizacional.....	11
1.2 Diagnóstico inicial.....	13
1.2.1 Planteamiento del problema. ....	14
1.3 Objetivos .....	15
1.3.1 Objetivo General.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma .....	16
Capítulo 2. Marco referencial .....	18
2.1 Marco conceptual .....	18
2.2 Marco Legal .....	21
Capítulo 3. Presentación de Resultados .....	26
3.1 Diagnosticar el estado actual de la comunicación.....	26
3.1.1 Indagar cómo repercute la comunicación en cada uno de los miembros de la corporación. ....	26
3.1.2 Elaborar una encuesta para conocer la perspectiva de la comunicación dentro de la organización.....	27
3.1.3 Tabular resultados y hacer respectivos análisis.....	30
3.1.4 Presentar resultados a la corporación (Jefe inmediato). ....	49
3.1.5 Crear una base de datos con responsables de cada área. ....	50
3.2 Determinar las acciones de comunicación interna de la organización.....	54
3.2.1 Identificar elementos de comunicación interna.....	54
3.3 Diseño de un plan de comunicación para el fortalecimiento de los procesos internos basado en el plan estratégico ya estipulado por CORPONOR.....	63
3.3.1 Creación de grupo primario y generar, espacios de pausas activas.....	63

Capítulo 4. Diagnóstico final .....	75
Conclusiones .....	78
Recomendaciones .....	79
Referencias.....	80
Apendice .....	80

## Lista de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Análisis DOFA.....	13
<b>Tabla 2.</b> Descripción de las actividades a desarrollar .....	16
<b>Tabla 3.</b> Cuento con la colaboración de mis compañeros de áreas.....	30
<b>Tabla 4.</b> Cuento con la colaboración de las personas de otras áreas.....	31
<b>Tabla 5.</b> Considero que existe un buen ambiente de trabajo dentro de la Corporación.....	32
<b>Tabla 6.</b> Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza .....	33
<b>Tabla 7.</b> Las promociones internas se realizan de manera justa .....	34
<b>Tabla 8.</b> Tengo disponible información sobre los puestos vacantes en la Corporación .....	35
<b>Tabla 9.</b> Creo que tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en Corponor .....	36
<b>Tabla 10.</b> Al asumir una nueva posición en CORPONOR, mi responsable me informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo .....	37
<b>Tabla 11.</b> Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo .....	38
<b>Tabla 12.</b> Los planes de formación de CORPONOR se adecuan a mis necesidades de desarrollo profesional.....	39
<b>Tabla 13.</b> Mi responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de CORPONOR.....	40
<b>Tabla 14.</b> Mi responsable me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño...	41
<b>Tabla 15.</b> Los procesos y procedimientos de trabajo en CORPONOR me orientan hacia el cliente interno/externo .....	42
<b>Tabla 16.</b> Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno o externo.....	43
<b>Tabla 17.</b> Mi responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de CORPONOR.....	44
<b>Tabla 18.</b> Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi área .....	45
<b>Tabla 19.</b> Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo .....	46
<b>Tabla 20.</b> CORPONOR me ofrece la oportunidad de trabajar en proyectos/actividades que suponen nuevos retos .....	47
<b>Tabla 21.</b> Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia .....	48

<b>Tabla 22.</b> Responsables Oficina de Control y Vigilancia .....	50
<b>Tabla 23.</b> Responsables Oficina de información SISPROP.....	51
<b>Tabla 24.</b> Responsables Oficina de Educación Ambiental .....	51
<b>Tabla 25.</b> Responsables Vivero.....	51
<b>Tabla 26.</b> Responsables Oficina de Gestión del Riesgo.....	52
<b>Tabla 27.</b> Responsables Oficina de Vertimientos .....	52
<b>Tabla 28.</b> Responsables Oficina de Facturación, Archivo y Cobranzas. ....	52
<b>Tabla 29.</b> Responsables Oficina de Concesiones, Aprovechamiento forestal, seguimiento y Erradicación .....	53
<b>Tabla 30.</b> Responsables Oficina de Secretaria.....	53
<b>Tabla 30. Factores Claves</b> .....	69

## Lista de Figuras

Figura 1. Estructura Organizacional Corponor.....	12
Figura 2. Cuento con la colaboración de mis compañeros de áreas .....	30
Figura 3. Cuento con la colaboración de las personas de otras áreas .....	31
Figura 4. Considero que existe un buen ambiente de trabajo dentro de la Corporación .....	32
Figura 5. Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza.....	33
Figura 6. Las promociones internas se realizan de manera justa.....	34
Figura 7. Tengo disponible información sobre los puestos vacantes en la Corporación .....	35
Figura 8. Creo que tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en Corponor.....	36
Figura 9. Al asumir una nueva posición en CORPONOR, mi responsable me informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo. ....	37
Figura 10. Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo.....	38
Figura 11. Los planes de formación de CORPONOR se adecuan a mis necesidades de desarrollo profesional.....	39
Figura 12. Mi responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de CORPONOR.....	40
Figura 13. Mi responsable me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño ..	41
Figura 14. Los procesos y procedimientos de trabajo en CORPONOR me orientan hacia el cliente interno/externo. ....	42
Figura 15. Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno o externo.....	43
Figura 16. Mi responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de CORPONOR.....	44
Figura 17. Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi área.....	45
Figura 18. Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo .....	46
Figura 19. CORPONOR me ofrece la oportunidad de trabajar en proyectos/actividades que suponen nuevos retos .....	47
Figura 20. Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia.....	48
Figura 21. Organigrama primario de Corponor, territorial Ocaña.....	65

Figura 22. Flujo de comunicaciones. .... 67



## Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Diseños elaborados para brindar información a la organización.....	55
Ilustración 2. Diseños elaborados para brindar información a la organización.....	56
Ilustración 3. Diseños para celebración de las profesiones que tiene la Corporación. ....	56
Ilustración 4. Diseños para celebración de las profesiones que tiene la Corporación. ....	57
Ilustración 5. Diseños para celebración de las profesiones que tiene la Corporación. ....	57
Ilustración 6. Diseños para celebración de las profesiones que tiene la Corporación. ....	58
Ilustración 7. Creación de grupos de WhatsApp por áreas.....	61
Ilustración 8. Creación de grupos de WhatsApp por áreas.....	62
Ilustración 9. Realización de pausas activas generales.....	64
Ilustración 10. Pausas activas por áreas.....	65

## Resumen

La pasantía será llevada a cabo con el propósito de mejorar los procesos comunicativos entre las diferentes áreas que conforman la entidad en Ocaña, N.S. contribuyendo así al diseño de un plan de comunicaciones que permita mejorar los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización, alcanzando un proceso comunicativo exitoso.

El propósito además es servir de apoyo a las diferentes dependencias a través de la ejecución de una serie de actividades diseñadas como estrategias de comunicación, para dar a conocer los procesos y proyectos planeados a corto, mediano y largo plazo en la organización, fortaleciendo su cultura organizacional, resaltando las fortalezas y buenas prácticas de CORPONOR-OCAÑA, superando las debilidades encontradas, mediante una socialización generalizada para plantear un plan de mejoramiento que permita el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Es por ello, que el plan de comunicación se desarrolló con los conocimientos previamente consultados sobre la entidad, tales como visión, misión, objetivos corporativos, dependencias, canales de comunicación utilizados y poder así comprender los elementos constitutivos del proceso comunicativo actual y futuro de la entidad.

## Introducción

La pasantía se constituyó como una herramienta practica para desarrollar una serie de estrategias dentro de las cuales se encuentran el establecimiento de un grupo primario, el cual funcionará a través de una reunión periódica de todo el personal que labora dentro de la misma lo que permite compartir los desempeños de cada área en pro del desarrollo de los objetivos y metas planteadas, igualmente, será un espacio para socializar los diferentes interrogantes, dificultades y aportes en cuanto a los procesos que se están llevando a cabo dentro de la entidad.

Se estableció un plan de comunicación de acuerdo a los lineamientos establecidos por el plan estratégico de la entidad, constituyendo así una herramienta que ayudó con el mejoramiento de las estrategias, planes y/o proyectos de la entidad, promoviendo así una relación amigable entre la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental- CORPONOR OCAÑA, su público interno y externo lo que permitió fortalecer La Entidad como una Institución que contribuye a generar espacios propicios de intercambio de información entre los empleados de la organización mejorando los niveles de comunicación.

Por último, a través del desarrollo de la pasantía, como elemento de apoyo al área de comunicaciones de la entidad, en conjunto con su director se logró desarrollar los objetivos propuestos, a través del direccionamiento de la empresa, el diagnóstico inicial y final de la misma, el desarrollo de cada una de las actividades para alcanzar un mejor dinamismo de la comunicación interna de la entidad, acatando los lineamientos para mejorar dicho aspecto.

# **Capítulo 1. Fortalecimiento de los procesos de comunicación interna de La Corporación Autónoma Regional De La Frontera Nororiental (Corponor)**

## **Sede Ocaña Norte De Santander**

### **1.1 Descripción breve de la empresa**

CORPONOR fue creada mediante decreto 3450 del 17 de Diciembre del año 1983, durante el gobierno de Belisario Betancourt, como corporación de desarrollo cuyo objetivo principal era encausar, fomentar, coordinar, ejecutar y consolidar el desarrollo económico y social de la región comprendida dentro de su jurisdicción y con algunas funciones de administración de los recursos naturales y del Medio Ambiente.

Diez (10) años después, con la expedición de la Ley 99 de 1993, la Corporación transforma sus funciones, pasando a ser una Corporación Autónoma Regional, teniendo como jurisdicción el Departamento Norte de Santander y cuya función principal es la de ejercer como máxima autoridad ambiental del Departamento, de acuerdo con las normas y directrices trazadas por el Ministerio del Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

La Corporación para la administración de su territorio está dividida en cuatro regiones: Cúcuta, sede principal; Ocaña, Pamplona y Tibú, denominadas Direcciones Territoriales, dentro de la estructura orgánica de la Corporación.

**1.1.1. Misión.** Ejercer la autoridad ambiental propendiendo por el desarrollo humano sostenible, promoviendo la gestión ambiental colectiva y participativa en el departamento Norte de Santander.

**1.1.2. Visión.** Ser en el 2019 la entidad reconocida, respetada y de referencia obligatoria para la toma de decisiones que orienten el desarrollo humano sostenible del departamento Norte de Santander.

**1.1.3. Objetivos de la empresa.** Ley 99 de 1993, Artículo 30. *Objeto.* Todas las Corporaciones Autónomas Regionales tendrán por objeto la ejecución de las políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición, administración, manejo y aprovechamiento, conforme a las regulaciones, pautas y directrices expedidas por el Ministerio del Medio Ambiente.

**1.1.4. Funciones Generales de la Corporación.** Ley 99 de 1993, Artículo 31. *Funciones.* Las Corporaciones Autónomas Regionales ejercerán las siguientes funciones: Ejecutar las políticas, planes y programas nacionales en materia ambiental definidos por la ley aprobatoria del Plan Nacional de Desarrollo y del Plan Nacional de Inversiones o por el Ministerio del Medio Ambiente, así como los del orden regional que le hayan sido confiados conforme a la ley, dentro del ámbito de su jurisdicción;

Ejercer la función de máxima autoridad ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las normas de carácter superior y conforme a los criterios y directrices trazadas por el Ministerio del Medio Ambiente;

Promover y desarrollar la participación comunitaria en actividades y programas de protección ambiental, de desarrollo sostenible y de manejo adecuado de los recursos naturales renovables;

Coordinar el proceso de preparación de los planes, programas y proyectos de desarrollo medioambiental que deban formular los diferentes organismos y entidades integrantes del Sistema Nacional Ambiental (SINA) en el área de su jurisdicción y en especial, asesorar a los Departamentos, Distritos y Municipios de su comprensión territorial en la definición de los planes de desarrollo ambiental y en sus programas y proyectos en materia de protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, de manera que se asegure la armonía y coherencia de las políticas y acciones adoptadas por las distintas entidades territoriales;

Participar con los demás organismos y entes competentes en el ámbito de su jurisdicción, en los procesos de planificación y ordenamiento territorial a fin de que el factor ambiental sea tenido en cuenta en las decisiones que se adopten;

Celebrar contratos y convenios con las entidades territoriales, otras entidades públicas y privadas y con las entidades sin ánimo de lucro cuyo objeto sea la defensa y protección del medio ambiente y los recursos naturales renovables, con el fin de ejecutar de mejor manera

alguna o algunas de sus funciones, cuando no correspondan al ejercicio de funciones administrativas;

Promover y realizar conjuntamente con los organismos nacionales adscritos y vinculados al Ministerio del Medio Ambiente, y con las entidades de apoyo técnico y científico del Sistema Nacional Ambiental (SINA), estudios e investigaciones en materia de medio ambiente y recursos naturales renovables;

Asesorar a las entidades territoriales en la formulación de planes de educación ambiental formal y ejecutar programas de educación ambiental no formal, conforme a las directrices de la política nacional;

Otorgar concesiones, permisos, autorizaciones y licencias ambientales requeridas por la Ley para el uso, aprovechamiento o movilización de los recursos naturales renovables o para el desarrollo de actividades que afecten o puedan afectar el medio ambiente. Otorgar permisos y concesiones para aprovechamientos forestales, concesiones para el uso de aguas superficiales y subterráneas y establecer vedas para la caza y pesca deportiva;

Fijar en el área de su jurisdicción, los límites permisibles de emisión, descarga, transporte o depósito de sustancias, productos, compuestos o cualquier otra materia que puedan afectar el medio ambiente o los recursos naturales renovables y prohibir, restringir o regular la fabricación, distribución, uso, disposición o vertimiento de sustancias causantes de degradación ambiental.

Estos límites restricciones y regulaciones en ningún caso podrán ser menos estrictos que los definidos por el Ministerio del Medio Ambiente.

Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de las actividades de exploración, explotación, beneficio, transporte, uso y depósito de los recursos naturales no renovables, incluida la actividad portuaria con exclusión de las competencias atribuidas al Ministerio del Medio Ambiente, así como de otras actividades, proyectos o factores que generen o puedan generar deterioro ambiental. Esta función comprende la expedición de la respectiva licencia ambiental. Las funciones a que se refiere este numeral serán ejercidas de acuerdo con el artículo 58 de esta Ley.

Ejercer las funciones de evaluación, control y seguimiento ambiental de los usos del agua, el suelo, el aire y los demás recursos naturales renovables, lo cual comprenderá el vertimiento, emisión o incorporación de sustancias o residuos líquidos, sólidos y gaseosos, a las aguas en cualquiera de sus formas, al aire o a los suelos, así como los vertimientos o emisiones que puedan causar daño o poner en peligro el normal desarrollo sostenible de los recursos naturales renovables o impedir u obstaculizar su empleo para otros usos. Estas funciones comprenden la expedición de las respectivas licencias ambientales, permisos, concesiones, autorizaciones y salvoconductos;

Recaudar, conforme a la ley, las contribuciones, tasas, derechos, tarifas y multas por concepto del uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables, fijar su monto en el



territorio de su jurisdicción con base en las tarifas mínimas establecidas por el Ministerio del Medio Ambiente;

Ejercer el control de la movilización, procesamiento y comercialización de los recursos naturales renovables en coordinación con las demás Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades territoriales y otras autoridades de policía, de conformidad con la ley y los reglamentos; y expedir los permisos, licencias y salvoconductos para la movilización de recursos naturales renovables;

Administrar, bajo la tutela del Ministerio del Medio Ambiente las áreas del Sistema de Parques Nacionales que ese Ministerio les delegue. Esta administración podrá hacerse con la participación de las entidades territoriales y de la sociedad civil.

Reservar, alinderar, administrar o sustraer, en los términos y condiciones que fijen la Ley y los reglamentos, los distritos de manejo integrado, los distritos de conservación de suelos, las reservas forestales y parques naturales de carácter regional, y reglamentar su uso y funcionamiento. Administrar las Reservas Forestales Nacionales en el área de su jurisdicción.

Imponer y ejecutar a prevención y sin perjuicio de las competencias atribuidas por la ley a otras autoridades, las medidas de policía y las sanciones previstas en la ley, en caso de violación a las normas de protección ambiental y de manejo de recursos naturales renovables y exigir, con sujeción a las regulaciones pertinentes, la reparación de los daños causados;

Ordenar y establecer las normas y directrices para el manejo de las cuencas hidrográficas ubicadas dentro del área de su jurisdicción, conforme a las disposiciones superiores y a las políticas nacionales;

Promover y ejecutar obras de irrigación, avenamiento, defensa contra las inundaciones, regulación de cauces y corrientes de agua, y de recuperación de tierras que sean necesarias para la defensa, protección y adecuado manejo de las cuencas hidrográficas del territorio de su jurisdicción, en coordinación con los organismos directores y ejecutores del Sistema Nacional de Adecuación de Tierras, conforme a las disposiciones legales y a las previsiones técnicas correspondientes;

Cuando se trate de obras de riego y avenamiento que de acuerdo con las normas y los reglamentos requieran de Licencia Ambiental, esta deberá ser expedida por el Ministerio del Medio Ambiente.

