

	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(69)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	MARTÍN EMILIO ALSINA QUIMBAYO		
FACULTAD	FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES		
PLAN DE ESTUDIOS	PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL		
DIRECTOR	ELVIS FERNANDO RIOS PACHECO		
TÍTULO DE LA TESIS	ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO EN LA ALCALDÍA DE AGUACHICA, CESAR		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>CON EL PROPÓSITO DE MEJORAR LOS PROCESOS COMUNICATIVOS DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO EN LA ALCALDÍA DE AGUACHICA, CESAR, SE DISEÑÓ UNA ESTRATEGIA QUE TIENE COMO OBJETIVO FORTALECER LAS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS DE LA DEPENDENCIA. POR TAL RAZÓN, SE INICIÓ LA ESTRATEGIA CON UN DIAGNOSTICO COMUNICACIONAL, UTILIZANDO LA ENCUESTA COMO MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA SABER SOBRE EL CONOCIMIENTO QUE TIENE LA COMUNIDAD CON RESPECTO AL FLUJO DE INFORMACIÓN Y CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS POR LA SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 68	PLANOS:	ILUSTRACIONES: 11	CD-ROM: 1



SC-CER102673 GP-CER102674

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

**ESTRATEGIA COMUNICATIVA PARA FORTALECER LA COMUNICACIÓN
INTERNA Y EXTERNA DE LA SECRETARÍA DE GOBIERNO EN LA ALCALDÍA DE
AGUACHICA, CESAR**

AUTOR

MARTÍN EMILIO ALSINA QUIMBAYO

**Trabajo de grado presentado bajo la modalidad de pasantías para optar por el título de
comunicador (a) social**

Director

ELVIS FERNANDO RIOS PACHECO

Comunicador Social

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Ocaña, Colombia

Febrero, de 2019

Índice

Capítulo 1. Estrategia comunicativa para fortalecer la comunicación interna y externa de la secretaria de gobierno en la Alcaldía de Aguachica, Cesar.	1
1.1 Descripción breve de la empresa.	1
1.1.1 Misión	3
1.1.2 Visión.	3
1.1.3 Objetivos de la empresa	3
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.	4
1.1.5 Descripción de la dependencia a la que fue asignado	6
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.	7
1.2.1 Planteamiento del problema.	11
1.3 Objetivos de la pasantía.	12
1.3.1 General	12
1.3.2 Específicos	12
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma. (Ver el cuadro).	13
 Capítulo 2. Enfoques Referenciales	 15
2.1 Enfoque Conceptual.....	15
2.2 Enfoque Legal.....	18
 Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo.....	 20
3.1 Presentación de resultados	20
3.1.1 Objetivo 1	20
3.1.2 Objetivo 2:.....	30
 Capítulo 4. Diagnostico Final.....	 47
 Capítulo 5. Conclusiones.....	 48
 Capítulo 6. Recomendaciones	 49
 Referencias	 50
 Apéndices	 52

Lista de Tablas

Tabla 1. Ficha técnica entrevista Secretario de Gobierno y Jefe de Prensa	8
Tabla 2. Matriz FODA de la Secretaría de Gobierno Municipal de Aguachica-Cesar	10
Tabla 3. Descripción de las actividades a desarrollar.....	13
Tabla 4. Estrategia de comunicación para la secretaría de gobierno de Aguachica, Cesar....	31

