

| | | | | |
|---|---|---------------------|-------------------|----------|
|  Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vigilancia Mineducación | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO | F-AC-DBL-007 | 10-04-2012 | A |
| Dependencia | Aprobado | Pág. | | |
| DIVISIÓN DE BIBLIOTECA | SUBDIRECTOR ACADEMICO | i(50) | | |

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

| | |
|--------------------|---|
| AUTORES | YULITZA ANDREA VILLAR VILLALBA |
| FACULTAD | EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES |
| PLAN DE ESTUDIOS | COMUNICACIÓN SOCIAL |
| DIRECTOR | JAVIER SARABIA ASCANIO |
| TÍTULO DE LA TESIS | DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PLANTA CAIRO, CEMENTOS ARGOS. |

RESUMEN (70 palabras aproximadamente)

ESTE TRABAJO PRESENTA LOS MEJORAMIENTOS EN LAS COMUNICACIONES EXTERNAS DE LA PLANTA CAIRO DE CEMENTOS ARGOS, MOSTRANDO EL PROCESO DE COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD DE INFLUENCIA LA CUAL SE VE AFECTADA POR EL IMPACTO AMBIENTAL QUE CAUSA LA EMPRESA.

MÁS DE LA MITAD DEL SUELO DE ARGOS ES APROVECHADO PARA EL CULTIVO DE DIFERENTES PRODUCTOS AGRÍCOLAS EN ESPECIAL FRUTOS, SIENDO LA AGRICULTURA EL OFICIO CON MAYOR CAPACIDAD DE SER DESEMPEÑADO POR LA MAYORÍA DE LA POBLACIÓN.

CARACTERÍSTICAS

| | | | |
|----------|---------|----------------|---------|
| PÁGINAS: | PLANOS: | ILUSTRACIONES: | CD-ROM: |
|----------|---------|----------------|---------|



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88 - Fax: Ext. 104
 info@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA EL
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNA PLANTA
CAIRO, CEMENTOS ARGOS.**

AUTOR:

YULITZA ANDREA VILLAR VILLALBA

**Trabajo de grado para optar por el título de Comunicador Social, modalidad de
pasantía**

Director

JAVIER SARABIA ASCANIO

Comunicador Social

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Ocaña, Colombia

agosto, 2019

Índice

| | |
|--|----|
| Capítulo 1. Diseño de una estrategia comunicativa para el fortalecimiento de los canales de comunicación externa Planta Cairo, Cementos Argos..... | 1 |
| 1.1 Breve descripción de la empresa..... | 1 |
| 1.1.1 Misión y Visión. | 1 |
| 1.1.2 Objetivos de la Empresa. | 3 |
| 1.1.4 Descripción de la dependencia y/o proyecto asignado. | 4 |
| 1.2 Diagnóstico Inicial de la dependencia asignada..... | 4 |
| 1.2.1 Planteamiento del problema. | 6 |
| 1.3 Objetivos de la pasantía..... | 6 |
| 1.3.1 Objetivo general. | 6 |
| 1.3.2 Objetivos específicos..... | 7 |
| 1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la pasantía..... | 7 |
| Capítulo 2. Enfoques referenciales | 9 |
| 2.1 Enfoque conceptual | 9 |
| 2.2 Enfoque legal..... | 10 |
| Capítulo 3. Informe de cumplimiento | 12 |
| 3.1 Presentación de resultados | 12 |
| 3.1.1 Realizar un diagnóstico de la comunicación externa en la zona de influencia Planta Cairo. “Desarrollo primer objetivo” | 12 |
| 3.1.2. Proponer un plan estratégico que fortalezca los procesos de comunicación con la comunidad realizados por la Planta Cairo “Desarrollo segundo objetivo”. | 14 |
| 3.1.3 Determinar una estrategia comunicacional que mejore los canales y flujo de información creando vínculo con la comunidad “Desarrollo de tercer objetivo” | 22 |
| 3.1.4 Implementar la estrategia comunicativa con el objetivo de mejorar la comunicación externa con la comunidad en la Planta Cairo “Desarrollo cuarto objetivo” | 27 |
| Capítulo 4. Diagnóstico final | 30 |
| Capítulo 5. Conclusiones | 31 |
| Capítulo 6. Recomendaciones..... | 33 |
| Referencias..... | 34 |
| Apéndices..... | 35 |

Listado de tablas

| | |
|---|---|
| Tabla 1. Matriz DOFA de la dependencia asignada. | 4 |
| Tabla 2. Descripción de las actividades a desarrollar en la pasantía | 7 |
| Tabla 3. Actividades practicante de Comunicación Social, Cementos Argos | 1 |

Listado de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Prioridades | 2 |
| Figura 2. Estructura organizacional | 3 |
| Figura 3. Campaña sostenibilidad saludable..... | 16 |
| Figura 4. Entrega de pollos de cría | 17 |
| Figura 5. Pieza gráfica 1 | 18 |
| Figura 6. Pieza gráfica 2 | 19 |
| Figura 7. Pieza gráfica 3 | 20 |
| Figura 8. Pieza gráfica 4 | 21 |
| Figura 9. Pieza gráfica 5. | 22 |
| Figura 10. Charla Planeta verde..... | 23 |
| Figura 11. Entrega de libros..... | 23 |
| Figura 12. Entrega de folletos..... | 26 |
| Figura 13. Entrega de folletos 2..... | 27 |
| Figura 14. Socialización del proyecto..... | 29 |

Resumen

Este trabajo de pasantías presenta los mejoramientos en las comunicaciones externas de la planta Cairo de Cementos Argos, mostrando el proceso de comunicación con la comunidad de influencia la cual de una u otra forma se ve afectada por el impacto ambiental que causa la empresa.

Más de la mitad del suelo de propiedad de Argos en donde se encuentran en todas las comunidades es aprovechado para el cultivo de diferentes productos agrícolas en especial frutos, siendo la agricultura el oficio con mayor porcentaje y el cual está en capacidad de ser desempeñado por la mayoría de la población, pero se han venido presentando problemas de comunicación con la empresa ya que la comunidad siendo parte clave en los procesos de reestructuración y responsabilidad social de la empresa, no están de acuerdo con muchas situaciones que se presentan en esta.

Muchas comunidades, aunque se han beneficiado de Argos, están inconformes por muchos cambios que se presentan la planta, para lo cual varios de ellos no tienen entendido que están habitando tierras de propiedad ajena y se quejan por cualquier cambio que la empresa haga sea estructura, toma y cambio terrenos etc.

Con este proyecto se logró un acercamiento a la comunidad y una mejor comunicación y entrar en un proceso de cambio para ambos ya que dentro de poco la empresa entrará en

procedimiento de cierre, la comunidad que es beneficiada debe estar preparada para el cambio que se viene y teniendo en cuenta que las entidades Gubernamentales se han olvidado de ellos.