Ejecutar, administrar, operar y mantener en coordinación con las entidades territoriales, proyectos, programas de desarrollo sostenible y obras de infraestructura cuya realización sea necesaria para la defensa y protección o para la descontaminación o recuperación del medio ambiente y los recursos naturales renovables;

Adelantar en coordinación con las autoridades de las comunidades indígenas y con las autoridades de las tierras habitadas tradicionalmente por comunidades negras, a que se refiere la

Ley 70 de 1993, programas y proyectos de desarrollo sostenible y de manejo, aprovechamiento, uso y conservación de los recursos naturales renovables y del medio ambiente;

Implantar y operar el Sistema de Información Ambiental en el área de su jurisdicción, de acuerdo con las directrices trazadas por el Ministerio del Medio Ambiente;

Realizar actividades de análisis, seguimiento, prevención y control de desastres, en coordinación con las demás autoridades competentes, y asistirles en los aspectos medioambientales en la prevención y atención de emergencias y desastres; adelantar con las administraciones municipales o distritales programas de adecuación de áreas urbanas en zonas de alto riesgo, tales como control de erosión, manejo de cauces y reforestación;

Transferir la tecnología resultante de las investigaciones que adelanten las entidades de investigación científica y de apoyo técnico del nivel nacional que forman parte del Sistema Nacional Ambiental, SINA, y prestar asistencia técnica a entidades públicas y privadas y a los particulares, acerca del adecuado manejo de los recursos naturales renovables y la preservación del medio ambiente, en la forma que lo establezcan los reglamentos y de acuerdo con los lineamientos fijados por el Ministerio del Medio Ambiente;

Imponer, distribuir y recaudar las contribuciones de valorización con que haya de gravarse la propiedad inmueble, por razón de la ejecución de obras públicas por parte de la Corporación; fijar los demás derechos cuyo cobro pueda hacer conforme a la ley; 26) Asesorar a las entidades

territoriales en la elaboración de proyectos en materia ambiental que deban desarrollarse con recursos provenientes del Fondo Nacional de Regalías o con otros de destinación semejante;

Adquirir bienes de propiedad privada y los patrimoniales de las entidades de derecho público y adelantar ante el juez competente la expropiación de bienes, una vez surtida la etapa de negociación directa, cuando ello sea necesario para el cumplimiento de sus funciones o para la ejecución de obras o proyectos requeridos para el cumplimiento de las mismas, e imponer las servidumbres a que haya lugar, conforme a la ley;

Promover y ejecutar programas de abastecimiento de agua a las comunidades indígenas y negras tradicionalmente asentadas en el área de su jurisdicción, en coordinación con las autoridades competentes;

Apoyar a los concejos municipales, a las asambleas departamentales y a los consejos de las entidades territoriales indígenas en las funciones de planificación que les otorga la Constitución Nacional;

Las demás que anteriormente estaban atribuidas a otras autoridades, en materia de medio ambiente y recursos naturales renovables, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia, en cuanto no pugnen con las atribuidas por la Constitución Nacional a las entidades territoriales, o sean contrarias a la presente Ley o a las facultades de que ella inviste al Ministerio del Medio Ambiente.

Sin perjuicio de las atribuciones de los municipios y distritos en relación con la zonificación y el uso del suelo, de conformidad por lo establecido en el artículo 313 numeral séptimo de la Constitución Nacional, las Corporaciones Autónomas Regionales establecerán las normas generales y las densidades máximas a las que se sujetarán los propietarios de vivienda en áreas sub-urbanas y en cerros y montañas, de manera que se protejan el medio ambiente y los recursos naturales. No menos del 70% del área a desarrollar en dichos proyectos se destinará a la conservación de la vegetación nativa existente.

**Parágrafo 1.** Las Corporaciones Autónomas Regionales que en virtud de esta Ley se transforman, continuarán ejerciendo las funciones atribuidas por las leyes que dispusieron su creación y organización, hasta cuando se defina o constituya el ente que asumirá aquellas funciones que abarquen actividades u objetos distintos de los previstos por la presente Ley. A partir de ese momento, las corporaciones autónomas regionales sólo podrán ejercer las funciones que esta Ley les atribuye;

**Parágrafo 2.** Previa declaratoria favorable de viabilidad ambiental por la Corporación Autónoma Regional de la respectiva jurisdicción la Dirección General Marítima y Portuaria del Ministerio de Defensa, DIMAR, como autoridad marítima nacional tiene la función de otorgar autorizaciones, permisos y concesiones para la ocupación temporal de las playas y terrenos de bajamar;

**Parágrafo 3.** Cuando una Corporación Autónoma Regional tenga por objeto principal la defensa y protección del medio ambiente urbano, podrá adelantar con las administraciones

municipales o distritales programas de adecuación de áreas urbanas en zonas de alto riesgo, tales como control de erosión, manejo de cauces y reforestación; así mismo podrá administrar, manejar, operar y mantener las obras ejecutadas o aquellas que le aporten o entreguen los municipios o distritos para esos efectos;

**Parágrafo 4.** Las Corporaciones Autónomas Regionales realizarán sus tareas en estrecha coordinación con las entidades territoriales y con los organismos a las que éstas hayan asignado responsabilidades de su competencia;

**Parágrafo 5.** Salvo lo estipulado en el numeral 45 del artículo 5 y el numeral 9 del presente artículo, el ordenamiento, manejo y todas las demás actividades relacionadas con la actividad pesquera y sus recursos, continuarán siendo de responsabilidad del Ministerio de Agricultura y del Instituto Nacional de Pesca y Acuicultura, INPA, de conformidad con lo establecido por la Ley 13 de 1990 y el Decreto Reglamentario 2256 de 1991;

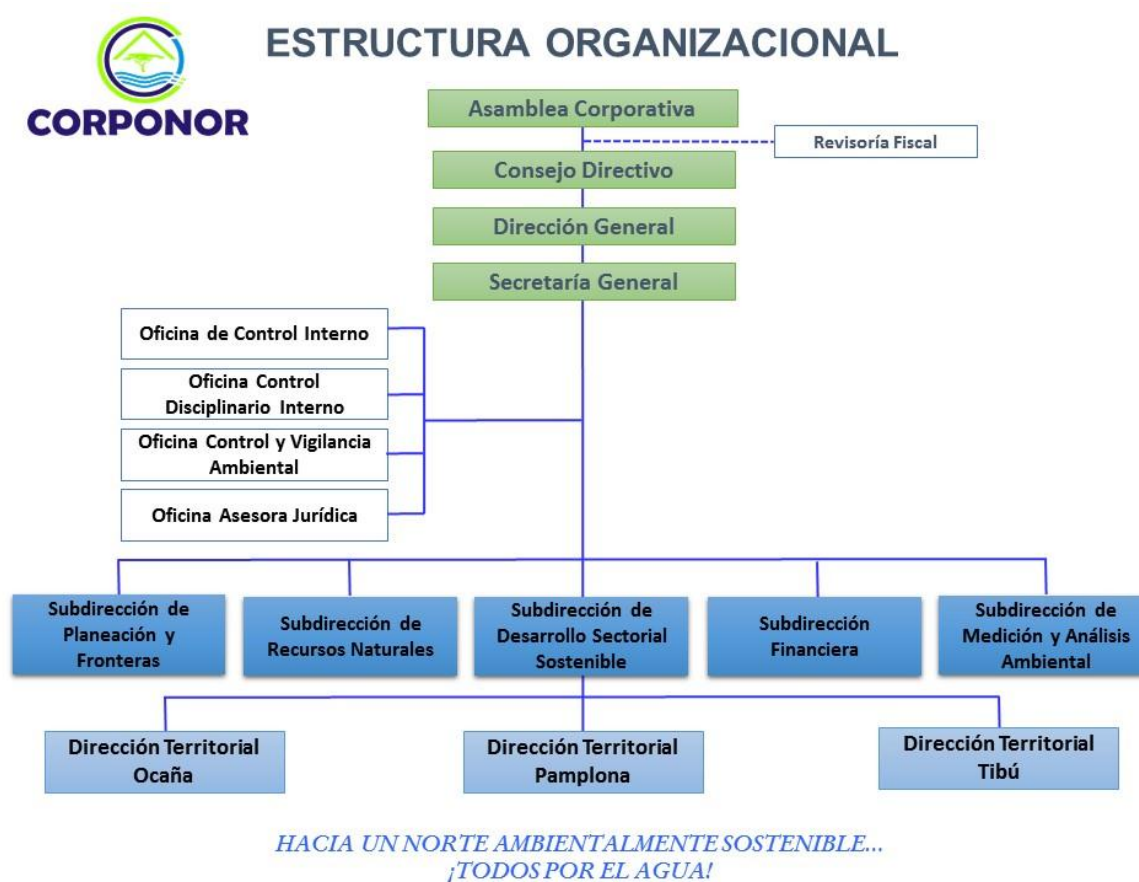
**Parágrafo 6.** Las Corporaciones Autónomas Regionales que por virtud de la nueva distribución Jurisdiccional pierdan competencia sobre uno o varios municipios, continuarán adelantando los proyectos en ejecución hasta su terminación en un plazo máximo de tres años.

**1.1.5. Descripción de la estructura organizacional.** Corponor posee una estructura jerárquica, donde su gobierno se desprende desde la asamblea corporativa, contando con la revisión fiscal; Consejo directivo, dirección general y su secretaría general.

Cuentan con cuatro oficinas que cumplen con la función de control para cada proceso de la organización.

Seguidamente cuenta con las subdirecciones, de planeación y fronteras, subdirección de recursos naturales, subdirección de desarrollo sectorial sostenible, subdirección financiera y subdirección de medición y análisis ambiental.

De estas se desprenden las direcciones territoriales que se encuentran en la región, como lo es Ocaña, Pamplona y Tibú.



1.2b

**Figura 1.** Estructura Organizacional Corponor.

**Fuente:** Corponor, 2019

## 1.2 Diagnóstico inicial

Se basó inicialmente en un análisis minucioso de cada una de las áreas que conforman la entidad, utilizando la observación como método para identificar las fortalezas y debilidades con respecto al tema de la comunicación interna, para luego plantear a través del análisis DOFA las estrategias respectivas que permitieron superar dichas debilidades y aprovechar las fortalezas con el fin de establecer un plan de comunicación interna que estimule un ambiente y cultura laboral idóneo que permitan alcanzar los objetivos corporativos.

**Tabla 1.**  
*Análisis DOFA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
Cuenta con gran variedad de productos comunicativos.	No Reconoce la importancia de la comunicación dentro de la organización y los beneficios que genera su utilización.
Alta vinculación con el sector rural y responsabilidad social.	No hay sentido de pertenencia por la institución.
Estructura organizacional fortalecida.	Faltan canales de Comunicación Interna
Está comprometida con la población infantil.	Los colaboradores no están al tanto de lo que realizan las áreas de la organización.
La empresa se muestra abierta a cualquier público, sin tener distinción de raza, idioma o costumbre.	Falta inmediatez de la información para tener mayor organización a la hora de comunicar.
Se puede acceder a la información pública que maneja la empresa.	Falta de apropiación de la cultura organizacional de la empresa.
	No cuenta con la base de datos actualizadas.
	No muestra interés por reconocer al personal que labora en la empresa.

*Continuación, Tabla 1. Análisis DOFA*



<b>Oportunidades</b>	<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia DO</b>
Mantiene buenas relaciones con los medios de comunicación.	Se beneficia de los medios de comunicación para mostrar el desempeño que ejerce la organización	A través de los medios de comunicación interna, fortalecer la cultura organizacional.
Generar alianzas estratégicas con diferentes entidades públicas, que contribuyan en el desarrollo regional.	Mantener una relación más amena entre las áreas para juntos seguir contribuyendo al posicionamiento de la empresa.	Planificar la difusión de información de los eventos de la empresa.
La empresa vela por el cuidado ambiental y la protección del mismo, demostrando de esta manera sentido de pertenencia por la región.	Mostrarse más humana con la comunidad campesina, resaltando el Catatumbo.	Actualizar Base de datos, donde se involucren trabajadores de planta, contratistas y practicantes de la empresa. Documentarse de la labor que ejerce cada persona dentro de la organización, para crear un concepto de respeto por la función de cada uno.
<b>Amenazas</b>	<b>Estrategia FA</b>	<b>Estrategia DA</b>
Grupos al margen de la ley.	Incentivar a la creación de medios de comunicación interno para fortalecer la imagen institucional.	Generar participación directa de asuntos sobresalientes del público interno y externo con la organización.
Existen varias organizaciones en la región, que laboran en parecidas funciones.	Hacer uso de los medios de comunicación externos para fortalecer la imagen de la empresa con referente a sus fortalezas.  Establecer más talleres de convivencia y vínculos afectivos empresariales.	Crear un plan de actividades de comunicación interna y difundirlo a todos los trabajadores de la empresa.

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

**1.2.1 Planteamiento del problema.** La Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental, sede Ocaña norte de Santander es una empresa cuya función principal es la de ejercer como máxima autoridad ambiental, aunque en las últimas décadas la organización ha venido creciendo y fortaleciendo, proponiendo por el desarrollo humano sostenible, promoviendo la gestión ambiental colectiva y participativa del departamento, su estructura no reconoce la comunicación como un elemento constructor y difusor de su cultura corporativa.

Se realizó un diagnóstico a través del método de observación conductual, que se basa en observar conductas y esto se hace de forma directa antes de comenzar el proceso de la ejecución de la pasantía en la entidad con el fin de contextualizar los procesos comunicacionales llevados a cabo por la misma, detectando informalidades en cuanto a las funciones de apoyo que impiden la coherencia e integración entre los objetivos, planes y acciones que la Entidad busca concretar.

Como consecuencia de dicha observación se pudo llevar a cabo la práctica profesional enfocada en el tema de comunicación interna resaltando la importancia que tiene para la entidad establecer canales apropiados donde el flujo comunicacional logre alcanzar los objetivos que internamente establece cada área con el fin de fortalecer y enriquecer los procesos de comunicación interna en la entidad. *RRHH* (Arru, 2016)

### **1.3 Objetivos**

**1.3.1 Objetivo General.** Fortalecer los procesos de comunicación interna de la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (Corponor) sede Ocaña norte de Santander.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

Diagnosticar el estado actual de la comunicación interna de La Corporación Autónoma Regional De La Frontera Nororiental (Corponor)

Determinar las acciones de comunicación interna de la organización de La Corporación Autónoma Regional De La Frontera Nororiental (Corponor)

Diseño de un plan de comunicación para el fortalecimiento de los procesos internos basado en el plan estratégico ya estipulado por La Corporación Autónoma Regional De La Frontera Nororiental (Corponor)

#### 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

**Tabla 2.**

*Descripción de las actividades a desarrollar*

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividades a desarrollar para el cumplimiento de los Objetivos Específicos.</b>
Fortalecer los procesos de comunicación interna de la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (Corponor) sede Ocaña norte de Santander.	Diagnosticar el estado actual de la comunicación.	Elaborar una encuesta para conocer la perspectiva de la comunicación dentro de la organización con el propósito de indagar acerca de la repercusión de la misma en los miembros de la corporación.
		Diseñar una estrategia acorde a los resultados obtenidos en pro de fortalecer la comunicación interna.
		Crear una base de datos con responsables de cada área.
		Identificar elementos de comunicación interna
	Determinar las acciones de comunicación interna de la organización.	Análisis y exposición de resultados.
		Implementar herramientas comunicacionales para que la información se accesible a todos los miembros de la entidad.
	Diseñar un plan de comunicación para el fortalecimiento de los procesos internos basados en el plan estratégico ya estipulado por Corponor.	Elaborar un plan de comunicación acorde a un cronograma institucional. Exponer el plan a jefes inmediatos de área, para su revisión, aprobación final y divulgación. Solicitar al personal de Corponor para dar a conocer el plan de comunicación. Aplicar el plan de comunicación.

---

Creación de grupo primario y generar, espacios de pausas activas.

---

Fuente: Autor de la pasantía, 2019

## Capítulo 2. Marco referencial

### 2.1 Marco conceptual

**2.1.1 Comunicación Interna.** La comunicación interna es una herramienta estratégica clave en las empresas, ya que mediante un buen empleo de la información corporativa podemos transmitir correctamente a los empleados los objetivos y valores estratégicos que promueve la organización, lo cual genera una cultura de apropiación, fidelidad con alto sentido de pertenencia hacia la empresa por parte de su talento humano que se siente motivado y valorado al tener claramente definidos los principios y retos a los que se enfrenta la compañía.