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama Alcaldía de Aguachica Fuente: Alcaldía de Aguachica.	6
Figura 2. Aplicación de encuestas a la comunidad de Aguachica	24
Figura 3. Conocimiento de la comunidad sobre la existencia de la Secretaría de Gobierno Municipal.	25
Figura 4. Conocimiento de las funciones que realiza la Secretaría de Gobierno Municipal.	26
Figura 5. Recepción de las actividades que realiza la Secretaría de Gobierno Municipal.	26
Figura 6. Recepción de información sobre los sucesos del municipio de Aguachica.	27
Figura 7. Medio de comunicación de mayor interés en la comunidad de Aguachica.	28
Figura 8. Motivos por el cuál utiliza los medios de comunicación.	28
Figura 9. Medios de comunicación por el que la comunidad desea recibir información de la Secretaría de Gobierno.	29
Figura 10. Socialización de las estrategias con el jefe de prensa de la alcaldía.	37
Figura 11. Buzón de sugerencias instalado en la recepción de la Secretaria de Gobierno.	38
Figura 12. Cartelera informativa actualizada en la recepción de la Secretaria de Gobierno.	39
Figura 13. Capture de publicaciones de noticias en las redes sociales de la alcaldía.	39
Figura 14. Acompañamiento fotográfico a eventos de la S.G.	40
Figura 15. Grabación de spots radiales y radionovela con mensajes de sensibilización.	40
Figura 16. Producción del primer programa de televisión institucional de la alcaldía “Súmate Informa”	41
Figura 17. Celebración día de los niños.	41
Figura 18. Pieza gráfica para convocatoria de artesanos.	42
Figura 19. Pieza gráfica festival de tambora tradicional para comunidad LGBT.	42
Figura 20. Pieza gráfica para celebración de cumpleaños de funcionarios de la dependencia.	43
Figura 21. Pieza gráfica para celebración del día de los niños.	43
Figura 22. Pieza gráfica celebración día del comunicador social.	44
Figura 23. Pieza gráfica para participar en la asamblea general de familias en acción.	44

Figura 24. Jornada de convivencia y buen trato a funcionarios de la alcaldía.	45
Figura 25. Celebración de cumpleaños a funcionarios de la secretaría de gobierno.	45
Figura 26. Construcción de informe de resultados para la dependencia.....	44
Figura 27. Socialización de la ejecución de la estrategia ante la Secretaría de Gobierno.....	46

Lista de Apéndices

Apendice 1. Celebración día de disfraces con el programa adulto mayor.	53
Apendice 2. Creación del equipo de prensa en el campeonato interno.....	53
Apendice 3. Entrevista realizada a funcionarios de la ARN en convenio con la Secretaría Gobierno.....	54
Apendice 4. Acompañamiento audiovisual a los diferentes entes descentralizados de la alcaldía.	54
Apendice 5. Cubrimiento de eventos en colegios.....	55
Apendice 6. Cubrimiento de las fiestas patronales de Aguachica.	55
Apendice 7. Cubrimiento de la asamblea general de familias en acción.	56
Apendice 8. Acompañamiento a siembra de árboles en las rondas hídricas de las quebrada buturama y aguas claras.....	56
Apendice 9. Acompañamiento fotográfico a eventos de la Secretaría de Gobierno..	57
Apendice 10. Acompañamiento fotográfico a inauguración de alumbrado navideño en el bosque de la agüil.	57
Apendice 11. Acompañamiento fotográfico y audiovisual al III Festival Nacional de bandas.....	58
Apendice 12. Realización de la novena de navidad interna en la dependencia	58

Resumen

Con el propósito de mejorar los procesos comunicativos de la Secretaría de Gobierno en la alcaldía de Aguachica, Cesar, se diseñó una estrategia que tiene como objetivo fortalecer las comunicaciones internas y externas de la dependencia.

Por tal razón, se inició la estrategia con un diagnóstico comunicacional, utilizando la encuesta como método de recolección de información para saber sobre el conocimiento que tiene la comunidad con respecto al flujo de información y canales de comunicación utilizados por la secretaría de gobierno municipal.

Asimismo, se dio cumplimiento a los objetivos y actividades planteadas, alcanzando un resultado gratificante, ya que se logró la creación de canales de comunicación y maneras de interactuar directamente con los usuarios a través de diferentes espacios comunicativos.

Introducción

Es de gran importancia que las instituciones desarrollen y definan estrategias comunicativas que ayuden a mejorar los procesos administrativos. La alcaldía municipal de Aguachica, es una entidad pública que cuenta con un área de comunicaciones adscrita a al despacho del Alcalde municipal y, es la encargada de ejecutar acciones comunicacionales para toda la institución; a pesar de esto, las actividades que se desarrollan a diario en esta empresa son demasiadas y cada departamento asume responsabilidades comunicativas que permitan la difusión de lo realizado.