Se dieron las pautas necesarias para seguir adelante sin la empresa y también hubo unas mejoras en las comunicaciones externas haciendo ver los cambios que se propusieron, con la ayuda de la Alcaldía Municipal se crearon acuerdos para brindarles el apoyo que estas personas necesitan.

Introducción

Una estrategia de comunicación se diseña en una organización para comunicar de manera efectiva y cumplir con los objetivos marcados. la importancia de tener bien definidos los elementos clave de nuestra estrategia de comunicación y plan de marketing para que encajen a la perfección en estrategia global de comunicación, definen la línea entre hacer las cosas de manera profesional o improvisada.

Definir una estrategia de comunicación nos ayudará a mantener un marco regulatorio de prácticas recomendadas en las que la organización pueda moverse libremente. Nos es muy útil decir por adelantado aquello que hemos desarrollado en una estrategia de comunicación y lo que pretendemos o esperamos lograr con ella. Esta no tiene por qué ser muy detallada, pero actuará de marco y recordatorio para todos aquellos niveles de la organización que utilicen la comunicación como medio.

Por lo anterior, en la Planta Cairo perteneciente a Argos, tiene como finalidad mantener buenas estrategias de comunicación externa con todas las comunidades que hacen parte de la zona de influencia en la Planta en Cairo, y por su puesto minimizar los impactos ambientales los cuales afectan el debido proceso.

Capítulo 1. Diseño de una estrategia comunicativa para el fortalecimiento de los canales de comunicación externa Planta Cairo, Cementos Argos.

1.1 Breve descripción de la empresa

Cementos Argos es una organización multinacional, que produce y comercia cemento y concreto. Por su capacidad instalada, Argos crea valor para sus clientes a través de la constante innovación y de su compromiso con la sostenibilidad, la cual, se fomenta tanto al interior como al exterior de la organización. Sus planes estratégicos van más allá de la capacidad instalada con la que cuenta para producir, se sustenta también en valores como la transparencia, el optimismo y la seguridad. Esta compañía se basa en un modelo de negocio centrado en la generación de valor y el desarrollo sostenible (Argos, 2019).

Argos conoce que su capital humano es lo más importante para lograr esa ventaja competitiva por la cual se destaca, por esto, está catalogada en el top 10 como uno de los mejores lugares para trabajar a nivel país; además, cuenta con una estrategia para la retención del talento que apalanca sus proyectos a corto y largo plazo (Argos, 2019).

1.1.1 Misión y Visión. El modelo de trabajo de la Organización es por objetivos puesto que es un modelo de empresa competitiva y productiva en el mercado. Este modelo, evita que los empleados se cansen de la rutina y que permanezcan muchas veces en su puesto de trabajo sin cumplir una tarea, con poca motivación, valoración ni compromiso (Argos, 2019).

Mega 2025: Cementos Argos S.A. no cuenta con misión y visión específicamente. Sin embargo, la Compañía ha transformado los siguientes ítems en una Mega Corporativa a 2025 en donde resume todas sus metas a alcanzar:



Figura 1. Prioridades

Fuente. Empresa Argos

La estrategia de la compañía es la definición de cómo genera valor de manera sostenible en los aspectos financieros, sociales y ambientales. Enfocados en desarrollar capacidades de compañía que permitan alcanzar posiciones futuras frente al mercado de la mano de nuestros pilares de cultura. Basados en la aspiración de ser rentables para poder crecer, entendiendo las tendencias que impactan el negocio y las realidades que se viven en cada uno de los mercados donde operan, adaptan su estrategia para continuar siendo una compañía líder.

Estamos en un mundo que cambia rápidamente y en esta industria no es la excepción. Los diferentes mercados en los que tiene presencia son cada vez más competidos, pues cada vez es más fácil instalar una operación o movilizar Clinker o cemento, en un mundo globalizado en

donde solo los más eficientes prevalecen. Como consecuencia, la experiencia del cliente cobra la mayor relevancia, en donde la transformación digital es un vehículo para potenciarla, al igual que es necesario ajustar su propuesta de valor.

1.1.2 Objetivos de la Empresa. Ser la mejor opción para los clientes; al generar el mayor valor y la mayor satisfacción al cliente, Argos va a garantizar que su marca sea reconocida y preferida frente a la de nuestros competidores. Ser líder en productividad y estar en el primer cuartil de productividad en los mercados en los que opera, esta es su garantía para ser rentables y mantener la creación de valor. Liderar los mercados a través de la innovación, lo que implica generar ingresos adicionales de forma rentable a través de la innovación en mejores productos, procesos y modelos de negocio. Esto le permitirá ser la mejor opción para sus clientes.

1.1.3 Estructura Organizacional de Cementos ARGOS.



Figura 2.Estructura organizacional

Fuente. Empresa Argos

1.1.4 Descripción de la dependencia y/o proyecto asignado. En el área de Gestión Humana y comunicaciones como organización, sin importar su tipo, requiere de la interacción con públicos de diferente índole para lograr sus objetivos, dicha interacción es en esencia un proceso permanente de comunicación que requiere ser gestionado con lógica, coherencia y estrategia.

Desarrollamos estrategias de comunicaciones para apoyar el cumplimiento de objetivos de las áreas, Velamos por la alineación de los contenidos con la estrategia, Promovemos que los colaboradores comprendan su rol de comunicadores y su responsabilidad con la reputación de la compañía, Velamos por el cuidado de la marca, Gestionamos los medios de comunicación interna y garantizamos oportunidad, coherencia y consistencia en la entrega de los mensajes.

1.2 Diagnóstico Inicial de la dependencia asignada

Tabla 1. *Matriz DOFA de la dependencia asignada.*

| Matriz DOFA | | |
|--------------------|--|---|
| An | Fortalezas | Debilidades |
| ális | F1: Tiene una infraestructura óptima para trabajar. | |
| is | F2: Posee recursos técnicos innovadores que facilitan la | D1: La falta de programas innovadores para la |
| int | comunicación entre los colaboradores de la empresa. | realización de contenidos digitales, uno como |
| ern | F3: Tiene una excelente imagen corporativa. | practicante tiene que ser muy recursivo al |
| o | F4: Cuenta con manual de marca manteniendo sus reglas | momento de crear piezas digitales manejando |
| | claras y definidas. | herramientas como powerpoint o canva. |

| | |
|---|--|
| <p>F5: Uno de sus lemas es el trabajo en equipo y así se aplica.</p> <p>F6: Cuenta con oportunidades para los diferente aprendices y trabajadores.</p> <p>F7. Equidad es uno de sus pilares fundamentales.</p> <p>F8. Maneja el desarrollo sostenible en todas sus actividades.</p> | <p>D2: Es muy limitado en cuanto a la libre expresión, hay que tener mucho cuidado con lo que se publica.</p> <p>D3: Las comunidades alrededor de algunas plantas, están acostumbradas a que las plantan velen por ellas, y sean los responsables de ayudarlos a surgir, y los canales de comunicación con estas se complican.</p> |
| <p>An</p> <p>ális</p> <p>is</p> <p>ext</p> <p>ern</p> <p>o</p> <p>Oportunidades</p> <p>O1: Es reconocida tanto a nivel Nacional como internacional, esto es un recurso necesario para el buen crecimiento de sus ventas.</p> <p>O2: Está posicionada como una de las mejores empresas cementeras a nivel nacional.</p> | <p>Amenazas</p> <p>A1: La presencia de nuevas empresas cementeras, con precios más bajos y aunque de menos calidad en cemento.</p> |

Fuente: Pasante 2019.