Por supuesto que la comunicación dentro de las empresas siempre ha estado presente, ya que mediante ella circula la información, se relacionan los colaboradores, jefes y gerentes, pero no en todas las compañías se tiene conciencia de la necesidad de implantar una política sólida, continúa y dinámica de gestión de la información que involucre a todos los integrantes de la organización, como una respuesta estratégica a la complejidad de los cambios y desafíos que supone manejar una empresa, sea del tamaño que sea, en estos tiempo de altísima competitividad, crisis económicas que van y vienen donde no se permiten errores de ese tipo. (Cristancho Dueñas, 2013)

El Plan de Comunicación es el esqueleto, la base que permite practicar una comunicación institucional profesional. Como la comunicación es una labor que aborda multitud de

actividades, que se dirige a numerosos tipos de públicos y puede tener desde uno hasta múltiples objetivos, es fundamental organizarla y llevarla a la práctica con un marco de referencia claro: el Plan de Comunicación.

Se trata de un instrumento que engloba el programa comunicativo de actuación (a corto, medio y largo plazo), que recoge metas, estrategias, públicos objetivo, mensajes básicos, acciones, cronograma, presupuesto y métodos de evaluación.

Con esta herramienta se trata de coordinar, supervisar la optimización de la estrategia de imagen y comunicación de la organización, así como de diseñar las líneas maestras de una gestión informativa con una meta comunicativa específica para la entidad. (Morelo Herrisolla, 2005)

Etimológicamente diagnóstico proviene de gnosis: conocer y día: a través: así entonces significa: conocer a través o conocer por medio de. Sin embargo, diversos autores que abordan este tema van más allá de su raíz etimológica, algunos entendiéndolo como resultado de una investigación, como una explicación de una situación particular, como una descripción de un proceso, como un juicio interpretativo, o tal vez sólo un listado de problemas con un orden de prioridades: así entonces, es necesario pasar a revisar algunas definiciones al respecto.

Para Genisans el diagnóstico "implica expresar acerca de una realidad dada, un juicio mediante el cual esa realidad es comparada con un modelo de la misma". (Ibíd. p. 60) Esto conlleva a que el diagnóstico es, en esencia, un elemento básico que relaciona dos modelos a

saber: el modelo real y el modelo ideal, y entre los cuales se establece un juicio de valor que marca la diferencia del modelo real con el modelo ideal. es decir. hay una proposición categórica que señala, "como es" la situación y una proposición valorativa que implica el cómo debe ser?' esa situación, misma hacia la que se proyectaran las acciones a realiza.

K. J. Halten: (1987)'' Es el proceso a través del cual una organización formula objetivos, y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. (Castillo Palacios, 2012)

**2.1.2 Observación conductual.** Constituye un método directo de recogida de información, centrado en las conductas externas y que permite recoger esa información en el medio natural del cliente. Esto tiene su importancia, tanto para la realización del análisis funcional previo a la intervención, como para la evaluación de su eficacia.

Kent y Foster comparan la observación conductual con una fotografía (ambos son fieles reflejos de la realidad, pero solo una opción entre las muchas posibles que hay de reflejarla) P El procedimiento utilizado en la observación (parámetros, momento), determinará el tipo de realidad conductual que se refleja.

## **2.2 Marco Legal**

*Acuerdo No 11 del 29 de abril del 2019.* Por el cual se aprueba un ajuste al plan de acción 2016-2019, de la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental-CORPONOR para la vigencia 2019

*Acuerdo No. 009 del 15 de marzo del 2019.* Por el cual se aprueba un ajuste al plan de acción 2016-2019, de la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental-CORPONOR para la vigencia 2019

*Acuerdo No. 002 del 31 de enero del 2019.* Por el cual se aprueba un ajuste al plan de acción 2016-2019, de la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental-CORPONOR para la vigencia 2019

*Decreto 1076 De 2015. Del 26 de mayo,* Esta versión incorpora las modificaciones introducidas al Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible a partir de la fecha de su expedición.

Que la producción normativa ocupa un espacio central en la implementación de políticas públicas, siendo el medio a través del cual se estructuran los instrumentos jurídicos que materializan en gran parte las decisiones del Estado.



Que la racionalización y simplificación del ordenamiento jurídico es una de las principales herramientas para asegurar la eficiencia económica y social del sistema legal y para afianzar la seguridad jurídica.

Que constituye una política pública gubernamental la simplificación y compilación orgánica del sistema nacional regulatorio.

Que la facultad reglamentaria incluye la posibilidad de compilar normas de la misma naturaleza.

Que por tratarse de un decreto compilatorio de normas reglamentarias preexistentes, las mismas no requieren de consulta previa alguna, dado que las normas fuente cumplieron al momento de su expedición con las regulaciones vigentes sobre la materia.

Que la tarea de compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario implica, en algunos casos, la simple actualización de la normativa compilada, para que se ajuste a la realidad institucional y a la normativa vigente, lo cual conlleva, en aspectos puntuales, el ejercicio formal de la facultad reglamentaria.

***Resolución N° 344 del 11/04/2019*** – “Por medio del cual se actualiza la adopción del Sistema de Gestión de CORPONOR”

**Resolución N° 1081 del 13/07/2018** – “Por medio de la cual se establecen las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional y se conforma el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental – CORPONOR”

**Resolución N° 795 del 11/10/2017** – “Por medio del cual se actualizan las designaciones, responsabilidades y autoridades del Sistema de Gestión de CORPONOR” Acta Validación Compromiso SG para el mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión integral HSEQ de CORPONOR 2016

**Resolución N° 787 del 19/12/2014**, “Por medio del cual se actualiza el Direccionamiento Estratégico de CORPONOR”

**Resolución N° 577 del 15/10/2014** – “Por la cual se modifica la resolución N° 0755 del 05 de diciembre de 2005 y se establece el nuevo Modelo Estándar de Control Interno – MECI”

**Resolución N° 193 del 23/02/2012** “Por la cual se adopta la Política de Calidad del Sistema de Gestión del Laboratorio”

**Resolución N° 0182 del 16/02/2011**. Por la cual se adopta el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA de la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR

**MPG-06-D-01** -Directrices generales para la implementación y mejora continua de la gestión ambiental interna. Versión 6 – 09/03/2017

**Resolución No 364 del 31/05/2017** “Por la cual se aprueba la adopción del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua de la de la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental CORPONOR “

**Resolución N° 778 del 18/12/2014** -" Por la cual se actualizan las Políticas de Comunicaciones adoptadas por la Corporación"

**Resolución N° 384 del 27/05/2013** – “Por medio de la cual modifica la Resolución No 427 del 18 de junio de 2010 sobre la instalación obligatoria de vallas de información en las obras públicas que ejecuta la Corporación”

**Resolución N° 757 del 21/12/2016.** “Por medio del cual se modifica el Manual Específico de Funciones, Competencias Laborales y Requisitos para los empleos de Planta de personal de CORPONOR

**Resolución N° 483 del 19/09/2016.** “Por medio del cual se ajusta el Manual Específico de Funciones, Competencias Laborales y Requisitos para los empleos de Planta de personal de CORPONOR

**Resolución N° 0031 del 17/01/2012** – Por la cual se modifica la segunda función del comité de capacitación y estímulos establecida en el artículo tercero y numeral i) del procedimiento de financiación del artículo décimo de la Resolución No 0795 de 2010 – Por la cual se adopta el reglamento para los planes y programas de Capacitación y Estímulos de la Corporación.

**Resolución N° 1122 del 14/12/2010**, Por medio de la cual se deroga la Resolución N° 0200 del 21 de abril de 2006 y se dictan otras disposiciones

**Resolución N° 260 del 03/04/2009** – Manual Específico de Funciones, Competencias Laborales y Requisitos para los empleos de la Planta de Personal de CORPONOR.

**Resolución N° 0795 DEL 15/10/2010** Reglamento de los planes y programas de capacitación y estímulos

**Resolución No 735 del 05/12/2014** Por medio de la cual se deroga Resolución No 0806 de octubre de 2008 y se establecen las Políticas para la Gestión del Talento Humano de la Corporación.

**Resolución N° 0777 del 18/12/2014**. “Por la cual se actualiza las Políticas del buen uso de las herramientas informáticas adoptadas por la Corporación mediante la Resolución N° 0887 del 28 de noviembre de 2008”

**Resolución No 780 del 15/11/2017** “Por la cual se expide la política de protección y tratamiento de datos personales”

**Resolución No 2252 del 19/09/2018**. “Por la cual se expide la Política de Seguridad y Privacidad de la Información.

## Capítulo 3. Presentación de Resultados

### 3.1 Diagnosticar el estado actual de la comunicación

**3.1.1 Indagar cómo repercute la comunicación en cada uno de los miembros de la corporación.** Toda empresa o entidad debe manejar una comunicación tanto interna como externa para poder relacionar y desarrollar satisfactoriamente los objetivos que se diseñan en cada área y que permiten el tratamiento de los datos, estrategias, eventos, capacitaciones, y demás aspectos relevantes con los cuales se tiene conocimiento rápido y oportuno que ayude a mantener un clima laboral donde se dé la importancia que se merece a los procesos de comunicación interna como elemento organizacional que facilita el éxito de las relaciones entre los empleados y sus jefes, así como con las demás personas que hacen parte de la compañía.

El surgimiento de este término viene asociado a los procesos de planeación en las organizaciones y cada una de ellas por pequeña que sea debe tenerlo en cuenta pues siempre hay algo que informar, algo que decir, tareas que asignar y para todo ellos existen los elementos de comunicación descritos anteriormente, por ello la empresa debe contar con las herramientas tecnológicas necesarias para poder hacer llegar la información a cada uno de sus empleados o áreas respectivas de manera oportuna, para evitar los contratiempos que se puedan presentar, un ejemplo de ello, es el internet que se ha vuelto una de las herramientas indispensables para el ser humano, y con él se han podido llevar a cabo acciones que permiten una comunicación ágil, para así conseguir la obtención de excelentes resultados en las labores de cada uno de los funcionarios, manteniendo una relación directa con sus superiores, apoyando los planes y

programas que se llevarán a cabo dentro y fuera de la empresa, y además conociendo las inconformidades, las sugerencias que tengan frente a las determinaciones y acciones tomadas por la organización que de una u otra forma lo perjudiquen y presente insatisfacción y por ende se propicie un ambiente laboral toxico en el área donde se encuentre ejerciendo sus funciones.

Todo esto es lo que no permite la comunicación interna, es un mecanismo que se encuentra inmerso en todo el proceso de planeación, organización, control y evaluación de resultados de una empresa, para así tomar las decisiones pertinentes que le den solución a los problemas que se presentan en la ejecución de cada una de las labores asignadas dentro de la compañía.

CORPONOR, como una entidad del Estado descentralizada, tiene como responsabilidad especialmente en el área de talento humano llevar a cabo un plan de comunicación que permita informar y tener en cuenta cada uno de los aspectos que los empleados quieran expresar y poner en conocimiento de sus superiores y viceversa, para poder así darle cumplimiento a los objetivos organizacionales, para mantener un ambiente laboral adecuado que ayude al desarrollo óptimo de las tareas y funciones de la organización.

### **3.1.2 Elaborar una encuesta para conocer la perspectiva de la comunicación dentro de la organización.** Encuesta comunicación interna CORPONOR 2019

La encuesta se realizó bajo unos ítems como: Colaboración, condiciones de trabajo, carrera profesional, formación, liderazgo, orientación al cliente y satisfacción en el puesto de trabajo.

### ***Colaboración***

- Cuento con la colaboración de mis compañeros de áreas
- Cuento con la colaboración de las personas de otros áreas
- Considero que existe un buen ambiente de trabajo dentro de la Corporación

### ***Condiciones de trabajo***

- Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza

### ***Carrera profesional***

- Las promociones internas se realizan de manera justa
- Tengo disponible información sobre los puestos vacantes en la Corporación
- Creo que tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en Corponor
- Al asumir una nueva posición en CORPONOR, mi responsable me informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo

### ***Formación***

- Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo
- Los planes de formación de CORPONOR se adecuan a mis necesidades de desarrollo profesional

***Liderazgo***

- Mi responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de CORPONOR
- Mi responsable me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño

***Orientación al cliente***

- Los procesos y procedimientos de trabajo en CORPONOR me orientan hacia el cliente interno/externo
- Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno o externo

***Satisfacción en el puesto de trabajo***

- Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi área
- Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo
- CORPONOR me ofrece la oportunidad de trabajar en proyectos/actividades que suponen nuevos retos
- Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia

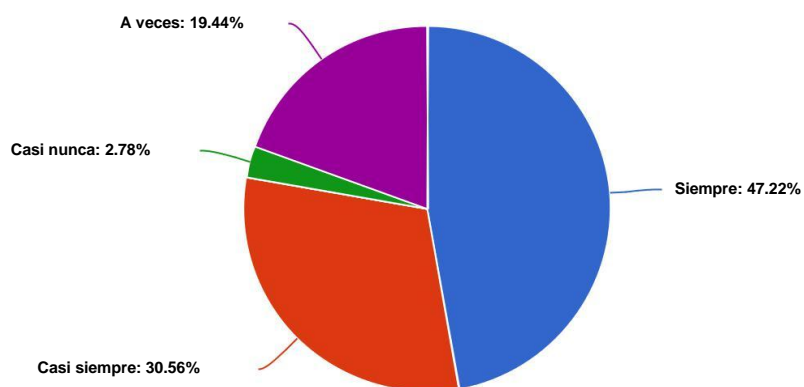


### 3.1.3 Tabular resultados y hacer respectivos análisis.

**Tabla 3.**

*Cuento con la colaboración de mis compañeros de áreas*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	47.22%	17
Casi siempre	30.56%	11
Nunca	0.00%	0
Casi nunca	2.78%	1
A veces	19.44%	7
N/A	0.00%	0
<b>Total de respuestas</b>		<b>36</b>



**Figura 2.** Cuento con la colaboración de mis compañeros de áreas

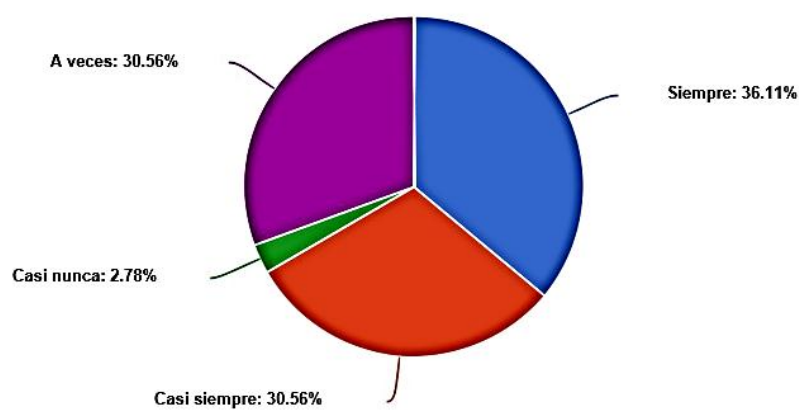
**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

**Tabla 4.**

*Cuento con la colaboración de las personas de otras áreas*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	36.11%	13
Casi siempre	30.56%	11
Nunca	0.00%	0
Casi nunca	2.78%	1
A veces	30.56%	11
N/A	0.00%	0
<b>Total de respuestas</b>		<b>36</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019



**Figura 3.** Cuento con la colaboración de las personas de otras áreas

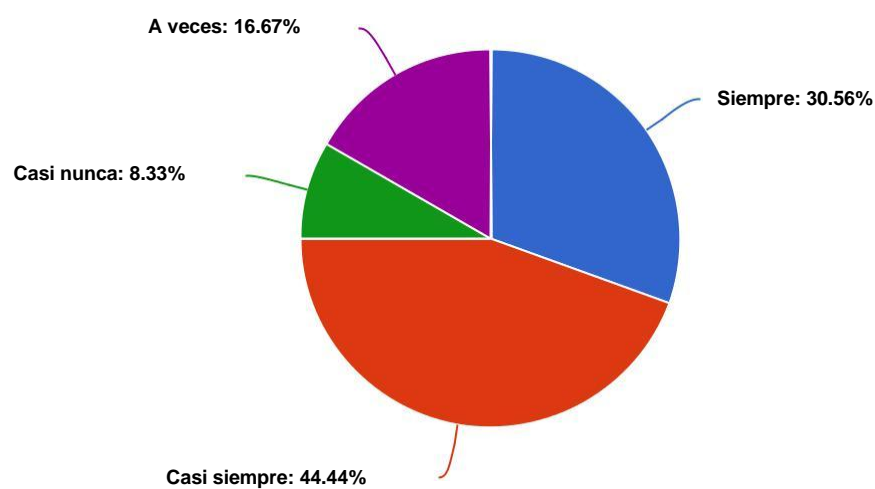
**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

**Tabla 5.**

*Considero que existe un buen ambiente de trabajo dentro de la Corporación*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	30.56%	11
Casi siempre	44.44%	16
Nunca	0.00%	0
Casi nunca	8.33%	3
A veces	16.67%	6
N/A	0.00%	0
<b>Total de respuestas</b>		<b>36</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