La Secretaría de Gobierno es una oficina que ejecuta proyectos de índole social, económicos, infraestructurales y políticos, por este motivo el fortalecimiento comunicativo en esta área organizacional es fundamental, sin embargo el área de comunicaciones de la Alcaldía no es lo suficientemente amplio en personal para atender a todas estas actividades; por lo anterior, se presenta una deficiencia en los procesos comunicativos internos y externos de la Secretaría de Gobierno generando poco acercamiento entre la dependencia y la ciudadanía.

En beneficio de la construcción de procesos comunicativos es importante el diseño y la implementación de una estrategia de comunicación que posibilite una gestión más eficiente en cuanto a las comunicaciones internas y externas de la Secretaría de Gobierno, fortaleciendo así las deficiencias y promoviendo la interacción con la comunidad.

Capítulo 1. Estrategia comunicativa para fortalecer la comunicación interna y externa de la secretaria de gobierno en la Alcaldía de Aguachica, Cesar.

1.1 Descripción breve de la empresa.

El municipio de Aguachica es y se ha fortalecido como punto de desarrollo geoestratégico para el sur del Cesar, además como un referente de ordenamiento territorial para la región; su ubicación, su gente y sus recursos, convierten al municipio en un lugar de convergencias, donde todas las personas encuentran una oportunidad para desarrollarse social, cultural y económicamente; todo esto en concomitancia con el desarrollo del país.

Sin embargo, este crecimiento ha traído consigo tantas soluciones como problemas, razón por la cual, es importante darle a Aguachica los espacios que requiere para su consolidación, enmarcados en una política social e incluyente, que refleje las necesidades de todos, que hagan sostenibles los proyectos nacionales y locales, que combata los índices de pobreza y que engrandezca a la comunidad.

Grandes inversiones y grandes proyectos buscan desarrollarse en el territorio, tal como lo reflejan el proyecto nacional Diamante Caribe, Ruta del Sol y el programa Ciudades Emblemáticas; generándose posibilidades de empleo y unidades productivas sostenibles para los aguachiquenses.

No somos una ciudad de paso, somos y debemos ser una ciudad con desarrollo local y con atracción de capitales, para forjar las bases en estos cuatro años y convertirnos en una Ciudad Región que integre y tenga incidencia en el desarrollo de los municipios del Sur del Cesar, Bolívar y Norte de Santander.

Para tal fin, es fundamental contar con una carta de navegación que permita elevar al municipio a las grandes escalas del desarrollo y progreso, en la que podamos encaminar los ideales de los ciudadanos para gestar esa Aguachica modelo de ciudad.

Es así que, presentamos en este documento nuestro Plan Municipal de Desarrollo “POR UN NUEVO AGUACHICA, INCLUYENTE Y EN PAZ”, cuyo objetivo se encamina a mejorar las condiciones de vida de los Aguachiquenses a través de la prestación de servicios públicos, priorizando la población más pobre y vulnerable, los sujetos de derecho, con enfoque diferencial en sus programas; aumentando las capacidades y recursos de los habitantes del municipio para la reivindicación y el goce efectivo de sus derechos, respetando la relación campo-poblado que surge de los procesos socio-ambientales y económicos.

El Plan Municipal de Desarrollo “POR UN NUEVO AGUACHICA, INCLUYENTE Y EN PAZ” se ha concebido bajo los principios de Transparencia, Gobierno comunal, Gestión pública, Honestidad, y Responsabilidad, como elementos necesarios para una debida descentralización tendiente a obtener el Desarrollo Local que requiere el municipio para la actual y sus futuras generaciones. (Alcaldía de Aguachica-Cesar, 2016)