Para la recolección de la información, se llevó a cabo una observación participante y una serie de conversaciones informales con los miembros de la planta Cairo.

Para la selección de fuentes que permitió la realización de la matriz DOFA, se consideró a los directivos de Gestión Humana de algunas sedes de ARGOS que tuvieran disponibilidad para responder a las preguntas de la entrevista.

1.2.1 Planteamiento del problema. Las tierras aledañas a la planta Cairo que son de propiedad de esta y que cierta parte se encuentra habitada por las comunidades que aprovechan los recursos que le ofrece la Planta Cairo para su diario vivir, pero que de una u otra manera se ven afectados por las actividades de la planta.

Las comunicaciones externas se están viendo afectadas por la falta de actualización y pocos acuerdos con la comunidad, que muchas veces están desinformados sobre cambios de la planta y proyectos que se vienen realizando.

La planta pronto entrara en un proceso de cierre en el cual muchos de los habitantes se verán afectados, puesto que Cairo es uno de sus fuentes principales de ingresos de familiares y beneficios para ellos mismos como comunidad.

Es necesario preparar al Público para un impacto de gran magnitud como el proceso de cierre de la planta.

En este contexto se propone desde el campo de la Comunicación, el diseño de una estrategia comunicativa para el fortalecimiento de los canales de comunicación externa Planta Cairo.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general.

Diseño de una estrategia comunicativa para el fortalecimiento de los canales de comunicación externa Planta Cairo, Cementos Argos.

1.3.2 Objetivos específicos.

Realizar un diagnóstico de la comunicación externa en la zona de influencia Planta Cairo.

Proponer un plan estratégico que fortalezca los procesos de comunicación con la comunidad realizados por la Planta Cairo

Determinar una estrategia comunicacional que mejore los canales y flujo de información creando vínculo con la comunidad.

Implementar la estrategia comunicativa con el objetivo de mejorar la comunicación externa con la comunidad en la Planta Cairo.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la pasantía

Tabla 2. *Descripción de las actividades a desarrollar en la pasantía*

| Objetivo General | Objetivos Específicos | Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Obj. Específicos |
|---|--|--|
| Diseño de una estrategia comunicativa para el fortalecimiento de los canales de comunicación externa Planta Cairo, Cementos Argos. | Realizar un diagnóstico de la comunicación externa en la zona de influencia Planta Cairo. | Realizar la observación de campo Identificar el estado de las comunicaciones de la empresa Visitar la comunidad de influencia de la Planta el Cairo, determinando los posibles problemas de comunicación de la planta con la comunidad Creación del horizonte |
| | Proponer un plan estratégico que fortalezca los procesos de comunicación con la comunidad realizados por la Planta Cairo | institucional de la oficina en cuanto al desarrollo comunitario. Diseño e implementación de |

| | |
|--|---|
| | piezas gráficas para mejorar la comunicación con la comunidad. |
| | Elaboración de un órgano de difusión. |
| | Organización de charlas en diferentes zonas de la comunidad sobre participación y cultura ciudadana. |
| Determinar una estrategia comunicacional que mejore los canales y flujo de información creando vínculo con la comunidad. | Implementar el tablón de anuncios actualizados con datos relevantes y buzón de sugerencias con el objetivo de conocer inquietudes y opiniones de los usuarios |
| | Diseño de publicidad para eventos y actividades |
| Implementar la estrategia comunicativa con el objetivo de mejorar la comunicación externa con la comunidad en la Planta Cairo. | Socialización de la estrategia con la comunidad del área de influencia. |

Nota. Esta tabla muestra las actividades que se desarrollará en la pasantía

Fuente: Pasante 2019.

Capítulo 2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

Canales de comunicación

Los medios o canales, de comunicación son el método de difusión que se emplea para enviar el mensaje. Estos pueden dividirse a grandes rasgos: mediatizados y directos. Los canales mediatizados son los que requieren de algún tipo de tecnología para la producción de mensajes y el contacto entre la fuente y el receptor o receptores, no es directo, sino a través de algún vehículo físico externo. Los canales directos dependen de la capacidad y habilidad individual para comunicarse con otros cara a cara. Por ejemplo, hablar, escuchar, indicios no verbales, etc (Muriel & Rota, 1980).

Comunicación externa

La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, es decir, tanto al gran público, directamente o a través de los periodistas, como a sus proveedores, accionistas, a los poderes públicos y administraciones locales y regionales, a organizaciones internacionales, etc (Cglobal, 2019).

Plan estratégico

La comunicación estratégica debe ser entendida como un proceso participativo que permitirá trazar una línea de propósitos que determina el cómo se pretende lograr los objetivos. El proceso de comunicación así entendido, debe comprometer a la mayoría de los actores de la misma, ya que su legitimidad y el grado de adhesión dependerán en gran medida del nivel de participación con que se implemente.

Zona de influencia

Es un área o región en la cual una organización o estado ejerce cierta clase de indirecta dominación cultural, económica, militar o política. También, en algunos lugares habitados, se habla de área de influencia para designar el espacio en que, por ejemplo, un comercio o servicio tiene influencia sobre localidades u otras zonas distintas a la que se ubican (Wikipedia, 2019).

2.2 Enfoque legal

Ley 51 de 1975

Por la cual se reglamenta el ejercicio del Periodismo y se dictan otras disposiciones.

Ley 397 de 1997 (Ley General de Cultura)

Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias

Ley 850 de 2003 Nivel Nacional

Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.