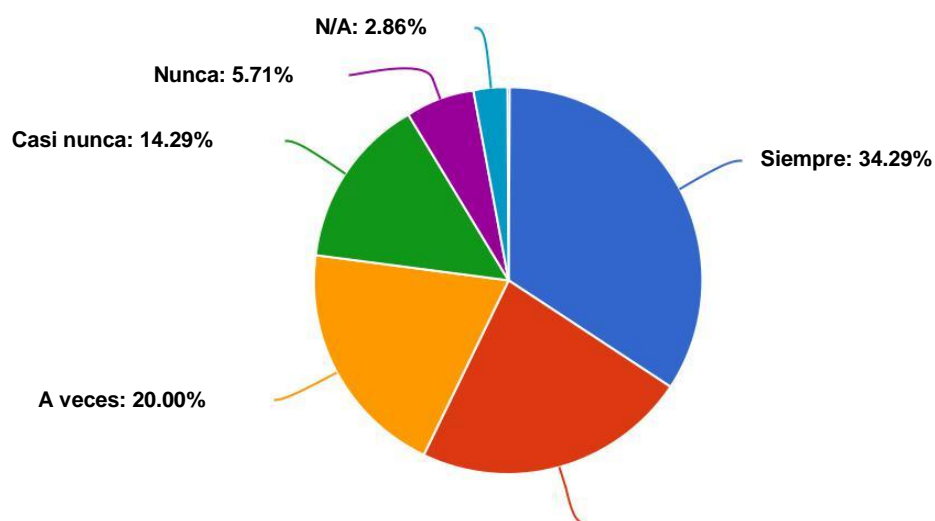


**Figura 4.** Considero que existe un buen ambiente de trabajo dentro de la Corporación

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

**Tabla 6.***Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	34.29%	12
Casi siempre	22.86%	8
A veces	20.00%	7
Casi nunca	14.29%	5
Nunca	5.71%	2
N/A	2.86%	1
<b>Total de respuestas</b>		<b>35</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019**Figura 5.** Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

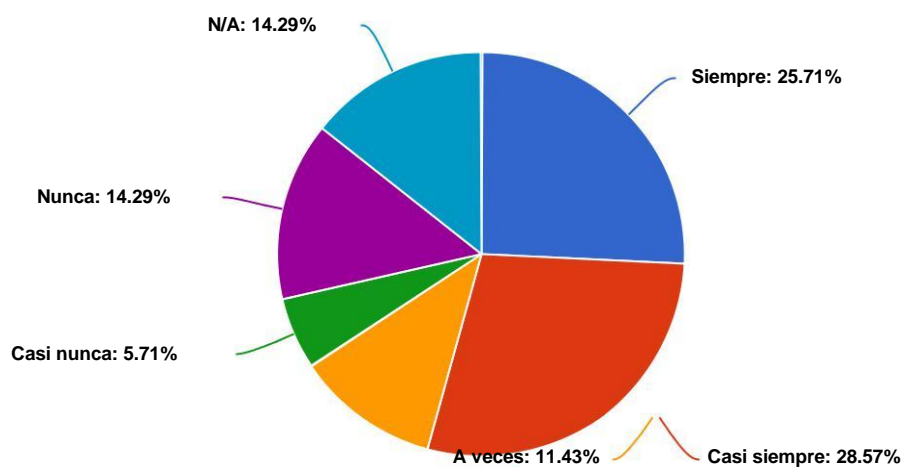
## Carrera Profesional

**Tabla 7.**

*Las promociones internas se realizan de manera justa*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	25.71%	9
Casi siempre	28.57%	10
A veces	11.43%	4
Casi nunca	5.71%	2
Nunca	14.29%	5
N/A	14.29%	5
<b>Total de respuestas</b>		<b>35</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019



**Figura 6.** Las promociones internas se realizan de manera justa

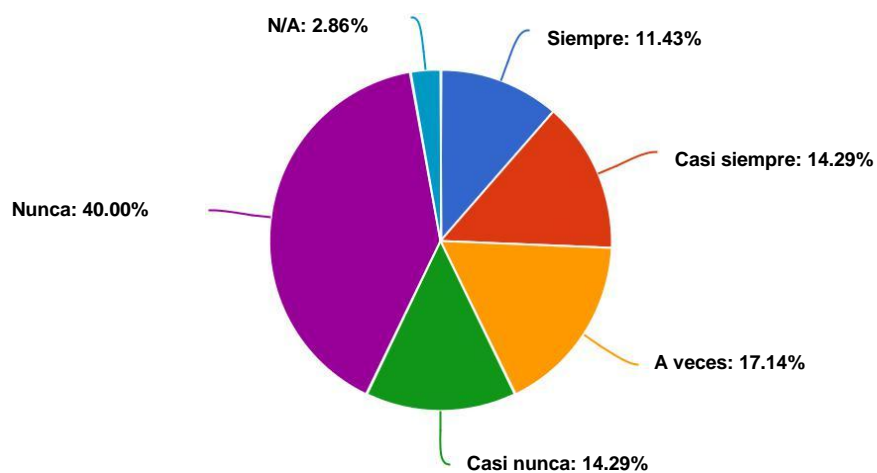
**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

**Tabla 8.**

*Tengo disponible información sobre los puestos vacantes en la Corporación*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	11.43%	4
Casi siempre	14.29%	5
A veces	17.14%	6
Casi nunca	14.29%	5
Nunca	40.00%	14
N/A	2.86%	1
<b>Total de respuestas</b>		<b>35</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.



**Figura 7.** Tengo disponible información sobre los puestos vacantes en la Corporación

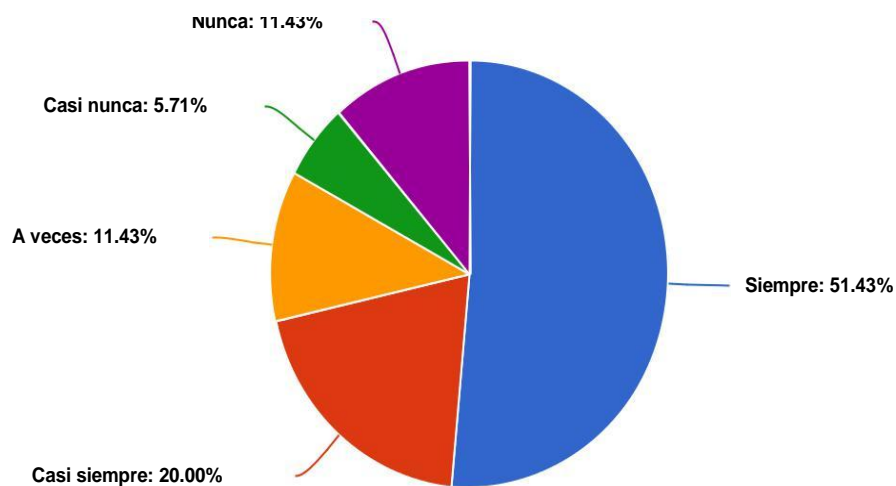
**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

**Tabla 9.**

Creo que tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en Corponor

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	51.43%	18
Casi siempre	20.00%	7
A veces	11.43%	4
Casi nunca	5.71%	2
Nunca	11.43%	4
N/A	0.00%	0
<b>Total de respuestas</b>		<b>35</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019



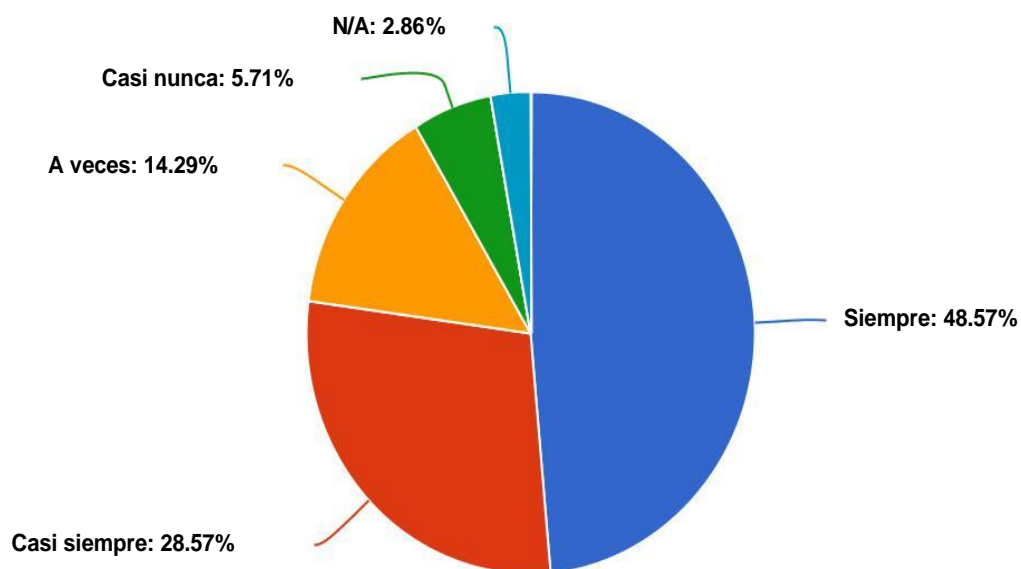
**Figura 8.** Creo que tengo la oportunidad de desarrollarme profesionalmente en Corponor

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

**Tabla 10.**

*Al asumir una nueva posición en CORPONOR, mi responsable me informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	48.57%	17
Casi siempre	28.57%	10
A veces	14.29%	5
Casi nunca	5.71%	2
Nunca	0.00%	0
N/A	2.86%	1
<b>Total de respuestas</b>		<b>35</b>



**Figura 9.** Al asumir una nueva posición en CORPONOR, mi responsable me informa de manera clara sobre las funciones y responsabilidades del puesto de trabajo.

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019



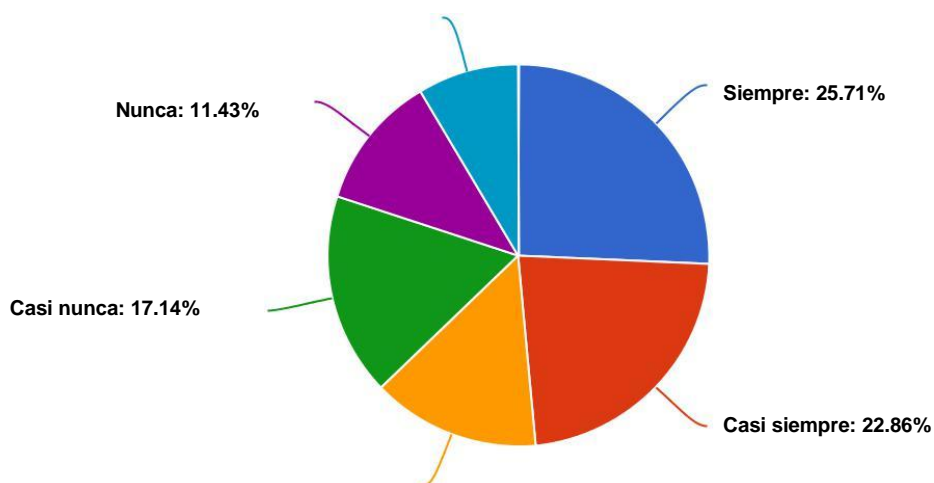
## Formación

**Tabla 11.**

*Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	25.71%	9
Casi siempre	22.86%	8
A veces	14.29%	5
Casi nunca	17.14%	6
Nunca	11.43%	4
N/A	8.57%	3
<b>Total de respuestas</b>		<b>35</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.



**Figura 10.** Recibo formación para actualizar los conocimientos de mi trabajo

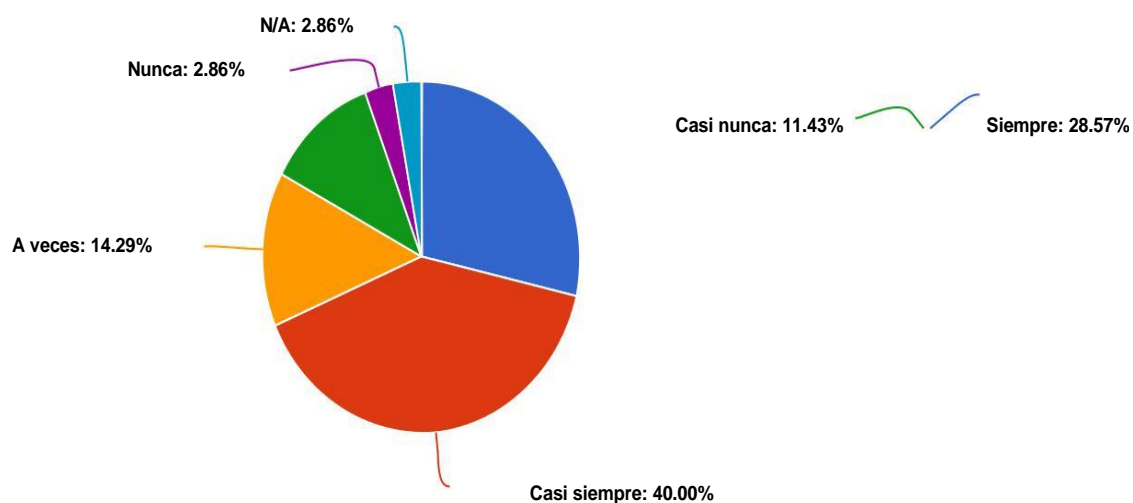
**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

**Tabla 12.**

*Los planes de formación de CORPONOR se adecuan a mis necesidades de desarrollo profesional*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	28.57%	10
Casi siempre	40.00%	14
A veces	14.29%	5
Casi nunca	11.43%	4
Nunca	2.86%	1
N/A	2.86%	1
<b>Total de respuestas</b>		<b>35</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019



**Figura 11.** Los planes de formación de CORPONOR se adecuan a mis necesidades de desarrollo profesional.

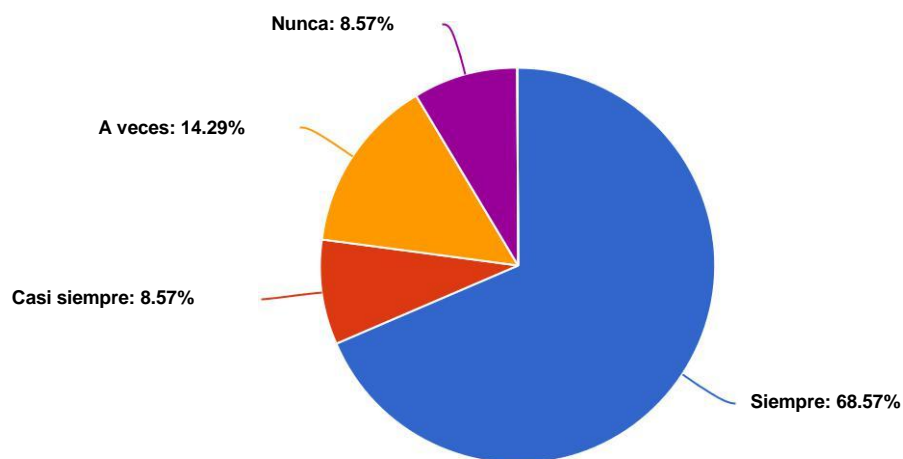
**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

**Tabla 13.**

*Mi responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de CORPONOR*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	68.57%	24
Casi siempre	8.57%	3
A veces	14.29%	5
Casi nunca	0.00%	0
Nunca	8.57%	3
N/A	0.00%	0
<b>Total de respuestas</b>		<b>35</b>

Fuente: Autor de la pasantía, 2019

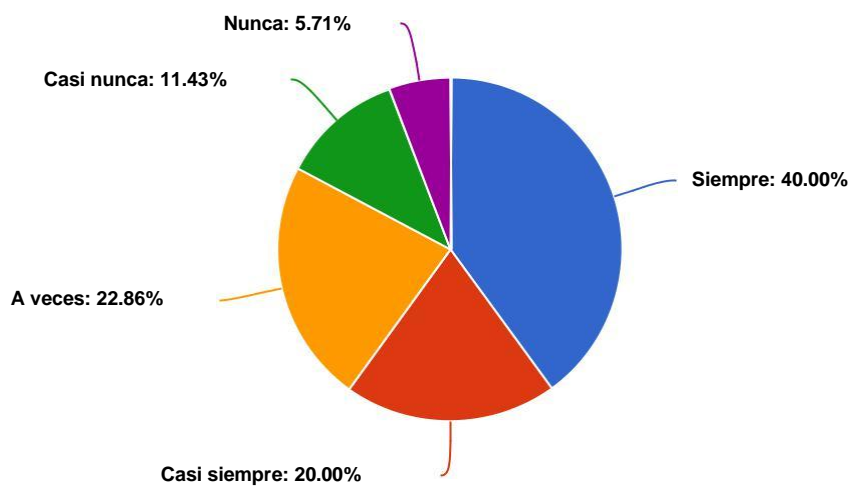


**Figura 12.** Mi responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de CORPONOR

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

**Tabla 14.***Mi responsable me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	40.00%	14
Casi siempre	20.00%	7
A veces	22.86%	8
Casi nunca	11.43%	4
Nunca	5.71%	2
N/A	0.00%	0
<b>Total de respuestas</b>		<b>35</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019**Figura 13.** Mi responsable me proporciona periódicamente información sobre mi desempeño**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

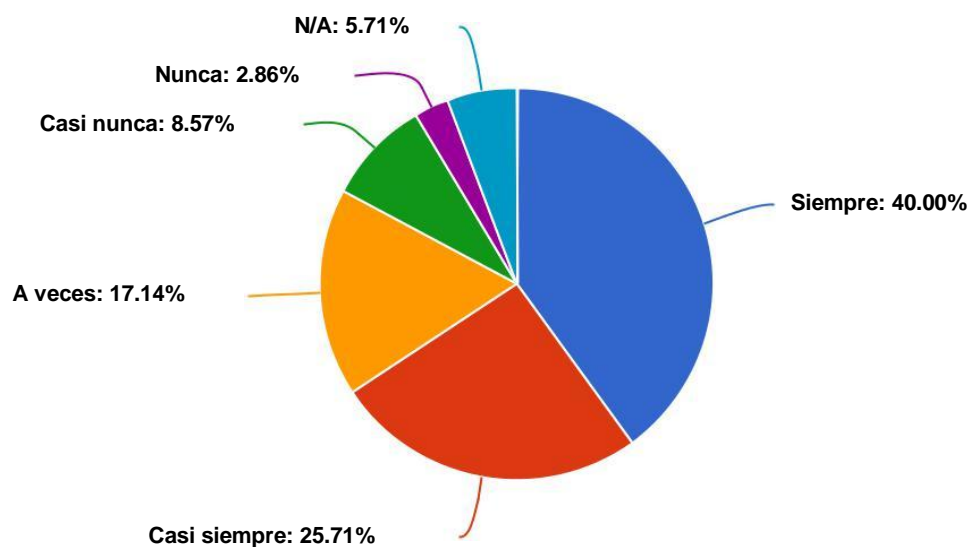
## Orientación Al Cliente

**Tabla 15.**

*Los procesos y procedimientos de trabajo en CORPONOR me orientan hacia el cliente interno/externo*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	40.00%	14
Casi siempre	25.71%	9
A veces	17.14%	6
Casi nunca	8.57%	3
Nunca	2.86%	1
N/A	5.71%	2
<b>Total de respuestas</b>		<b>35</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.