1.1.1 Misión. Mejorar la prestación de servicios públicos como mecanismo de desarrollo humanos integral y local, promoción y protección de los derechos fundamentales individuales, colectivos, territoriales y ambientales, con miras a unificar el interés común que profesa el gobierno comunitario y la transformación del municipio de Aguachica en ciudad región, desde la orientación de la inversión, la asignación de recursos de manera transparente y la construcción de paz (Alcaldía de Aguachica Cesar, 2018)

1.1.2 Visión. Aguachica en el año 2032, será reconocida a nivel departamental, nacional e internacional, como ciudad región constructora de paz territorial y poblacional, en el marco del respeto por los lineamientos exigidos por el estado en cuanto a desarrollo humano integral, derechos fundamentales, ordenamiento territorial para el desarrollo local, prestación de servicios públicos, proyección con emprendimientos y competitividad, procesos eficientes y transparentes y generación de bienestar a través de la participación ciudadana y el mejoramiento de las condiciones de vida de los Aguachiquenses. (Alcaldía de Aguachica Cesar, 2018)

1.1.3 Objetivos de la empresa

1. Presentar los proyectos de acuerdo a los que juzgue conveniente para la buena marcha del Municipio.
2. Presentar oportunamente los proyectos de acuerdo a los planes y programas de desarrollo económico, social y de obras públicas, que deberá estar coordinado por los planes departamentales y nacionales.

3. Presentar dentro del término legal el proyecto de acuerdo al presupuesto anual de rentas y gastos.
4. Colaborar con el concejo para el buen desempeño de sus funciones; presentarle el informe sobre su administración en la primera sesión ordinaria de cada año y convocarlo a sesiones extraordinarias en las que solo se ocupara de los temas y materias para las cuales fue citado.
5. Sancionar y promulgar los acuerdos que hubiere aprobado el concejo y objetar los que considere inconveniente o contrarios al orden jurídico.
6. Reglamentar los acuerdos Municipales. (Alcaldía de Aguachica-Cesar, 2016)

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional. En la Alcaldía Municipal de Aguachica se tiene una estructura organizacional gráfica mixta y con una naturaleza meso administrativa, pues ya que las decisiones se toman, algunas de forma jerárquica, otras compartidas y otras independientes. En la alta dirección se encuentra el despacho del Alcalde, quien es el administrador y encargado de tomar las decisiones y dirigir los procesos que se llevan a cabo dentro de la organización.

Entre los órganos descentralizados se encuentra la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica (ESPA), encargada del manejo de alcantarillado y aguas del municipio, también se halla la Instituto Municipal de Tránsito Y Transporte de Aguachica (IMTTA), encargados de la movilidad municipal; asimismo, está el Hospital Local de Aguachica, que presta los servicios de

salud en primer nivel. El Concejo Municipal se encarga de realizar proyectos y normas para la respectiva aprobación por parte del Alcalde Municipal; el Instituto Municipal de Deportes, Recreación, Educación y Cultura (IMDREC), manejan lo relacionado con la cultura del municipio; por último, las oficinas de Valorización y Fonvisocial, encargadas de los intereses sociales y prediales del municipio.

Dentro de los órganos de línea se encuentran: la Secretaría de Hacienda, encargada de gestionar y administrar los recursos económicos y financieros del municipio; la Gerencia de Planeación y Obras, con la misión de asesorar a la alta dirección en materia de planificación de obras e infraestructuras para el desarrollo municipal; la Secretaría de Gobierno, coordina y dirige las actividades de los inspectores de policía y comisarías de familias, también diseña políticas relacionadas con la conservación del orden público; la Unidad Municipal de Asistencia Técnica Agropecuaria (UMATA), encargados de garantizar en forma integral los servicios de asistencia técnica agropecuaria, forestal y pesquera, con acciones dirigidas a integrar y modernizar el sector rural del municipio; el Departamento Administrativo de Salud de Aguachica (DASA), se encarga de ejecutar actividades relacionadas con el manejo de la salud pública, control y vigilancia de enfermedades transmisibles en el municipio; por último, la Secretaría de Educación dirige y controla las políticas educativas de la ciudad.