Ley 134 de 1994 Nivel Nacional

Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

Capítulo 3. Informe de cumplimiento

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Realizar un diagnóstico de la comunicación externa en la zona de influencia

Planta Cairo. “Desarrollo primer objetivo”

Realizar la observación de campo

En la realización de la observación en campo se logró evidenciar que las comunidades aledañas no mantiene una comunicación idónea con la planta del Cairo, debido a esto tienden a ver malos entendidos por falta o nula comunicación existente de la organización hacia la población que la rodea, por ende estas comunidades se han visto afectadas de una u otra manera, ya que el impacto ambiental que se genera diariamente en la planta productora de cemento causa efectos adversos los cuales impactan negativamente a los ecosistemas y al hombre, es por eso que la planta hace lo posible por minimizar y evitar en gran proporción los inconvenientes que diariamente se vienen presentando y por otro lado también la planta mantiene informada a la comunidad a todo en lo que respecta a los recursos naturales, pero pese a estas actividades que realiza la empresa, la comunidad infiere que no mantienen una buena comunicación con la misma.

Identificar el estado de las comunicaciones externas de la planta Cairo

Actualmente las comunicaciones externas de la Planta Cairo, se han venido afectando por la falta de actualización constante y pocos acuerdos con la comunidad ya que en muchas ocasiones la población está desinformada en cuanto a los cambios que se realizan en la planta y por ende los proyectos que se vienen ejecutando.

Es por ello que a pesar que la organización cuente con el personal idóneo en el departamento de trabajo social quienes son los encargados de mantener buenas relaciones con las comunidades, se identifica una deficiente comunicación mutua y constante en donde las personas estén siempre al tanto de toda la información concerniente a los procesos que maneja la Planta el Cairo.

Por otro lado la Planta Cairo pronto entrará en proceso de cierre de proyectos y procesos, para lo cual esto afecta la calidad de vida de muchos de los habitantes, puesto que la Planta Cairo es uno de las mayores de ingresos económicos en los núcleos familiares y también como benéficos para ellos mismos como comunidad.

Visitar la comunidad de influencia de la Planta el Cairo, determinando los posibles problemas de comunicación de la planta con la comunidad

Para ver la problemática que se presenta en la comunidad cercana a la Planta el Cairo, se desarrolló una encuesta (ver apéndice A), diferentes líderes y miembros pertenecientes a las comunidades dentro de la zona de influencia, con la finalidad de obtener resultados con respecto

a la opinión de estas personas frente a las comunicaciones que se presentan con la empresa y demás falencias existentes.

Luego de analizar las encuestas a los líderes se analizó que el 90% de las personas no está de acuerdo como se lleva la comunicación actualmente con la Planta Cairo y también en muchos de los cambios que ellos diariamente realizan.

3.1.2 Proponer un plan estratégico que fortalezca los procesos de comunicación con la comunidad realizados por la Planta Cairo “Desarrollo segundo objetivo”.

Creación del horizonte institucional

Luego de analizar todo el contexto con la comunidad frente al tema diagnosticado, se creó el horizonte institucional con el apoyo del área de Trabajo social y Sostenibilidad, en donde se buscó planificar y unir diferentes actividades entre los miembros de la comunidad de la zona de influencia.

Realizando las diferentes actividades, una de ellas fue la implementación de la actividad llamada “pisos saludables” en donde se reunió con todos los miembros que hacen parte de la comunidad para el respectivo mejoramiento de los pisos de las viviendas más afectadas y deterioradas, proporcionándoles así materiales tales como: cemento, arena y bloques.

También se contó con el acompañamiento del Sena quienes instruyeron a los participantes a la creación de este tipo de obras.

El día 11 de marzo se realizó una reunión con los líderes de la comunidad de influencia, donde se debatieron temas de interés general como la falta de comunicación óptima de la empresa con la comunidad, la presentación de la practicante de comunicación social junto con la unión del departamento de Trabajo social y Comunicación social para trabajar en beneficio y mejoramiento de la misma comunidad.

Por otro lado, se hizo una segunda encuesta verbal donde los líderes daban su opinión sobre temas de interés por mejorar, por lo cual se creó el horizonte comunicacional llamado “Al Día Comunidades Cairo”, en donde se dió toda la información de la empresa a la comunidad como informes, boletines, noticias, una cartelera física donde cada uno podrá tener las noticias de su interés.

El día 24 de abril se reunió la comunidad con la campaña de Sostenibilidad saludable en donde se limpiaron algunos terrenos y posteriormente se aprovechó el espacio para plantar árboles para un mejor desarrollo sostenible y el cuidado del medio ambiente, esta actividad sirvió como integración con la comunidad donde se les entregó a cada uno de los líderes una planta.

Por otro lado, se hizo una donación de pollos de cría para su comercialización y producción, en ese mismo escenario se establecieron con los líderes de la comunidad la entrega de canecas para el un buen manejo de los residuos sólidos, y por último se establecieron temas de mejoramiento continuo de las vías y estrategias publicitarias para venta bolis de una fruta exótica de la región.



Figura 3. Campaña sostenibilidad saludable

Fuente: Pasante 2019.



Figura 4. Entrega de pollos de cría

Fuente: Pasante 2019.

Elaboración de un órgano de difusión

Para la elaboración de un órgano de difusión se hicieron dos carteleras físicas donde se publicaron los llamados “AL DÍA, comunidades” estos contenían las notas, boletines e información para mantener comunicada a la comunidad aledaña y también al personal que labora dentro la empresa.

Además, se realizó información de eventos, mejoras, tips, cumpleaños, reportes entre otros los cuales se iban actualizando cada quince días o dependiendo la brevedad de la información requerida, a continuación, se muestran algunas piezas gráficas anteriormente mencionadas:



Figura 5. Pieza gráfica 1

Fuente: Pasante 2019.



Figura 7. Pieza gráfica 3

Fuente: Pasante 2019.

Diseño e implementación de piezas gráficas

Para el diseño e implementación de piezas gráficas se llegó a un común acuerdo de mantener informada a la comunidad por lo tanto se crearon piezas gráficas las cuales tenían información detallada de acuerdo a cada evento realizado, estas piezas se crearon de acuerdo al manual de marca de la empresa, incluyendo el lenguaje inclusivo, la tipografía y principalmente el logo de la empresa, además de ello se incluyeron temas de interés general.



Figura 8. Pieza gráfica 4

Fuente: Pasante 2019.



Figura 9. Pieza gráfica 5.

Fuente: Pasante 2019.

3.1.3 Determinar una estrategia comunicacional que mejore los canales y flujo de información creando vínculo con la comunidad “Desarrollo de tercer objetivo”

Organización de charlas en diferentes zonas de la comunidad sobre participación y cultura ciudadana.