**Figura 14.** Los procesos y procedimientos de trabajo en CORPONOR me orientan hacia el cliente interno/externo.

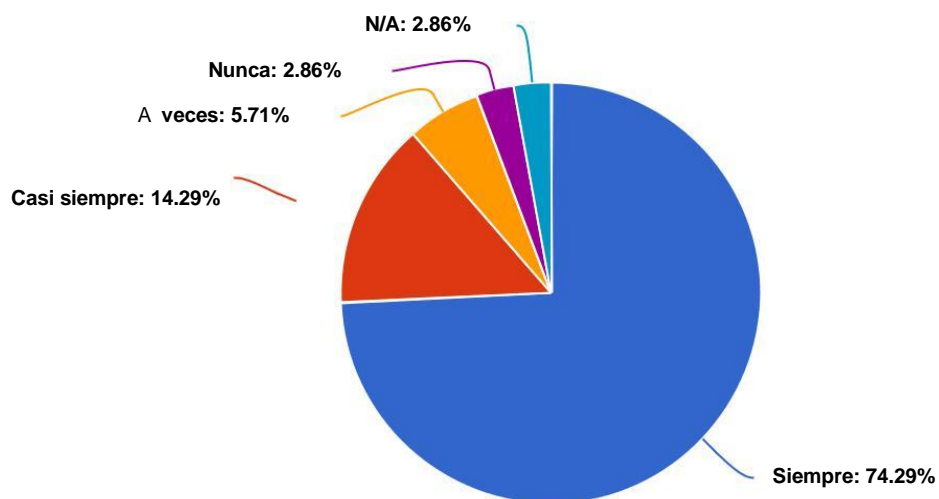
**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

**Tabla 16.**

*Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno o externo*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	74.29%	26
Casi siempre	14.29%	5
A veces	5.71%	2
Casi nunca	0.00%	0
Nunca	2.86%	1
N/A	2.86%	1
<b>Total de respuestas</b>		<b>35</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.



**Figura 15.** Estoy dispuesto a realizar un esfuerzo extra para satisfacer a mi cliente interno o externo.

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

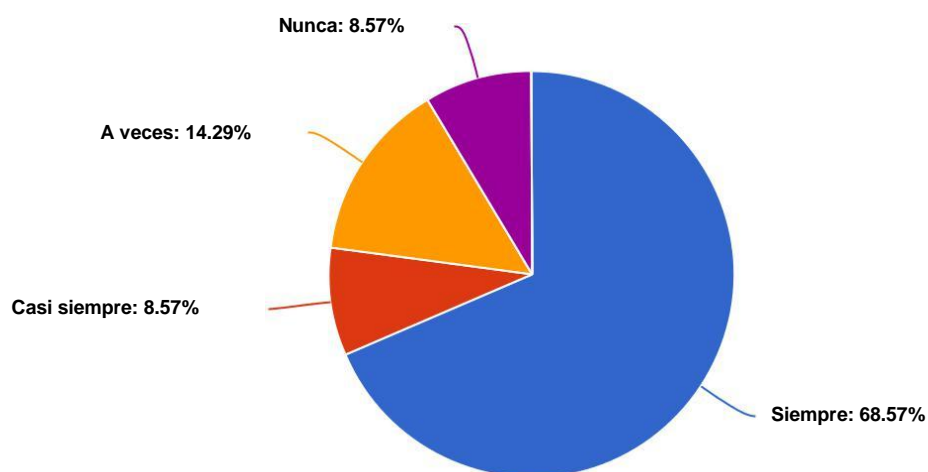
## Liderazgo

**Tabla 17.**

*Mi responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de CORPONOR*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	68.57%	24
Casi siempre	8.57%	3
A veces	14.29%	5
Casi nunca	0.00%	0
Nunca	8.57%	3
N/A	0.00%	0
<b>Total de respuestas</b>		<b>35</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.



**Figura 16.** Mi responsable se preocupa por transmitir los valores, misión y objetivos de CORPONOR

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

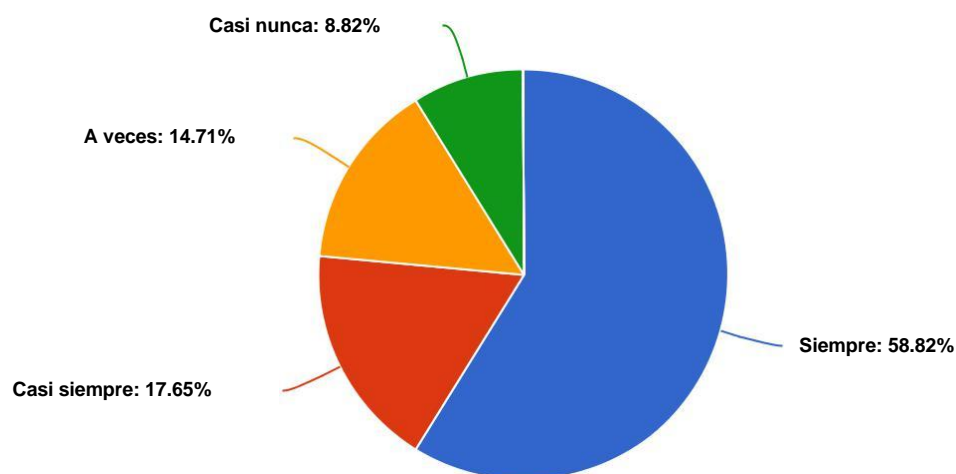
### *Satisfacción en el puesto de trabajo*

**Tabla 18.**

*Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi área*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	58.82%	20
Casi siempre	17.65%	6
A veces	14.71%	5
Casi nunca	8.82%	3
Nunca	0.00%	0
N/A	0.00%	0
<b>Total de respuestas</b>		<b>34</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019



**Figura 17.** Conozco como mi trabajo contribuye a conseguir los resultados de mi área

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

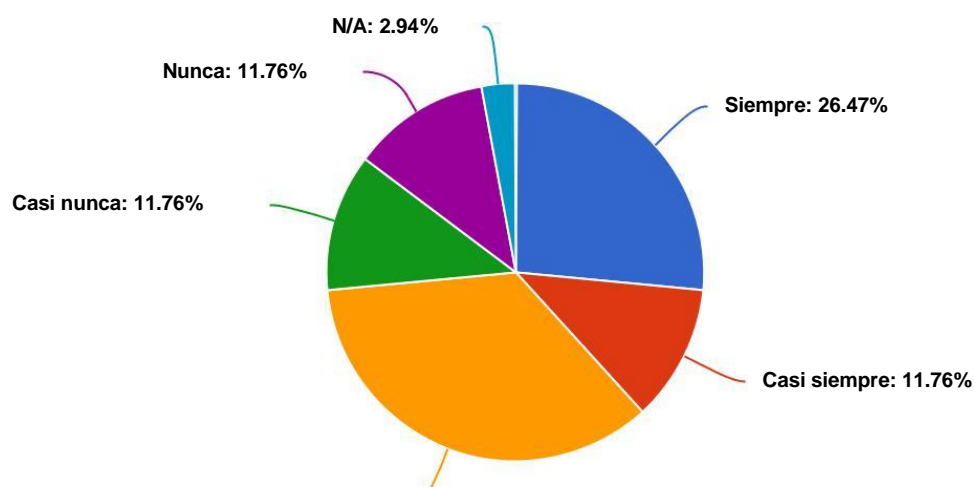


**Tabla 19.**

*Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	26.47%	9
Casi siempre	11.76%	4
A veces	35.29%	12
Casi nunca	11.76%	4
Nunca	11.76%	4
N/A	2.94%	1
<b>Total de respuestas</b>		<b>34</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.



**Figura 18.** Tengo la oportunidad de proponer nuevos proyectos o nuevas formas de realizar el trabajo

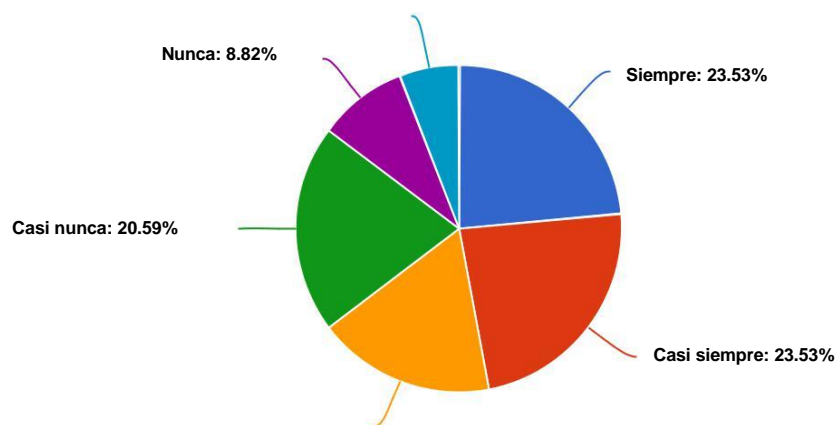
**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

**Tabla 20.**

*CORPONOR me ofrece la oportunidad de trabajar en proyectos/actividades que suponen nuevos retos*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	23.53%	8
Casi siempre	23.53%	8
A veces	17.65%	6
Casi nunca	20.59%	7
Nunca	8.82%	3
N/A	5.88%	2
<b>Total de respuestas</b>		<b>34</b>

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.



**Figura 19.** CORPONOR me ofrece la oportunidad de trabajar en proyectos/actividades que suponen nuevos retos

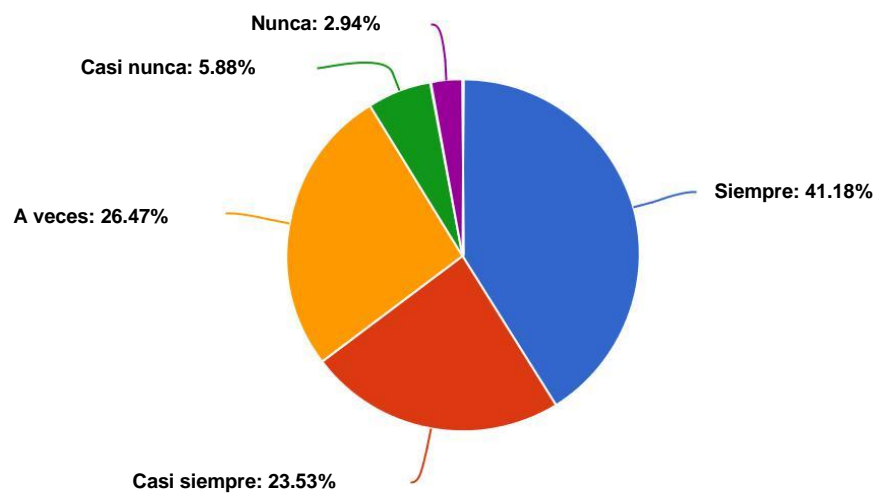
**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

**Tabla 21.**

*Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia*

Respuesta	Porcentaje	Cantidad
Siempre	41.18%	14
Casi siempre	23.53%	8
A veces	26.47%	9
Casi nunca	5.88%	2
Nunca	2.94%	1
N/A	0.00%	0
<b>Total de respuestas</b>		<b>34</b>

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.



**Figura 20.** Tengo la información que necesito para realizar mi trabajo con excelencia

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

**3.1.4 Presentar resultados a la corporación (Jefe inmediato).** CORPONOR OCAÑA, ha sido una entidad que se estableció para velar por el cuidado y preservación del medio ambiente en Ocaña y la región, a través de proyectos en cuanto al cuidado de la tierra, el recurso hídrico, la fauna, flora y en si la biodiversidad existente en los diferentes ecosistemas naturales que existen, para llevar a cabo estos proyectos ha necesidad de un capital humano, recursos físicos, económicos y financieros que le permitan llevar a cabo las tareas que se necesitan ejecutar para tal fin.

Los profesionales que son egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, especialmente las carreras de Ingeniería Ambiental y Comunicación Social entre otras, ingresaron a la entidad en calidad de pasantes para servir de apoyo a los procesos que se establecen con el fin de darle viabilidad y continuidad a los objetivos establecidos por área y empresariales que justifiquen la actividad de la entidad en la región.

En este caso el área de Comunicación se ha preocupado por diagnosticar como se encuentra los procesos de comunicación interna de la entidad, y para ello se diseña una encuesta conformada por 18 preguntas, clasificadas por cada aspecto, en cuanto a la atención al cliente, la relación entre empleados y superiores, seguridad laboral y en el trabajo, apoyo entre áreas y flujo de información corporativa que permita un clima laboral acorde para el cumplimiento y logro de los objetivos.

Paralelo a ello se ha identificado que la Corporación no tiene muy buenos niveles de comunicación interna, primero debido a que no existe un área específica para tal fin que se

encargue de esas tareas tan importantes para que se mantenga un flujo de información adecuada, oportuna y eficaz entre los funcionarios que allí laboran desde la dirección hasta el personal de servicios generales como tal.

La ejecución de la encuesta arrojó que la comunicación interna en la Corporación no es la adecuada, ya que la mayoría de empleados manifiestan en cada aspecto que no se lleva a cabo de manera satisfactoria, ósea que se evidencia la necesidad de diseñar e implementar un plan de comunicación que permita reconocer las fortalezas y debilidades en cuanto a este tema, y poder establecer las estrategias respectivas para mejorar los aspectos negativos encontrados a través de la aplicación de dicha encuesta.