Dentro de los órganos de apoyo se encuentran: la Personería Municipal, encargada de velar por la promoción y protección de los derechos que tiene la ciudadanía; la Oficina Jurídica, controla actividades, programas y proyectos en el ámbito jurídico de la ciudad; asimismo, el

Consejo de Gobierno, órgano encargado de la consulta, asesoría, evaluación y coordinación de asuntos generales de la administración municipal.



Figura 1. Organigrama Alcaldía de Aguachica Fuente: Alcaldía de Aguachica.

1.1.5 Descripción de la dependencia a la que fue asignado. La Secretaría de Gobierno es una dependencia de la Alcaldía Municipal en la que se planea, controla y dirige las actividades de las áreas adscritas a dicha secretaría. Dentro de sus funciones se encuentran coordinar y dirigir las actividades de los inspectores de policía y comisarías de familias; también, diseña políticas relacionadas con la conservación del orden público y aplicación de las normas policivas en los trámites de su competencia.

Esta dependencia, busca fortalecer los vínculos de la Administración Municipal y la comunidad siguiendo con los lineamientos del plan de desarrollo municipal; además, establece relaciones y vínculos con entidades públicas y privadas para mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía. Esta dependencia vela por la paz y la tranquilidad de la comunidad, fortaleciendo la institucionalidad y creando espacios de participación ciudadana.

Actualmente la dependencia cuenta con un Secretario de Gobierno como responsable del área; además, un asesor jurídico que se encarga de formular, organizar, dirigir, ejecutar y controlar todo el ámbito jurídico de la secretaría de gobierno, garantizando el principio de legalidad en todas las actuaciones que realice el Secretario de Gobierno; asimismo, cuenta con una secretaria que se encarga del manejo documental que se requiera dentro de la dependencia.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.

Para la realización del diagnóstico se utilizó una metodología cualitativa, y como instrumentos de recolección de información, se desarrollaron entrevistas semiestructuradas; teniendo en cuenta que, (Sampieri, 2014) afirma: Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. (p.403)

Los entrevistados que participaron en esta recolección de información son: El Secretario de Gobierno Municipal y el Jefe de Prensa y Comunicaciones de la alcaldía municipal de Aguachica.

A continuación se muestra cual fue el diseño de la entrevista semiestructurada que se realizó a los funcionarios:

Tabla 1. Ficha técnica entrevista Secretario de Gobierno y Jefe de Prensa

Ficha técnica entrevista Secretario de	Fecha:
Gobierno Municipal - Aguachica	Duración:
Nombre:	
Tiempo en la institución:	
Preguntas:	
1. ¿La Secretaría de Gobierno Municipal (SGM) cuenta con políticas comunicativas?	
2. ¿La SGM tiene alianzas con algún medio de comunicación?	
3. ¿Con que medios de comunicación tiene alianzas?	
4. ¿De qué manera benefician estas alianzas a la SGM?	
5. ¿Cuáles son los medios de comunicación internos y externos con los que cuenta la SGM?	
6. ¿Cuál es el medio de comunicación que más utiliza la SGM?	
7. ¿Tienen algún tipo de contacto con el equipo de comunicaciones de la alcaldía de Aguachica?	
8. ¿Cada cuánto se reúne o envía noticias a este equipo de trabajo?	
9. ¿Considera que las comunicaciones pueden permitir a la comunidad	

Nota: Entrevista semiestructurada Fuente: Pasante

En las entrevistas realizadas al Secretario de Gobierno Municipal y Jefe de Prensa y Comunicaciones, se encontró que la dependencia tiene alianzas con los diferentes medios de comunicación tradicionales que existen en el municipio de Aguachica y que estas alianzas son de gran importancia ya que permiten una mayor difusión de los contenidos, actividades y controles que se llevan a cabo dentro de la secretaría; asimismo se logró identificar que actualmente la Secretaría de Gobierno Municipal no cuenta con un medio de comunicación propio, y depende de los medios de comunicación digitales que se manejan en la Alcaldía Municipal. Asimismo la Secretaría de Gobierno, tiene contacto directo con el equipo de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía, el cual atiende solicitudes cuando se necesita diseñar o hacer cualquier tipo de publicidad; sin embargo, con el equipo de comunicaciones no se encuentra estructurado un plan de trabajo anual; ya que a medida que se van necesitando piezas y/o herramientas comunicativas, se les solicitan y en el menor tiempo posible se atiende esta necesidad.