Para la organización de charlas con diferentes zonas de la comunidad se realizaron las respectivas reuniones con los líderes con diferentes temas acordados para su desarrollo y dependencia, e igualmente temas como creación de proyectos e ideas de sostenibilidad, emprendimiento, estas charlas fueron dictas por la profesional Claudia Gómez, también se gestionó que por medio de la empresa Planeta verde se dictaran estas charlas de participación ciudadana en conjunto con Argos, estas se dictaban mensualmente dos veces donde se dieron temas tales como: emprendimiento, creación de proyectos, responsabilidad social y desarrollo comunitario.



Figura 10. Charla Planeta verde

Fuente: Pasante 2019.

Por otro lado, se realizó una donación de libros con el acompañamiento de "conecta", un grupo de voluntarios del grupo Argos y colaboradores de la planta Cairo, donde se reunieron a todos los niños de las comunidades y se hizo la entrega de libros, de refrigerios y se disfrutaron de actividades al aire libre y lectura de libros con los niños.



Figura 11. Entrega de libros

Fuente: Pasante 2019.

Además con la comunidad de la sede primavera nos reunimos con los líderes y se realizaron unas charlas para mejoramiento de las comunidades y cuidado del medio ambiente, creando compromiso de las comunidades con el fin de detectar la clasificación de las fuentes contaminantes en la región, indispensables no solo para evitar el daño que con el mal manejo de elementos dañinos que la misma comunidad genera, si no para que los habitantes dejen de percibir a la Planta Cairo como la única culpable y generadora de enfermedades por el polvo que produce y también enseñarles sobre otras instituciones como alcaldías, entes gubernamentales los cuales descuidan mucho estas comunidades con la finalidad de que con este puedan pasar proyecto de mejoramiento de viviendas y mejoramiento de calidad de vida .

La idea de esta actividad es concientizar a la comunidad y prepararla para el proceso de cierre en el cual entrará la empresa, como anteriormente se mencionó la empresa les brinda muchos servicios y ayudas, es necesario involucrar de manera radical a las administraciones municipales a las que les corresponde, ya que existe un paternalismo muy marcado, para así lograr no solo la integración de estas comunidades distanciadas sino también comprometerlos con dichas comunidades tan apartadas permitiéndoles de esa manera la intervención con políticas sociales propias de las funciones del estado como directo responsable de llevar a cabo el desarrollo y bienestar de los municipios y sus dependencias, de esta forma estamos construyendo tejido social.

Creación de buzón de sugerencias

Para mejorar el servicio al cliente con la comunidad se implementó un buzón de sugerencias en las afueras de la planta, además se les dio el número telefónico donde podrían mantener comunicación directa con la Comunicadora social y la Trabajadora social para cualquier tipo de inquietud.

Diseño de publicidad para eventos y actividades

Para el diseño de publicidad se les hizo entrega a la comunidad y al personal de la empresa una cartilla y separadores con información para mejorar comunicación con todos los que nos rodean y pautas para hablar en público, aparte se les dio charlas de comunicación interna, y por ende se hizo una actividad donde los colaboradores y personal de la comunidad para aprender a conocer al otro y trabajando en equipo.

También se diseñó y se les hizo entrega de unos folletos con información como el cuidado del medio ambiente, participación comunitaria, organización comunitaria, liderazgo, proyectos y plan de desarrollo los cuales servirán como guía en los procesos formativos que se daban en las reuniones comunales y para futuras generaciones que quieran aprender y seguir mejorando en los diferentes temas.

TENLO EN CUENTA

- Gestiona bien tu mente. Todos los medios e inteligencias que tenemos poseemos de nuestros pensamientos, modelos mentales los creemos.
- Conseja que tu público "vuelva" contigo. A final de cada discurso, alabanza o las presentaciones, pásales diestramente "muerte por PowerPoint", necesitamos enseñar lo que se llaman "buenos finales y finales".
- Adapta tu lenguaje a tu público. No puede ser lo mismo hablar para niños, adolescentes, personas de la tercera edad, profesionales, médicos, profesores, abogados, ingenieros, políticos, etc., el orador debe adaptar su lenguaje verbal a las personas que tiene delante.

Tarjetas, un video, material de apoyo, esquemas... y sobretodo práctica. Hablar en público puede ser un don, pero también es algo que se aprende, de eso no te quepa duda. Así que siempre se puede mejorar, y se mejora a través de la preparación y la práctica.

¿Que es participar?

Es actuar junto con otras personas, en un espacio un área o una actividad generalmente con el mismo nivel de implicación.

¿Características de la participación social para que sea útil a la vereda la localidad y los pobladores?

- Es organizada fomentando el orden y el respeto.
- Es comprometida e incluye acciones individuales y grupales para beneficio de la comunidad.
- Es consciente sobre la importancia de los temas a tratar en la participación.
- Actúa en conjunto a las acciones a realizar.
- Es eficiente en el aprovechamiento de los recursos de la comunidad y en la cooperación comunitaria.

TÉCNICAS PARA HABLAR EN PÚBLICO

Saber comunicarse



¿Cuáles son las formas de participación comunitaria?

- Investigación formal:** se establece por los derechos que tienen los miembros de una comunidad al elegir a sus líderes como lo es el voto.
- Participativo:** se presenta cuando los miembros de la localidad al sentir una necesidad o enfrentar un problema común, se organizan y toman de inmediato.
- Comunitario:** tiene por objeto colaborar de manera ordenada y permanente en la solución de los problemas sentidos por los habitantes del municipio, se como apoyo a las autoridades a lograr un desarrollo comunitario.

¿Cuáles son las áreas donde se presenta un papel importante la participación comunitaria?

En la organización tiene a las autoridades, o simplemente con el objetivo de lograr un mayor bienestar conciliando el desarrollo de la comunidad. Los ciudadanos podemos participar desde el proceso de identificación de necesidades, formulación de proyectos, ejecución, evaluación y seguimiento aportando de acuerdo a nuestras posibilidades. Con la participación de la población en el proceso de desarrollo local, se garantiza la responsabilidad y el cuidado de la obra, la comunidad se hace responsable, vigila su propio desarrollo.

AHORRO Y USO EFICIENTE DEL AGUA

El agua es un recurso indispensable para la vida, pero su consumo está aumentando de una manera muy acelerada mientras su calidad se ve gravemente afectada lo que puede dar lugar a su escasez. Sabes que tres cuartas partes del planeta tierra están cubiertas de agua, y solo una pequeña cantidad es apta para el consumo humano, por eso la importancia de saber usar este recurso tan importante para la vida en el planeta. Cuidar el agua que una cucharada de aceite puede contaminar miles de litros de agua? La utilización racional del agua impone una gestión eficiente y sostenible del recurso y nos comprometemos a ser cuidadosos con el gasto del agua, tanto a nivel individual como colectivo.