### 3.1.5 Crear una base de datos con responsables de cada área.

**Tabla 22.**

*Responsables Oficina de Control y Vigilancia*

<b>CONTROL Y VIGILANCIA AMBIENTAL</b>			
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>Nº de celular</b>
Juan Carlos Rodríguez	Ingeniero Ambiental	Coordinador oficina control y vigilancia	3153524242
Marvin Dayan Trigos Melo	Ingeniero Ambiental	Ingeniero ambiental contratista	3183915314
Gisela Sánchez Duran	Zootecnista	Contratista	3112448597
Jaime Luis Suárez López	Zootecnista	Contratista	3185779878
Elizabeth Contreras	Abogada	Abogada contratista	3213415628
Yesit Arévalo Vergel	Ingeniero Ambiental	Contratista Ambiental	3176756526
Stefany Melania León Lobo	Negociadora Internacional	Apoyo de archivo	3153408376
Ángelo Mauricio Navarro	Técnico en archivo	Contratista de archivo	3176766356
Saady Alfonso Páez Claro	Administrador de Empresas	Contratista Auditor	3203297520

Edwin Torrado Torrado	Abogado	Abogado contratista	
Diana Carolina Peñaranda	Abogada	Abogada contratista	3186502055
Yesit Arévalo Vergel	Ingeniero Ambiental	Ingeniero Contratista	3176756526
Mary Nelly Quintero Quintero	Ingeniera Ambiental	Ingeniero contratista	3167500360
Paola Torrado González	Zootecnista	Apoyo en Fauna	3146600510
Zolfang Guerrero	Ingeniero Ambiental	Ingeniero Contratista	3003001502

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

**Tabla 23.**

*Responsables Oficina de información SISPROP*

<b>SISTEMA DE INFORMACIÓN SISPROP</b>			
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>Nº de celular</b>
María Paz Sepúlveda Contreras	Ingeniera industrial	Apoyo en el SISPROP	3176497557
Ravindranth ovallos Prado	Ingeniero industrial	Apoyo administrativo	3105659891
Camilo Andrés Contreras Navarro	Ingeniero industrial	Prestación de servicios profesionales	3175127194

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

**Tabla 24.**

*Responsables Oficina de Educación Ambiental*

<b>EDUCACIÓN AMBIENTAL</b>			
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>Nº de celular</b>
Margarita Rosa Casadiego	socióloga	Coordinadora del área de educación ambiental	3128661821
Johana Alejandra Trigos Quintana	Ingeniera Ambiental	Ingeniera Contratista	3163725504
Luz Anyela	Ingeniera Ambiental	Ingeniera contratista	3183108288

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

**Tabla 25.**

*Responsables Vivero*

<b>VIVERO</b>			
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>Nº de celular</b>
José Antonio Miranda Roperio	Bachiller	Auxiliar de Servicios Generales	3133413275

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

**Tabla 26.***Responsables Oficina de Gestión del Riesgo*

<b>GESTIÓN DEL RIESGO</b>			
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>Nº de celular</b>
Mayra Alejandra Beleño Cabrales	Ingeniera Geóloga	Contratista	3116419436
John Torrado	Tecnólogo en Obras Civiles	Contratista	3187632496
Laura Estefany Castro	Ingeniera Ambiental	Contratista	3154705319
Norma Bayona	Ingeniera Civil	Contratista	3164425946
Andrea Bacca	Ingeniera Civil	Contratista	3187752703
John Urquijo	Ingeniera Civil	Contratista	3125332565
Zoly Leal	Arquitecta	Contratista	3103369165
Faisury Carvajalino	Ingeniera Ambiental	Contratista	

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.**Tabla 27.***Responsables Oficina de Vertimientos*

<b>VERTIMIENTOS</b>			
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>Nº de celular</b>
Pedro Pablo Torres	Ingeniero Forestal	Coordinador de Vertimientos	3183696839
Karol stephany Ortiz castro	Ingeniera industrial	Encargada de vertimientos	3175803725

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019**Tabla 28.***Responsables Oficina de Facturación, Archivo y Cobranzas.*

<b>FACTURACIÓN, ARCHIVO Y COBRANZAS</b>			
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>Nº de celular</b>
Gloria Ibáñez Guerrero	Técnico en secretariado contable	Auxiliar administrativo	3158730417
Leidy Ortega Horlandy	Administradora de Empresas	Contratista	3134210942
Cristian Eduardo Gandur Ortega	Contador Publico	Contratista	3182063994
Zuley Álvarez Páez	Administradora de empresas	contratista	3183697575
Mauricio Arévalo Duran	Técnico en administración	Contratista	3008164467
Marta Patricia de la Rosa	Administrador de empresas	contratista	3164606491
Olga lucia Casadiego claro	Administradora de empresas	Contratistas	3156227892
Laura Vanesa López Galán	Administradora de empresa	contratista	3173714452
José Luis Bayona Arévalo	Administrador Financiero	contratista	3103489338
Leidy Yohana Mora Guerrero	Ingeniera Industrial	Contratista	3154192262
Maritza Sánchez Peñaranda	Contadora Publica	contratista	3013515078
Julia Edith Angulo Meneses	Administradora Financiera	contratista	3153345884
Bianca Elena Pinzón López	Abogada	contratista	3222040071

Carlos Alirio Quintero Sanabria	Administradora de empresas	Contratista	3213069308
---------------------------------	----------------------------	-------------	------------

Fuente: Autor de la pasantía, 2019.

**Tabla 29.**

*Responsables Oficina de Concesiones, Aprovechamiento forestal, seguimiento y Erradicación*

<b>CONCESIONES- APROVECHAMIENTO FORESTAL, SEGUIMIENTO Y ERRADICACIÓN</b>			
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>N° de celular</b>
José Reinaldo Castellanos	Técnico operativo	Encargado de oficina de aguas y aprovechamiento forestal	3204247572
María Angelica Pérez Torres	Ingeniero Ambiental	Apoyo aprovechamiento forestal- talas y podas	3014349052
Sheyla Lozano Duran	Ingeniera Ambiental	Contratista de Aguas	3145250621
Elizabeth Gutiérrez Peñaranda	Bachiller Técnico	Apoyo concesiones de Agua	3213415628
Trino Quintana Suarez	Ingeniero Ambiental	Apoyo concesiones de Agua	3156250903
Leonardo Augusto Peñaloza	Negociador internacional	Apoyo concesiones de agua	3176701929
Carlos Jesús Sánchez	Ingeniero ambiental	Apoyo en concesiones de agua	3186589155

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

*Continuación Tabla 28, Responsables oficina de Concesiones, Aprovechamiento Forestal, Seguimiento y Erradicación.*

Deivis Johan Arévalo Arévalo	Abogado Contratista	Abogado Contratista	3173697807
Sergio Andrés Trigos Melo	Ingeniero Ambiental	Ingeniero Contratista en Aguas	
Adolfo Manzano	Ingeniero Ambiental	Ingeniero contratista en Aguas	3168811014

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

**Tabla 30.**

*Responsables Oficina de Secretaría*

<b>SECRETARÍA</b>			
<b>NOMBRE Y APELLIDOS</b>	<b>PROFESIÓN</b>	<b>CARGO</b>	<b>N° de celular</b>
Clemencia Rueda Muñoz	Bachiller comercial	Secretaria ejecutiva	3175494461
Nayib Rodríguez Bayona	Bachiller pedagógico	Apoyo en secretaría	3002315350
Jaider Yair Vergel	Técnico comercial contaduría	Apoyo en secretaría	
Mairon Adolfo Peinado Vega	Técnico en sistemas	Apoyo en sistemas	3143622709

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019



La base de datos se encuentra en los documentos que se elaboraron en la entidad y fueron dejados dentro de la misma como medios de apoyo para futuros planes organizacionales.

### **3.2 Determinar las acciones de comunicación interna de la organización**

**3.2.1 Identificar elementos de comunicación interna.** A la hora de implementar un modelo de estas características, se deben tener en cuenta básicamente cinco elementos, todos ellos vinculados a la relación empresa/trabajador. Repasemos cada uno de ellos y lo que suponen para una comunicación interna eficaz:

Perspectiva funcional: la comunicación interna no es gratuita. Su principal función es hacer más eficaz el trabajo de las distintas áreas que componen una empresa y ayudarles a sus responsables a entender el papel que cada uno de ellos ocupa en el conjunto de la organización. La articulación es, por tanto, una de los elementos a incluir en este plan de comunicación. (Universidad de Barcelona, 2018)

Motivación laboral y humanismo: también debe servir para motivar a los trabajadores y hacerles ver que se les tiene en cuenta en las decisiones que a todos incumben. La comunicación interna (y externa) del siglo XXI no puede entenderse si el factor humano y sin la gestión del talento como fundamento. (Universidad de Barcelona, 2018)

Cultura organizativa: la comunicación interna también refuerza los valores corporativos. Puede ser una vía eficaz para fomentar algunos como el sentido de pertenencia, la integración y la cooperación y el hecho de pertenecer a un proyecto común. Para esto se cumpla, es importante

que las directrices del plan de comunicación sean las mismas que las de la cultura organizativa, pues de lo contrario será como conducir una embarcación en dos sentidos simultáneos.

(Universidad de Barcelona, 2018)

Relaciones con otras marcas: si bien no es exactamente un componente de la comunicación interna, la relación con otras entidades no puede entenderse sin antes haber pasado por un proceso de consolidación entre los miembros que componen la organización, pues son ellos, recordemos, quienes encarnan la imagen que transmite la empresa hacia el exterior. (Universidad de Barcelona, 2018)

Perspectiva social: supone un enfoque de comunicación interna que trabaje la identidad corporativa, específicamente elementos como el compromiso, el sentido de pertenencia y la imagen consistente y homogénea de una empresa. (Universidad de Barcelona, 2018)



Ilustración 1. Diseños elaborados para brindar información a la organización.

Fuente: pasante



Ilustración 2. Diseños elaborados para brindar información a la organización.

Fuente: pasante



Ilustración 3. Diseños para celebración de las profesiones que tiene la Corporación.

Fuente: Pasante.



Ilustración 4. Diseños para celebración de las profesiones que tiene la Corporación.

Fuente: Pasante.



Ilustración 5. Diseños para celebración de las profesiones que tiene la Corporación.

Fuente: Pasante.



Ilustración 6. Diseños para celebración de las profesiones que tiene la Corporación.

Fuente: Pasante.

*Manual de empleado.* Incluye información relacionada con la empresa que todo empleado debería conocer. Puede incluir la historia de la empresa, sus normas internas, su misión y valores, las políticas de recursos humanos, el organigrama, pautas de seguridad o procedimientos específicos. (Nueve herramientas útiles para la comunicación..., 2018)

*Publicación institucional o "newsletter".* Con el objetivo de informar a los empleados, en forma de revista, periódico, o folleto interno —en papel o digital—, incluye datos de la operatividad de la empresa como de los mismos empleados. Abarca todas las áreas y puede contener testimonios, artículos, fechas de cumpleaños e incluso, malas noticias. (Nueve herramientas útiles para la comunicación..., 2018)

*Cartelera.* Es un efectivo medio de comunicación siempre que se ubique en un lugar concurrido por los empleados, con fácil acceso visual. Es necesario actualizarla periódicamente y consignar la fecha de cada publicación. Puede incluir informaciones legales o sociales, resultados de la empresa, nuevas políticas o intercambios entre el personal (compraventa, ofrecimientos para compartir transporte, o fotos de familias, por ejemplo). (Nueve herramientas útiles para la comunicación..., 2018)

*Circulares.* Es un mensaje que se envía a toda la empresa o a una parte de ella. Los medios para hacerla conocer son variados (correo electrónico, carta, intranet, blogs, etc). Puede dar a conocer información, órdenes, sugerencias o convocatorias. (Nueve herramientas útiles para la comunicación..., 2018)

*Reuniones.* Permiten la interacción personal dentro de los equipos de trabajo o entre las distintas áreas de la empresa. Pueden usarse para informar, capacitar, coordinar nuevas tareas y tomar decisiones. Es fundamental que se planifiquen de forma conveniente, se realicen en un lugar adecuado y se convoquen con antelación. (Nueve herramientas útiles para la comunicación..., 2018)

*Correo electrónico.* No todos los empleados cuentan con una computadora como herramienta de trabajo, pero dependiendo del tipo de comunicación el e-mail es una herramienta muy útil, ya que representa un medio rápido de comunicación con muchos interlocutores. Es, a la vez, de bajo costo y fácil de personalizar. (Nueve herramientas útiles para la comunicación..., 2018)

*Buzón de sugerencias.* Es una importante fuente de información si se lo utiliza correctamente y de forma activa. El objetivo es conocer las opiniones y propuestas de los empleados en diversos aspectos: normas, organización, condiciones de trabajo, tareas, relaciones laborales, beneficios sociales. (Nueve herramientas utiles para la comunicacion..., 2018)

*Videoconferencia.* Es una herramienta muy utilizada gracias a su rapidez y bajo costo. Permite conectar a dos o más personas que estén distanciadas geográficamente, evitando desplazamientos y ahorrando así tiempo y dinero. (Nueve herramientas utiles para la comunicacion..., 2018)

*Intranet.* Es una red de comunicación dentro de la empresa. Su instalación es simple y económica, sólo requiere la inversión en infraestructura. Su ventaja principal ser un medio rápido e instantáneo: disponibilidad al instante de la información, material compartido o base de datos de la empresa. (Nueve herramientas utiles para la comunicacion..., 2018)

*Grupos de WhatsApp:* es uno de los medios de comunicación mas efectivos en la actualidad debido a la inmediatez de la información, su facilidad de uso y de la cantidad de contenido al que se le puede tener acceso. (Nueve herramientas utiles para la comunicacion..., 2018)

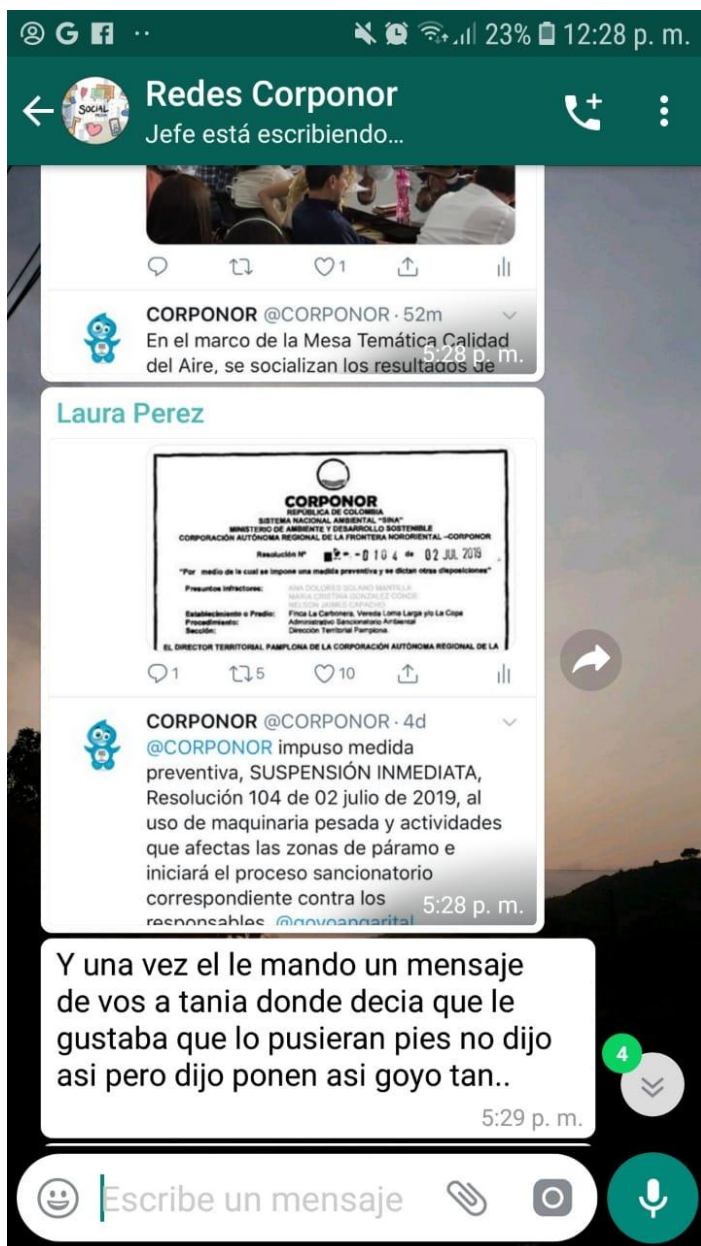


Ilustración 7. Creación de grupos de WhatsApp por áreas.

Fuente: Pasante.





Ilustración 8. Creación de grupos de WhatsApp por áreas.

Fuente: Pasante.

*Grupos primarios:* es una de las estrategias de comunicación internas que le permiten a la organización fortalecerse en sus metas y sus objetivos, de igual manera consolida los vínculos afectivos.

### **3.3 Diseño de un plan de comunicación para el fortalecimiento de los procesos internos basado en el plan estratégico ya estipulado por CORPONOR**

Para el diseño de un plan de comunicación para el fortalecimiento de los procesos internos basado en el plan estratégico de la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental, se tuvo en cuenta el diagnóstico realizado en el área de estudio, en donde se encontraron una serie de falencias en la parte de comunicación de la entidad, en la cual no había correcta comunicación entre el personal que labora en la corporación para dar a conocer las diferentes actividades que debían realizar por cada área específica, por otra parte, Corponor Ocaña hasta la fecha no tiene una dependencia de comunicaciones, la cual es la responsable de dar a conocer a la opinión pública todos los eventos que desarrolla la corporación como autoridad ambiental del municipio; por ende se ve la necesidad de realizar el plan de comunicación a Corponor territorial Ocaña, para fortalecer todos los procesos internos y externos de la comunicación. (Ver apéndice A).

**3.3.1 Creación de grupo primario y generar, espacios de pausas activas.** *Grupo primario de Corponor, Territorial Ocaña.* El grupo primario en la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental Corponor, Territorial Ocaña, será la reunión de todo el personal que labora dentro de la misma, donde se compartirán el desempeño que vienen realizando en pro de los objetivos y metas planteadas, de igual manera se abrirán espacios para la socialización de interrogantes o posibles aportes que se deben hacer con referencia a los procesos que se están llevando a cabo. Este encuentro estará a cargo del director en coordinación también de los responsables de cada área con los que cuenta Corponor.