Para ambos funcionarios los medios de comunicación son importantes, pues afirman que con ellos se pueden crear estrategias que enlacen y contengan todos los contenidos para que la ciudadanía se mantenga informada de los que sucede en la Secretaría de Gobierno. Actualmente la dependencia no cuenta con herramientas comunicativas tales como buzón de PQRS, carteleras informativas u otro tipo de herramienta que sirva de fuente para interactuar directamente con la comunidad y que permita el mejoramiento en la calidad de procesos de atención a la ciudadanía.

En este sentido, se muestra que las comunicaciones juegan un papel muy importante en la organización y elaborar un diagnóstico, sobre el estado actual dentro de la empresa, es necesario para el diseño de una estrategia comunicativa efectiva; por lo anterior, se establece una matriz

FODA cruzada, que permita identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas concretas, que tiene la Secretaría de Gobierno Municipal, en Aguachica Cesar.

Tabla 2. Matriz FODA de la Secretaría de Gobierno Municipal de Aguachica-Cesar

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	F1: Buen clima organizacional.	D1: Falta de canales de comunicación que permitan interactuar a la secretaría de gobierno con la ciudadanía.
	F2: Acceso a internet.	
	F3: Instalaciones adecuadas para trabajar.	
EXTERNO	F4: Implementos de comunicación para trabajar: Cámara Canon profesional, grabadora de voz.	D2: Falta de buzón de PQRS dentro de la dependencia. D3: Falta de carteleras informativas D4: Falta de equipos de cómputo con sus respectivos programas de diseño y edición.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
O1: Aprovechamiento de las alianzas comunicativas de la Alcaldía Municipal.	FO1: Aprovechar la disposición de implementos de comunicación, para la elaboración de las estrategias comunicativas.	DO1: Aprovechar las alianzas comunicativas para interactuar con la ciudadanía.
O2: Utilización de los medios internos de la Alcaldía		DO2: Poner al servicio de la ciudadanía elementos

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
A1: Desconocimiento por parte de la comunidad acerca de los servicios que presta la oficina.	FA1: Aprovechamiento de los implementos comunicativos para impulsar la imagen corporativa de la dependencia.	DA1: Creación de estrategia y actividades de comunicación, para la difusión de servicios y trámites que ofrece la Secretaría de Gobierno Municipal.
A2: Se puede crear una mala imagen corporativa por falta de canales de comunicación.		

Nota. Matriz DOFA fuente: Autor del informe

1.2.1 Planteamiento del problema. En la actualidad los medios de comunicación cumplen un papel primordial dentro de las organizaciones y las relaciones que estas tienen con la comunidad, ya que generan información de manera oportuna, eficaz y veraz. Como lo afirma (Valle, 2003):

...la comunicación se constituye en esencia y herramienta estratégica para los procesos de redefinición de las relaciones de la organización con el entorno, la interacción con sus públicos tanto internos como externos, la definición de identidad y el uso y apropiación tecnológica que se requiere.

Asimismo, las innovaciones tecnológicas día a día se fortalecen y ayudan a mejorar las comunicaciones en empresas donde se trabaja con gran número de personas e información de interés público; en este sentido, la Secretaría de Gobierno de la alcaldía de Aguachica Cesar, es una dependencia que actualmente no cuenta con canales de comunicación que permitan interactuar directamente con la ciudadanía, tampoco cuenta con un comunicador social

constante que desarrolle estrategias comunicativas que permitan mejorar el desempeño del área, esto debido a la falta de interés y organización por parte de sus funcionarios.