BUENAS PRÁCTICAS

- CERRAR LEVEMENTE LA LLAVE DE PASO DEL AGUA: SI CERRAMOS LA LLAVE DE PASO NO ENTRA UNA CANTIDAD MAYOR Y GRANDE DE AGUA POR LO CUAL APENAS ABRAMOS UN LAVAMANOS O UNA DUCHA SALDRÁ LA CANTIDAD DE AGUA JUSTA Y NO AGUA DE MÁS.
- CERRAR LA LLAVE MIENTRAS TE ENJABONAS EN LA DUCHA TE APTESAS O TE CERRAS LOS DIENTES. ASÍ SOLAMENTE USARÁ EL AGUA NECESARIA.
- UTILIZAR UN VASO CON AGUA PARA ENJABONAR LOS DIENTES: SE AHORRA MUCHA MÁS AGUA QUE DEJAR EL AGUA DE LA LLAVE CORRIENDO.
- UTILIZA UN VASO PARA AFETARSE: ES MUCHO MÁS FÁCIL Y SE AHORRA UNA GRAN CANTIDAD DE AGUA.
- NO ARRÓJEN RESIDUOS A LA TASA DEL INODORO: ADemás DE PREVENIR ATASCOS AHORRAREMOS AGUA AL NO ARRUIRAR NINGUN TIPO DE BASURA EN LA PISA.
- UTILIZA UN RECIPIENTE PARA LAVAR LOS ALIMENTOS: AHORRAREMOS AGUA DE ESTA FORMA además QUE DESPUÉS DE LAVAR LOS ALIMENTOS, ESTA PUEDE SER USADA EN EL RIEGO DE PLANTAS.
- UTILIZA LA LAVADORA SOLO CUANDO ESTE LLENA DE ESTA FORMA, AHORRAREMOS AGUA Y ENERGÍA.
- UTILIZA SOLO LA DOSIS RECOMENDADA DE DETERGENTE: TRATA DE ESCOGER AQUEL QUE NO SEA DAÑO PARA EL MEDIO AMBIENTE.
- SI TE VAS DE VIAJE, CIERRA LA LLAVE DE PASO DEL AGUA: ASÍ EVITAREMOS GOTAS INNecesarios DE LOS CUBIOS.
- NO UTILIZAR EL CHORRO DE LA LLAVE PARA DESCONGELAR ALIMENTOS: SACA LOS ALIMENTOS CON TIEMPO Y PÓNLOS EN UN RECIPIENTE CON AGUA O EN LA NEVERA.
- NO UTILIZAR LA MANGUERA PARA LAVAR EL CARRO O LA MOTOCICLETA: ES MUCHO MÁS AHORRADOR LAVAR LOS VEHICULOS CON UN CUBO DE AGUA. ESTA AGUA SIRVE TANTO PARA EL RIEGO DE LAS PLANTAS COMO LAVADO DE AUTOMÓVILES E INODOROS.
- HAZER UN SEGUIMIENTO EN RELACION CON EL CONSUMO DE AGUA POR MEDIO DEL RECIBO DE FACTURA MENSUAL: DE ESTA MANERA, PODEMOS SABER QUE CANTIDAD DE AGUA HEMOS CONSUMIDO Y COMO EFECTA NUESTRAS ACCIONES EL CONSUMO DE AGUA.

Figura 12. Entrega de folletos

Fuente: Pasante 2019.





Figura 13. Entrega de folletos 2

Fuente: Pasante 2019.

Por otro lado, para todas las actividades de la empresa se crearon diferentes tipos de publicidad que eran dadas a conocer en el tablón de anuncios tanto internos como externos de la empresa, y por último en los tabloneros externos se colocaba anuncios de actividades con la comunidad, cambios de la empresa, de rutas que son de interés de la población de influencia Cairo.

3.1.4 Implementar la estrategia comunicativa con el objetivo de mejorar la comunicación externa con la comunidad en la Planta Cairo “Desarrollo cuarto objetivo”

Socialización de la estrategia con la comunidad del área de influencia.

Nos reunimos con los líderes de la comunidad en las instalaciones de la empresa donde socializamos y debatimos el proyecto el trabajo que se realizó.

También se les dio la noticia del proceso de cierre en el que está la empresa y de los acontecimientos que se darán pronto, acerca de este es información netamente de la empresa y la comunidad y no podría entrar mucho en el tema.

Muchos de los habitantes de la comunidad ya han pasado muchos proyectos, andan muy activos con el emprendimiento y la última actividad que se viene realizando sobre la venta de los bolis de mango ha sido un éxito.

El compromiso de seguir avanzando en este proyecto quedo a manos del equipo de trabajo social quienes me apoyaron y trabajamos de la mano.

Y junto con la comunidad comprometidos a salir adelante y seguir en marcha con lo aprendido.





Figura 14. Socialización del proyecto

Fuente: Pasante 2019.

Capítulo 4. Diagnóstico final

La pasantía realizada del diseño de una estrategia comunicativa para el fortalecimiento de los canales de comunicación externa Planta Cairo, cementos Argos, el cual mitiga la mala comunicación entre las comunidades aledañas a la Planta el Cairo y su debido mejoramiento continuo, alcanzó los resultados esperados ya que gracias a el diagnóstico y la identificación de la problemática que se evidenció en la población de estudio se determinaron las principales problemáticas, obteniendo así un soporte para las estrategias de comunicación aplicadas correctamente con la comunidad.

En cuanto a los aportes desarrollados como pasante de la empresa Argos (Planta Cairo), se puede iniciar, con identificación de problemáticas de comunicación y su respectivo fortalecimiento, con el desarrollo de diferentes estrategias y actividades las cuales ayudaron significativamente a una constante mejora de la misma, determinando notablemente las falencias que se encontraron en campo y también en las encuestas realizadas a los diferentes líderes.

Capítulo 5. Conclusiones

En cuanto al diagnóstico realizado en la zona de influencia de la planta el Cairo, se encontraron diferentes falencias, luego de realizar la observación en campo y de identificar el estado de las comunicaciones externas, puesto que las comunidades aledañas al proyecto en ejecución no mantienen una buena comunicación, pese a las actividades que realizan los diferentes profesionales a cargo y por ello los habitantes manifestaron el gran impacto ambiental que genera la Planta y finalmente se realizaron una serie de encuestas en donde de acuerdo a los resultados obtenidos los líderes manifestaron que no se encuentran de acuerdo como se estaba llevando a cabo la comunicación externa en la zona de influencia.

Se logró realizar el plan estratégico el cual fortaleció los procesos de comunicación con la comunidad, mediante la creación del horizonte institucional, el diseño e implementación de piezas gráficas y la elaboración un órgano de difusión, que mejoró notablemente los canales de comunicación, tanto en la empresa como en la comunidad de la zona de influencia.