Debido a que la Corporación se encuentra dividida en áreas, cada una de ellas se estipuló su grupo primario, donde también podrán acordar, programar, fomentar y generar espacios para el desarrollo de sus actividades.

*Organización.* El grupo primario de Corponor Territorial Ocaña, no se basó en el organigrama con el que cuenta la corporación, ya que en el municipio está dividido es por áreas, que se apoyan en el director de la misma.

La organización del grupo primario debe contar indispensablemente con la colaboración del comunicador (Contratado, pasante o practicante).



Ilustración 9. Realización de pausas activas generales.

Fuente. Pasante.



Ilustración 10. Pausas activas por áreas

Fuente: pasante

Por ende su estructura estará definida así:



**Figura 21.** Organigrama primario de Corponor, territorial Ocaña.

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019

Donde el director de comunicaciones organizara los grupos primarios, donde asistirán todos. Seguido del Director estarán los coordinadores de áreas, donde ellos a su vez elaboraran grupos primarios con los que tienen a cargo.

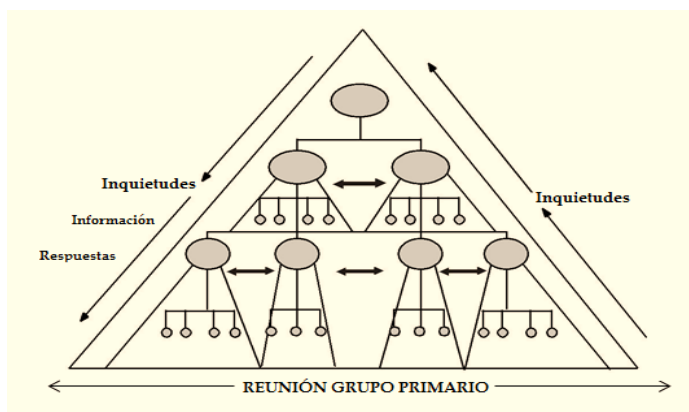
Entre Director y comunicador deben desde un principio estipular dentro del cronograma de Corponor, los encuentros del Grupos primarios y su vez comunicárselo a los coordinadores de áreas para que ellos lo agenden dentro del cronograma de sus actividades, de esta manera habrá una mayor organización para todos.

Esta actividad debe realizarse ya sea a principios o a finales del mes, para que todas las áreas logren evidenciarle la totalidad de sus trabajos al resto de sus compañeros.

Dentro de la organización se debe determinar:

- Comunicados anticipados al encuentro
- Lugar del encuentro
- Responsables de logística, evaluación a los procesos, de actas, de actividades de fortalecimientos.
- Equipos tecnológicos necesarios
- Orden del día
- Conocer los delegados para exponer trabajos
- Actividades de fortalecimiento al cliente interno.
- Materiales
- Presupuesto.

## Flujo de comunicaciones



**Figura 22.** Flujo de comunicaciones.

**Fuente:** Fundación Universitaria María Cano

Es de suma importancia que dentro de los grupos primarios se cumpla el ciclo de la comunicación, arriba-abajo, abajo-arriba y horizontal.

El grupo primario debe definir muy concretamente quiénes y cómo se desempeñaran los elementos que integran el ciclo de comunicación (Emisor, receptor, código, mensaje y contexto) para que todos estén hablando un mismo idioma y vayan encaminados hacia un mismo objetivo.

*Necesidad de crear y pertenecer a los grupos primarios.* Más que una obligación en la Corporación de tener un grupo primario, debe ser una necesidad de todos, ya que estos espacios son precisos para que se pronuncien en cuanto a las inquietudes, los nuevos planes, se refuercen conocimientos, sobresalgan nuevas ideas, se comparten experiencias que terminan por enseñar a los demás, se dé la oportunidad de conocer a nuevos integrantes de la Corporación y se fortalezcan a las anteriores.

Los grupos primarios deben desde un principio dejar claro que en ellos no resalta ninguna profesión, es un espacio claramente laboral, que debe ser solicitado por todos como se menciona anteriormente.

*Propósito.* El grupo primario en Corponor tiene dentro de sus propósitos:

- Fomentar el sentido en pertenencia (independientemente de la forma de contratación)
- Tener mayor eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los trabajos
- Dejar establecido las normas, políticas y planes que hay dentro de la Corporación.
- Hacer más factible la organización de actividades.
- Proponer ideas que le generen beneficios a la Corporación.
- Consolidar el trabajo en equipo.
- Crear espacios de confianza que fortalezca el clima laboral.
- Incitar el autoconocimiento, autocrítica y autoanálisis de las funciones de cada uno.
- Insistir sobre la importancia de la comunicación.
- Darles importancia y uso a los canales de comunicación.
- Crear hábitos de diálogos para disminuir el rumor.
- Proponer la responsabilidad y el respeto como valor de importancia dentro de la organización.

*Periodicidad del Grupo primario.* Dentro del cronograma de actividades que tendrá la Corporación deberá estipularse los grupos primarios, para mayor organización este cronograma debe planificarse desde el inicio de año, debido a que surgen diversas actividades de acuerdo a

las responsabilidades que ejerce Corponor Territorial Ocaña, como autoridad ambiental en su zona de jurisdicción.

Los grupos primarios deben realizarse mensualmente, es lo más recomendable por los beneficios que esta actividad representa, de igual manera se debe fijar la hora y el lugar donde se realizaran los encuentros, se harán a principios o a finales de cada mes.

Las fechas y horas incluidas en el grupo primario deben ser estrictamente cumplidas, así se logra crear un hábito y cultura por parte de todos.

### ***Factores claves***

**Tabla 31.**  
***Factores Claves***

<b>Factor claves</b>	<b>Descripción</b>
<b>Carácter informal</b>	Cualquier miembro de la Corporación puede actuar como moderador de la actividad, ningún coordinador o el mismo director podrá valerse de su cargo para imponer sus criterios o ejercer su en ninguno de los casos.
<b>Disciplina</b>	Cada uno debe ser consciente de la importancia de su presencia en el grupo primario, sus obligaciones como empleado y las tareas asignadas para las ejecuciones del grupo primario. Por lo tanto es vital el cumplimiento y el respeto a los tiempos.
<b>Trato al personal</b>	El trato que se debe establecer en los grupos primarios debe ser de confianza, ya que se estipula que ninguno se valdrá de su cargo o roll dentro de la Corporación. Debe generarse un trato de amistad, más que laboral.
<b>La participación</b>	La opinión de cada funcionario cuenta, todos deben dar a conocer las inquietudes y los aportes que ayuden a fortalecer el cumplimiento de los objetivos.
<b>Franqueza</b>	Debe haber participación y cohesión en la organización, debe sobresalir el respeto para que cada manifestación que se haga se tome calma y se



---

### Evaluación a los procesos

les de apoyo o solución como la situación lo amerite.  
 Cada grupo primario que se haga debe dejar un acta, donde queden escritos los puntos por mejorar dentro del siguiente mes y se evalúen en el próximo encuentro, con sus respectivos responsables.  
 Cada proceso debe ser estrictamente evaluado para que haya un efectivo cumplimiento.

---

**Fuente:** Autor de la pasantía, 2019.

*¿Cómo participar?*. Inicialmente el grupo primario debe considerarse por todos una oportunidad para facilitar los trabajos en equipo, para generar un ambiente de fraternidad, para conocer nuevas ideas y se hacen eficaces las comunicaciones.

Aunque el grupo primario debe tener un cumplimiento estricto, la voluntad de todos por participar debe ser homogénea, su integración y participación es vital para la prolongación de este proceso.

Para participar se deben tener en cuenta los siguientes puntos:

- **Ambiente físico:** El lugar debe ser espacioso, limpio, con buena iluminación, elementos necesarios, deben tener un horario apropiado, sin interrupciones (por ello lo importante de tener el grupo primario vinculado en el cronograma de actividades de la corporación) el horario acordado y que no sea mayor a una hora y media.
- **Comportamiento:** Todos los participantes deben mostrarse abiertos y sinceros, manejar el autocontrol y generar un ambiente tranquilo demostrando madurez en cada acción.
- **Planificación:** Es importante que cada miembro prepare con anticipación la información que se dará a conocer a todos los colaboradores, las inquietudes que tenga y lo que solicitará.

Es importante que en cada área haya un coordinador que se encargue de recoger información de su equipo de trabajo y a su vez sea el delegado de las anotaciones pertinentes hechas dentro de la reunión que sirvan para tratarlos en la siguiente reunión.

- **Moderador:** El moderador puede ser cualquier miembro de la Corporación, que se delegue en los respectivos encuentros (puede ser uno diferente cada mes) el moderador en conjunto con los coordinadores de áreas se reunirá con anticipación para lograr un efectivo trabajo para la tranquilidad de todos.

*Papel del Moderador.* El moderador debe ser una persona íntegra, objetiva y ética, que su meta sea la integración y la prosperidad del encuentro.

- Preparar la agenda.
- Recoger la información.
- Mantener la calma de los integrantes.
- No monopolizar el encuentro.
- Facilitar la participación de todos.
- Actuar en pro del beneficio de todos.
- Transmitir las comunicaciones claras, entendibles para todos.
- Hacer respetar el cumplimiento del tiempo.
- Informar de todas las sugerencias.
- Lograr la equidad y empatía del equipo.
- Tener inmediatez en parar alguna discusión.
- Ser en la medida de lo posible objetivo.

*Compromisos de los integrantes:*

- Respeto a los encargados de la organización del grupo primario.
- Puntualidad
- Propiciar un clima tranquilo para los demás compañeros.
- No interrumpir.
- No imponer su punto de vista, sin escuchar a los demás.
- Hablar de temas enfocados en el objetivo del grupo primario.
- Ser claro y breve a la hora de dar sus aportes.

*Contenido.* Los contenidos del grupo primario deben dejarse claro en el primer encuentro que hagan en la Corporación, estos contenidos deben tratar desde los temas más complejos hasta la felicitación de un miembro de la Corporación.

Por lo tanto, debe tener dentro del contenido de los grupos primarios los siguientes ítems:

- Información suministrada por las áreas de la Corporación.
- Instrucciones y normas.
- Programas que tenga la corporación.
- Políticas internas.
- Asuntos del personal.
- Revisión de los objetivos y los trabajos.
- Aclaración de temas
- Actividades de fortalecimiento personal, familiar y laboral.
- Contenido sobre sentido de pertenencia.
- Puntos de intereses generales.

- Sugerencias para manejos de costos, tiempo, prevención de accidentes entre otras.
- Fechas especiales.
- Trabajador del mes.
- Acenso del personal.
- Aportes de experiencias que fortalezcan el aprendizaje de todos.

*Autoevaluación.* Los responsables de la autoevaluación deben tomar nota a todos los procesos que se llevan a cabo dentro del grupo primario.

Ellos deben ser los críticos de cada encuentro que haga la corporación, cerciorarse que cada procedimiento que haya quedado pendiente se le dé solución, presentarle a todo el equipo de trabajo cómo se están llevando a cabo las evaluaciones demostrando lo siguiente:

- Mostrar los resultados de satisfacción
- Hablar honestamente lo que está perjudicando la Corporación.
- Cómo se están llevando los procesos en equipos de trabajo.
- Calidad en cuanto a presentación de informes.
- Propuestas para el mejoramiento de las falencias encontradas.

Como la autoevaluación consiste en hacer una deliberación sincera, objetiva y abierta del sistema de los encuentros, las personas pertenecientes al grupo de autoevaluación deben tener en cuenta:

- Recopilación de datos
- Cálculo de los resultados
- Análisis de la información

- Elaboración de conclusiones
- Presentación de resultados.

*Recomendaciones.* La voluntad es una de las herramientas principales del Grupo Primario, por ende:

- Debe ser iniciativa del director.
- Estipularse estrictamente en el cronograma.
- Planear la estrategia de comunicación diferente para cada encuentro.
- Definir el medio más adecuado para la difusión de la información.
- Delimitar contenido para cada encuentro.
- Concretar ideas antes de postularlas.

## Capítulo 4. Diagnóstico final

De acuerdo a los planes y programas establecidos por la Corporación es importante reconocer que esta no tiene unos lineamientos estandarizados para llevar a cabo en conjunto con las diferentes áreas que la integran un proceso de comunicación en el cual se difundan oportuna y eficientemente los mensajes a través de canales para que exista esa interconexión entre las áreas que la conforman, es de suma importancia para todo tipo de organización poder contar con un profesional de apoyo que ayude a fomentar los espacios adecuados para que la información que se maneja dentro de la empresa sea llevada de manera satisfactoria a todos los empleados, además de ello se deben establecer los elementos que constituyen todo un proceso de comunicación adecuado, y poder fomentar así un ambiente y cultura organizacional que permita desarrollar los objetivos de manera satisfactoria, ya que el manejo de la información es un elemento clave para el éxito de toda entidad.

Por tal motivo se establecieron una serie de actividades desligadas de cada objetivo, ya que se encontró que la Corporación sede Ocaña, presenta varias debilidades en cuanto al tema de comunicación interna, y aunque existe una delimitación de sus áreas a través de un organigrama institucional, algunas actúan de forma individual únicamente siguiendo algunas orientaciones de su director, lo que evidencia que carecen de una cultura de difusión y manejo adecuado de la información entre las áreas, por este motivo no le dan cumplimiento a los planes y programas establecidos por cada área en pro del desarrollo institucional.

Es por ello, que en conjunto con su Director, se establecieron una serie de objetivos en para dar cumplimiento a la pasantía, de esta manera poder lograr que el tema de la comunicación organizacional sea uno de los elementos que le permitan mejorar las relaciones laborales, resaltar en los empleados sus triunfos, fechas especiales y proveerlo de las herramientas necesarias para su capacitación continua, estabilidad social y laboral dentro como fuera de la entidad, ya que esto permite su fidelización a la entidad, llevando a cabo sus funciones de manera satisfactoria, además este aspecto se ha convertido en una estrategia de suma importancia pues asegura las metas en conjunto con los objetivos organizacionales, fortaleciendo y enriqueciendo los procesos de comunicación interna que le permitan al pasante como profesional aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera y dar cumplimiento a los objetivos planteados al iniciar la pasantía.

Por esta razón, se establecieron una serie de objetivos acompañados de actividades que ayudaron a la realización de los mismos dentro de la organización, especialmente para identificar primero las debilidades existentes con respecto al tema de la comunicación, de allí se establecieron las acciones para lograr superarlas, mediante la implementación de métodos y planes que permitieran reconocer que la comunicación es indispensable para el cumplimiento de los objetivos organizacionales y de cada área respectiva, pues se delimitaron los canales que existían en la entidad para poder informar cualquier eventualidad y así poder implementar un grupo primario donde se integren todas las áreas logrando que existiera una comunicación fluida de los planes y programas de la Corporación, además se diseñó un plan de comunicaciones pertinentes basados en los lineamientos que ya existían dentro de un plan estratégico de la entidad principal que sirvió de base para consolidar el nuestro y así poder sentar las bases para

exista un proceso de comunicación interna adecuado y capaz de transformar los escenarios de una cultura organizacional dentro de la entidad.



## Conclusiones

Se reconoció a través de un diagnóstico situacional las falencias que presentaba la entidad en cuanto al tema de comunicación interna, pues se evidenció que los que utilizaban eran poco adecuados y no permitían establecer un canal viable para el cumplimiento de los objetivos por área y a nivel general, utilizando así la herramienta DOFA, para analizar detalladamente las fortalezas y debilidades de la entidad en este tema y así poder iniciar las labores como pasante en el área de comunicación.

Con el establecimiento de los objetivos, también se estipularon las actividades que se debieron llevar a cabo para darle cumplimiento a los mismos, dentro de las cuales estaban llevar a cabo encuestas para determinar el nivel de aceptación de los empleados con respecto al tema de la comunicación, permitiendo reconocer las debilidades existentes para de allí tomar las decisiones pertinentes y fijar una estrategia que permitieron superarlas y mejorar así el tema de comunicación.

Para conseguir una mayor planeación y cumplimiento de los objetivos de la pasantía se diseñó un plan de comunicación basados en un plan estrategia de la entidad principal, y poder así fijar las bases para que se guíen por el mismo, consiguiendo así el fortalecimiento de una cultura organizacional dentro y fuera de la entidad.

## **Recomendaciones**

Gestionar ante las directivas de la entidad para adecuar un espacio adecuado que le permita a un profesional de apoyo en el área de comunicación desarrollar las acciones pertinentes en el tema y poder consolidar un ambiente y cultura organizacional dándole así cumplimiento a los objetivos y metas de la entidad.

Fomentar en cada área de la entidad llevar a cabo las pausas activas fundamentada en la ley 1355 del 2009 que obliga a reglamentar este mecanismo de pausas ya que son necesarias para salir de la monotonía, convirtiéndose en un elemento motivante para dar cumplimiento a sus funciones.

No olvidar que existe un plan de comunicación y un cronograma laboral en el cual se estableció un grupo primario para llevar a cabo reuniones periódicas que permitan difundir adecuadamente los planes y programas de la organización.

## Referencias

- Arru, M. (2016). *Los conflictos que genera la ausencia de comunicacion interna*. Obtenido de <https://www.observatoriorh.com/articulos-orh/comunicacion-interna-oportunidades-trabajar-en-las-organizaciones.html>
- Castillo Palacios, F. (2012). *El concepto de estrategia*. Obtenido de [blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/](http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/)
- Cristancho Dueñas, F. (2013). *La importancia de la comunicación*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/la-importancia-de-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones/>
- Morelo Herrisolla, A. (2005). *Plan de Comunicación concepto diseño e implementación*. Obtenido de [http://conocimiento.incae.edu/ES/no\\_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf](http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf)
- Nueve herramientas utiles para la comunicacion.. (2018). *Manual del empleados*. Obtenido de <https://www.buenosnegocios.com/notas/comunicacion-interna/9-herramientas-utiles-la-comunicacion-interna-n448>
- Universidad de Barcelona. (2018). *Elementos que deben integrar un plan de comunicacion interna* . Obtenido de <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/marketing-y-comunicacion/elementos-que-debes-integrar-tu-plan-de-comunicacion-interna>

## Apéndice



**CORPONOR**



**CORPONOR**

**PLAN DE COMUNICACIÓN  
INTERNA**



# CORPONOR

## 1. PRESENTACION:

El presente manual tiene como objetivo determinar los medios de comunicación utilizados actualmente por la CORPORACIÓN REGIONAL DEL ORIENTE CORPONOR OCAÑA, para el mejoramiento y fortalecimiento de los procesos comunicativos al interior de la entidad, identificando las políticas de publicación, las funciones integrantes del equipo de trabajo por áreas y una descripción detallada de cada medio utilizado, definiendo igualmente los canales de comunicación existentes así como mejorar el uso de los mismos, eliminando las barreras que se presentan para el mejor funcionamiento dentro y fuera de la organización, contribuyendo al fomento de la integración, motivación y desarrollo personal de los profesionales, generando así conocimiento y credibilidad ante la opinión pública.

## ¿QUÉ ES COMUNICACIÓN INTERNA ?

Se refiere a todos los procesos comunicativos e informativos al interior de la empresa y que permiten hacer partícipes a todos los miembros de la organización de lo que esta hace, motivándolos a colaborar, a sugerir, a comentar. De esta manera, el intercambio de información se vuelve bidireccional, adoptando así un verdadero carácter comunicativo. La comunicación interna se convierte en una herramienta estratégica clave para dar respuesta a las necesidades de la entidad y potenciar el sentimiento de pertenencia de los empleados hacia la misma.

## OBJETIVOS

Establecer una relación fluida entre empleados y empleadores, por medio de canales adecuados entre todos los niveles de la entidad.

Facilitar la circulación e intercambio de información entre todas las dependencias de la entidad, permitiendo así un funcionamiento más ágil y dinámico de las diferentes áreas, y una mejor coordinación entre ellas.

Motivar y dinamizar la labor de los miembros de la entidad, contribuyendo a crear un clima de trabajo agradable, que redunde en una mejor calidad del trabajo y en la mejora de la productividad y competitividad de la entidad.

Obtener la aceptación y la integración de los empleados a las políticas, a los valores y a los fines de la entidad.

Crear y mantener una imagen favorable de la empresa en los miembros de la entidad.



# CORPONOR



# CORPONOR

## JUSTIFICACIÓN

El fin principal de implementar un plan de comunicación interna en la entidad CORPONOR OCAÑA, es poder mejorar las relaciones laborales entre las diferentes áreas que integran la entidad, coadyuvar para que los procesos de comunicación interna sirvan de apoyo y conseguir así el óptimo desarrollo de los objetivos organizacionales planteados por área y que contribuyan a elevar la eficacia de los canales utilizados, sirviendo como punto de apoyo para la ejecución del mismo.



# CORPONOR

## POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

Con la creación del presente plan de comunicación se busca que las acciones que se adelantan en conjunto con la oficina CORPONOR, en este aspecto se diseñen partiendo del reconocimiento de su aporte para el cumplimiento de los objetivos de la entidad haciendo efectiva la comunicación interna solo si se cumplen los siguientes requisitos.



**Claridad en los mensajes.** Que sean contundentes y asertivos.

**Transparencia en la intención de la comunicación.**

**Respeto a las jerarquías de la CORPORACIÓN.**

**Oportunidad de la información.**

**Tono y actitud con el cual se va a compartir el mensaje.**

**Ante las dudas o malentendidos, preguntar y aclarar.**

**Hablar con cortesía.**

**Tener tranquilidad en la expresión.**

**Escuchar con respeto y sin interrupciones**

**Hacer buen uso de las reglas ortográficas.**



**CORPONOR**



## MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS

Para la adecuada transmisión de la información, es necesario identificar los medios de comunicación interna con los que actualmente cuenta la empresa.

En este sentido, este tipo de comunicación se difunde actualmente través de los siguientes medios: Reunión de Grupos Primarios, Boletín Informativo, Cartelera informativa, correo electrónico y grupos de whatsapp.



**CORPONOR**

### REUNIONES DE GRUPOS PRIMARIOS

Consiste en la reunión de un grupo de personas para comentar situaciones propias del área, definir acciones a tomar sobre algún suceso específico de la oficina, entre otros.

Una adecuada estructura de grupos primarios facilitará la comunicación interna de la Entidad y llevará a la participación activa de todos los miembros de la empresa. Se requiere voluntad de parte de todos.

Para CORPONOR específicamente los grupos primarios están conformados así:

Director (a) con los responsables de cada área.

Responsable de área con sus coordinadores, profesionales y auxiliares.

**Responsable:** Las reuniones de grupo primario siempre estarán a cargo del director o responsable del área.

**Público Objetivo:** Todos los integrantes de CORPONOR, independientemente de que sean contratados directamente o de forma temporal. Se debe garantizar la presencia de todos los invita-

**Periodicidad:** Semanalmente se realiza una reunión de grupos primarios, con una duración no mayor a 45 minutos por sesión.

**Evaluación Y Seguimiento:** La evaluación y el seguimiento se realizan con base en las a la revisión de los temas pendientes y las tareas asigna-



**CORPONOR**

## REUNIONES DE GRUPOS PRIMARIOS

Consiste en la reunión de un grupo de personas para comentar situaciones operativas del área, definir acciones a tomar sobre algún suceso específico de oficina, entre otros.

La adecuada estructura de grupos primarios facilitará la comunicación interna de la entidad y llevará a la participación activa de todos los miembros de la empresa. Se requiere puntualidad de parte de todos.

Para CORPONOR específicamente los grupos primarios están conformados así:

El director (a) con los responsables de cada área.

El responsable de área con sus coordinadores, profesionales y auxiliares.

**Responsable:** Las reuniones de grupo primario siempre estarán a cargo del director o responsable del área.

**Periodicidad:** Semanalmente se realiza una reunión de grupos primarios, con una duración no mayor a 45 minutos por sesión.

**Evaluación Y Seguimiento:** La evaluación y el seguimiento se realizan con base en la revisión de los temas pendientes y las tareas asignadas.

**Público Objetivo:** Todos los integrantes de CORPONOR, independientemente de que sean contratados directamente o de forma temporal. Se debe garantizar la presencia de todos los invitados.



**CORPONOR**

## BOLETIN INFORMATIVO

Es una pieza comunicativa que permite a Oficina de Comunicaciones mantener informados a todos los integrantes de oficina de CORPONOR de todos los eventos y logros de la empresa, además es el espacio apropiado para evidenciar el trabajo realizado por el Equipo de Comunicaciones ante todos los integrantes de la entidad.

Para CORPONOR específicamente los grupos primarios están conformados así:

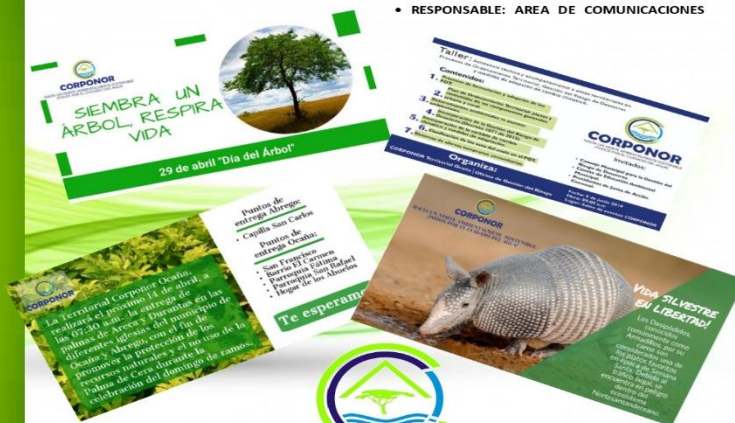
**Responsable:**  
Pasante de Comunicaciones.

**Periodicidad:** Mensual

**Público Objetivo:** Todos los integrantes de CORPONOR, independientemente de que sean contratados directamente o de forma temporal. Se debe garantizar la entrega del boletín a todas las personas que pertenezcan a la empresa. El formato del boletín es digital.

**Secciones:**

- NOTA EDITORIAL
- ESPECIAL
- ENTÉRATE
- NUESTROS ALIADOS
- RESPONSABLE: AREA DE COMUNICACIONES



**CORPONOR**

## CARTELERA

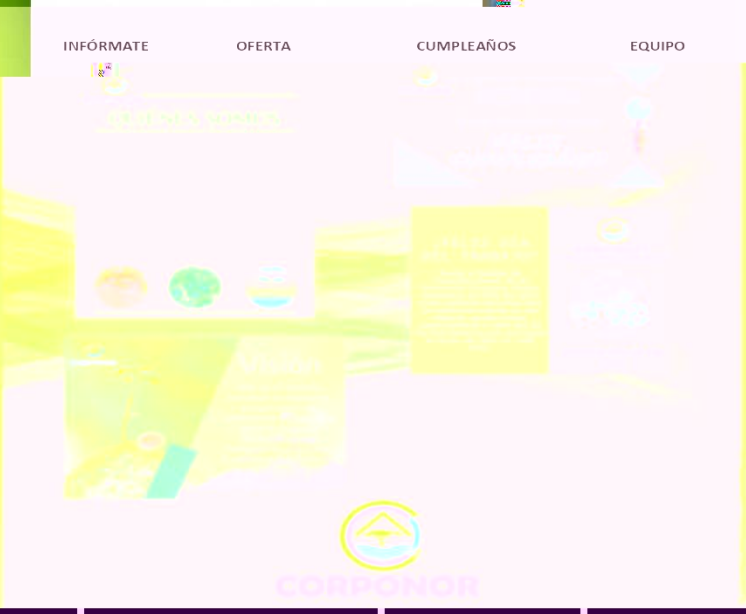
Son espacios estratégicamente ubicados para ser leídos, en los que la dirección de la empresa coloca escritos, cuadros, gráficos y fotografías, entre otros, en lugares de fácil visualización y lectura de información rápida dirigida a todos los empleados de la empresa. Requiere una supervisión ya que por sus características, la información se desactualiza rápidamente y cualquier persona puede colocar información sobre la que está actualmente. Su diseño es llamativo. Puede usarse además, para reforzar una campaña interna.

**Responsable:** Auxiliar de Comunicaciones.

**Periodicidad:** El cambio de información es mensual, buscando que la información sea oportuna y actualizada.

**Público Objetivo:** Todos los integrantes de CORPONOR, independientemente de que sean contratados directamente o de forma temporal. Se debe garantizar la entrega del boletín a todas las personas que pertenezcan a la entidad.

**Evaluación Y Seguimiento:** Cada vez que se actualizan las carteleras se realiza un registro fotográfico. Además se revisa constantemente para evitar que otras personas publiquen información inadecuada en el medio.



## GRPOS DE WHATSAPP

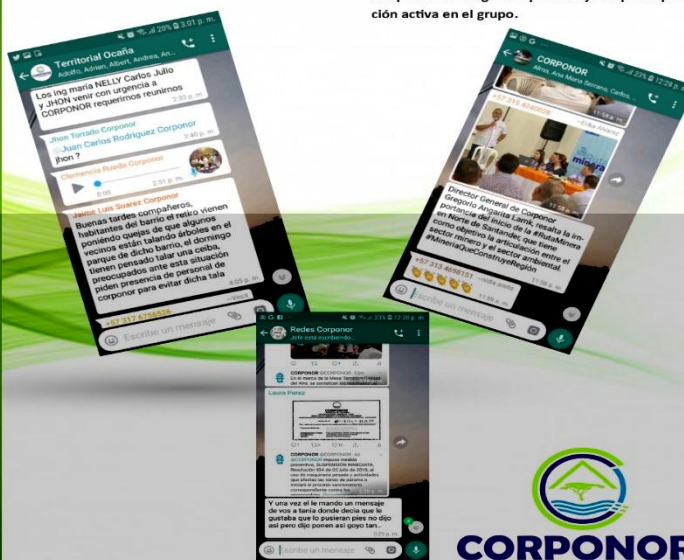
Con la función de Listas de difusión, puedes enviar mensajes a varios contactos a la vez. Una Lista de difusión es una lista de destinatarios que queda guardada. Cuando usas esta lista, puedes volver a difundir un mensaje a los mismos destinatarios sin tener que seleccionarlos de nuevo uno por uno.

**Responsable:** Pasante de Comunicaciones.

**Periodicidad:** Es una revisión constante de los integrantes de los grupos para estar informado de todas las eventualidades que se dan dentro de la CORPORACIÓN.

**Público Objetivo:** Todos los integrantes de CORPONOR, independientemente de que sean contratados directamente o de forma temporal y que se encuentren dentro de los grupos de whatsapp.

**Evaluación Y Seguimiento:** Se debe realizar una inspección minuciosa del funcionamiento continuo del grupo de WhatsApp inspeccionado por el Administrador del grupo que en este caso sería el pasante de comunicaciones, inspeccionando que todos tengan un porcentaje de participación activa en el grupo.



## CORREO ELECTRÓNICO

Es un servicio de mensajería digital que permite el intercambio de información oficial entre los miembros de la Entidad, por este medio se posibilita además el envío de cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audios, etc.).

**Responsable:** Profesional De Comunicaciones.

**Periodicidad:** La revisión del correo es una actividad diaria y constante para la recepción de documentos y en general material de trabajo.

**Público Objetivo:** Está dirigido al personal interno de CORPONOR que disponga de equipo y cuente con el correo institucional.

**Evaluación y Seguimiento:** Para evaluar la efectividad de esta herramienta se debe hacer monitoreo del uso y del grado de satisfacción que tengan los empleados de CORPONOR.



**CORPONOR**

## FUNCIONES DEL EQUIPO DE COMUNICACIONES

El equipo esta conformado por el Director de la CORPORACION y el pasante de Comunicación social. Para el adecuado funcionamiento de la comunicación interna en CORPONOR OCAÑA, los integrantes de esta área deben seguir los lineamientos que se describen a continuación:

Define la política y estrategia de Comunicación interna en la entidad.

Diseña el Plan Estratégico de Comunicaciones de la en-

...ción, en materia de difusión de los servicios, políticas y programas.

...ción, en materia de posicionamiento y la reputación pública de la corporación.

Define las políticas de relacionamiento con diferentes grupos de interés.

...ción, en materia de todos los procesos de comunicación interna de comunicación.

Supervisa el uso correcto de la imagen corporativa y publicidad.



**CORPONOR**

**CARTELERA**

Son espacios estratégicamente ubicados para ser leídos, en los que la dirección de la empresa coloca escritos, cuadros, gráficos y fotografías, entre otros, en lugares de fácil visualización y lectura de información rápida dirigida a todos los empleados de la empresa. Requiere una supervisión ya que por sus características, la información se desactualiza rápidamente y cualquier persona puede colocar información sobre la que está actualmente. Su diseño es llamativo. Puede usarse además, para reforzar una campaña interna.

Responsable: Auxiliar de Comunicaciones.

Periodicidad: El cambio de información es mensual, buscando que la información sea oportuna y actualizada.

**Público Objetivo: Todos los integrantes de CORPONOR, independientemente de que sean contratados directamente o de forma temporal. Se debe garantizar la entrega del boletín a todas las personas que pertenecen a la entidad.**

**Evaluación y Seguimiento:** Cada vez que se actualizan los contenidos se realiza un análisis de impacto. Además se realiza constantemente para verificar que estas personas recibieran la información involucrada en esta medida.

INFORMATE OFERTA CUMPLEAÑOS EQUIPO

## PASANTE DE COMUNICACIÓN

Apoyar actividades de comunicación interna y externa cuando lo requiera el proceso.

Procesar y compilar todas las informaciones de los medios de prensa para un monitoreo de medios.

Actualizar carteleras internas y externas de la organización.

Cubre periódicamente actividades y registro fotográfico de actividades de CORPONOR siempre y cuando se requiera.



# CORPONOR