Además, se consiguió determinar una estrategia la cual mejoró los canales y flujos de comunicación, mediante el diseño de publicidad para eventos y también la realización de actividades con la comunidad para mantenerla mayor informada sobre los proyectos y procesos que realiza la Planta.

Por último, se socializó con la comunidad la implementación de la estrategia de comunicación satisfactoriamente, donde se establecieron compromisos con la comunidad para así mantener las estrategias implementadas y no decaiga la comunicación externa por falta de comunicación.

Capítulo 6. Recomendaciones

Se sugiere que este trabajo modalidad pasantía sea de apoyo para cada uno de los pasantes futuros y partes interesadas los cuales permitan profundizar en el tema aplicado, principalmente en las comunicaciones externas y en la implementación de estrategias para mejorarlas.

Se recomienda seguir implementando las estrategias diseñadas para mantener los canales de comunicación de la empresa con la comunidad y los que laboran la misma.

Se sugiere, establecer mayores actividades para corregir notablemente las falencias que se puedan identificar en el futuro.

Referencias

Argos. (20 de Enero de 2019). <https://colombia.argos.co/Acerca-de-argos>. Obtenido de Información general.

Cglobal. (11 de 05 de 2019). *Comunicación externa*. Obtenido de <http://www.cglobal.com.ar/servicios/20comunicacion-institucional/comunicacion-externa/>

Muriel, M. L., & Rota, G. (1980). *Canal de comunicación*. Obtenido de Encured: https://www.ecured.cu/Canal_de_Comunicaci%C3%B3n

Wikipedia. (11 de 06 de 2019). *Esfera de influencia*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Esfera_de_influencia

Apéndices

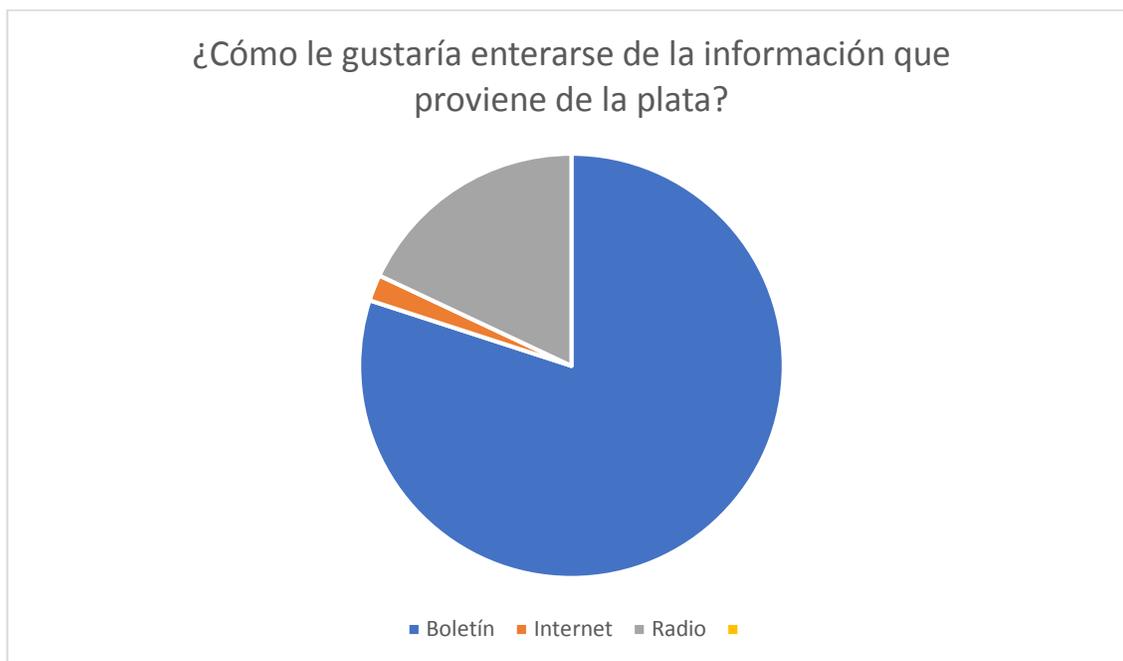
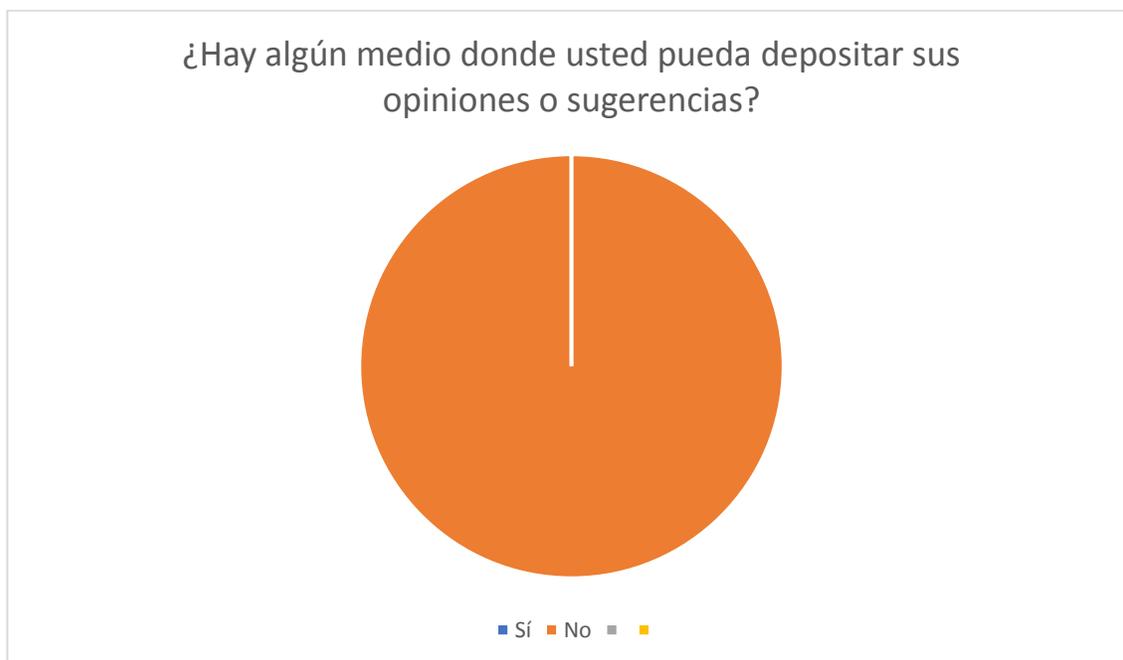
Apéndice A. Formato de encuesta

¿Está de acuerdo en cómo se lleva la comunicación con la planta Cairo?



Cómo califica la atención al cliente por parte de planta Cairo



¿Cómo le gustaría enterarse de la información que proviene de la plata?**¿Hay algún medio donde usted pueda depositar sus opiniones o sugerencias?**

¿Le gustaría recibir charlar de retroalimentación para el fortalecimiento y buen manejo de los recursos que se hacen por parte de Argos?

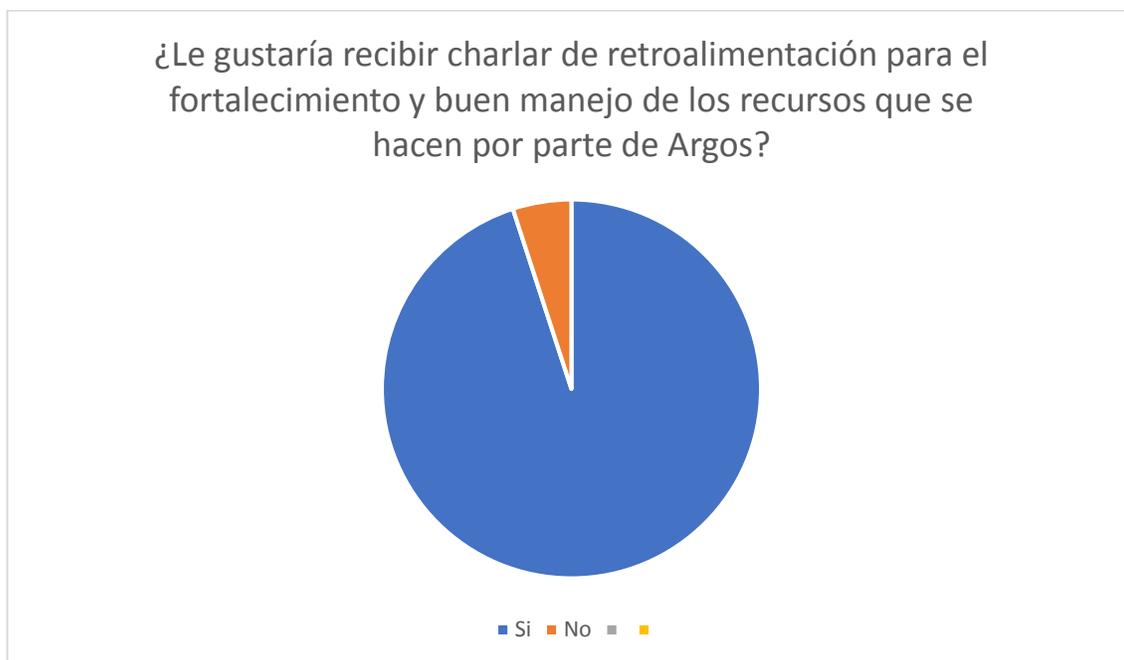


Tabla 3. Actividades practicantes de Comunicación Social, Cementos Argos

| Actividad | Objetivos | Contacto | Frecuencia | Presupuesto (Pesos Cop) | Colaborador |
|---|---|--|---|-------------------------|---------------|
| 1. Preparar charlas para la comunidad de influencia. | <p>Educar a los integrantes de la comunidad es uno de nuestras mayores metas, estas charlas serán de diversos temas que serán ayuda para su progreso, y bienestar.</p> <p>Muchas de estas charlas van saliendo de acuerdo a los temas destacados en las reuniones de principio de mes. No hay que olvidar que deben ser actividades y charlas muy recreativas de manera de no aburrir al público.</p> | Equipo de trabajo Social de la Planta Cairo. | Mensualmente 3 veces | \$1'500.000 | Claudia Gómez |
| Diseño e implementación de piezas gráficas. | <p>Mantener informados a todos los miembros de la comunidad y de la empresa de una forma creativa y llamativa. Es recomendable usar lenguaje incluyente y mantener las reglas del manual de marca de Argos</p> | Leer el Manual de marca de Argos, se encuentra en la página web principal. | Mensualmente 2 veces | \$800.000 | Claudia Gómez |
| Actualizar Tablón de anuncios. AL DÍA, comunidades, para mantener al tanto informada a la | Con el fin de no perder las comunicaciones, se publica el al día cada 15 días para las comunidades, o dependiendo de la brevedad del asunto. | Practicante de Comunicación Social. | Se publican notas cada 15 días o dependiendo la | \$950.000 | Claudia Gómez |

| | | | | | |
|--|---|---|--|------------|---------------|
| población, sobre las diferentes actividades a realizar en la Planta | Muchas veces se publicarán reuniones, el lides destacado del mes, novedades, etc. | | proximidad de algún evento. | | |
| Publicar el "Al DÍA CAIRO" | La idea es debatir y llevar un control de las metas propuestas que todo marche bien , y escuchar las constantes opiniones de ambas partes. Estas reuniones se harán al principio de cada mes y se debaten diferentes temas. | Practicante de Comunicación Social. | Se publica los miércoles de cada semana. | 650.000 | Claudia Gómez |
| Reunión con líderes de la comunidad, para debatir temas varios, sobre incentivar la educación y conciencia ambiental. | Estas reuniones creamos las actividades que se harán en todo el mes, aunque por lo general van saliendo en el transcurso del mes, en estas reuniones se revisan propuestas, tiempo y disponibilidad de los implicados | Equipo de trabajo con comunidades (Trabajadora Social Y comunicadora Social). | Entre los 5 primeros días del mes. | \$1250.000 | Claudia Gómez |
| Reunión con el equipo de trabajo con comunidades, para establecer las actividades del mes, con el fin de establecer mejores comunicaciones | Estas reuniones creamos las actividades que se harán en todo el mes, aunque por lo general van saliendo en el transcurso del mes, en estas reuniones se revisan propuestas, tiempo y | Equipo de trabajo con Comunidades y directivos de Planta Cairo. | Primera semana de cada mes. | 950.000 | Claudia Gómez |

| | | | | | |
|---|--|---|----------------------------------|------------------|----------------------|
| <p>externas con la zona de influencia</p> <p>Apoyo al equipo de Gestión Humana, con respecto al personal que ingresa a la empresa, y mantener una comunicación ideal, con todos los compañeros de trabajo</p> | <p>disponibilidad de los implicados</p> <p>Estar siempre en apoyo constante con el área ad gestión humana, los cuales serán una pieza importante en este proceso.</p> <p>Estar al tanto de todos los acontecimientos de la empresa, apoyo en toma de fotografías, organización de eventos, diseño de diferentes proyectos.</p> | <p>Natalia Arbelaez, Profesional de Gestión Humana.</p> | <p>Mensualmente 1 o 2 veces.</p> | <p>\$800.000</p> | <p>Claudia Gómez</p> |
|---|--|---|----------------------------------|------------------|----------------------|