Según Porter (1985) “En esencia, la formulación de una estrategia consiste en relacionar una empresa con su entorno” (Gonzalez, 2001); por eso, es de gran importancia implementar estrategias de comunicación que permitan fortalecer los procesos comunicativos dentro y fuera de la entidad.

1.3 Objetivos de la pasantía.

1.3.1 General

Desarrollar una estrategia comunicativa para fortalecer la comunicación interna y externa de la Secretaría de Gobierno en la alcaldía de Aguachica, Cesar.

1.3.2 Específicos

Elaborar un diagnóstico comunicacional sobre el conocimiento que tiene la comunidad con respecto al flujo de información y canales de comunicación utilizados por la secretaría de gobierno municipal.

Diseñar una estrategia de comunicación, para fortalecer los canales comunicativos internos y externos.

Implementar las estrategias de comunicación para fortalecer la comunicación interna y externa en la Secretaría de Gobierno.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma. (Ver el cuadro).

Tabla 3. Descripción de las actividades a desarrollar.

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar
Desarrollar una estrategia comunicativa fortalecer comunicación interna y externa de Secretaría de Gobierno en la alcaldía de Aguachica, Cesar.	Elaborar un diagnóstico comunicacional sobre el conocimiento que tiene la comunidad con respecto al flujo de información y canales de comunicación utilizados por la secretaría de gobierno municipal. Diseñar una estrategia de comunicación, para fortalecer los canales	Diseño de encuestas sobre el conocimiento que tiene la comunidad con respecto al flujo de información y canales Selección de la muestra para recolectar la información Aplicación de encuestas a la comunidad Aguachiquense, sobre la percepción de las Tabulación y análisis de los resultados obtenidos en las encuestas. Socializar las estrategias de comunicación con la dependencia. Ejecutar actividades de las estrategias de comunicación.

Implementar la estrategia de comunicación para fortalecer la comunicación interna y externa en la Secretaría de Gobierno.	Construcción de informe de resultados para la dependencia. Socialización de la ejecución de las estrategias ante la Secretaría de Gobierno.
---	--

Nota: Descripción de actividad Fuente: Pasante

Capítulo 2. Enfoques Referenciales

2.1 Enfoque Conceptual

Teniendo en cuenta que el objetivo general de este trabajo de grado es desarrollar una estrategia comunicativa para fortalecer la comunicación interna y externa de la Secretaría de Gobierno en la alcaldía de Aguachica, Cesar; se seleccionaron cuatro conceptos claves: Comunicación Organizacional, Comunicación Interna, Comunicación Externa y Estrategias de Comunicación, es de gran importancia analizar y estudiar estos conceptos que congregan de manera general el trasfondo de la investigación.

La comunicación cuando se aplica en las organizaciones es denominada comunicación organizacional. Esta comunicación se da naturalmente en toda organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño y en consecuencia no es posible imaginar una organización sin comunicación. Bajo esta perspectiva, la comunicación organizacional es el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio, (Fernández, 1999).

Es importante reconocer que la comunicación juega un papel importante para el desarrollo de los objetivos en cada área de la empresa, pues estas deben interactuar de la mejor manera, enviar y recibir mensajes que ayuden a la ejecución de las funciones para poder así mantener un orden en la estructura interna y externa de la organización como tal.

Según Gary Kreps (1995), la comunicación organizacional "es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella". Para autores como Carlos Ramón Padilla la comunicación organizacional es " la esencia, el corazón mismo, el alma y la fuerza dominante dentro de una organización".

Este autor deja ver claramente como la comunicación organizacional es el pilar de todo el engranaje de una organización, pues el desarrollo comunicativo es la base para cumplir con los objetivos, políticas, metas y por ende la rentabilidad de la misma.

La comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos. Estas técnicas y actividades deben partir idealmente de la investigación, ya que a través de ella se conocerán los problemas, necesidades y áreas de oportunidad en materia de comunicación, (Fernández, 1999).

Es así como en el proceso de planeación y ejecución de los objetivos empresariales a nivel general y por área la comunicación se convierte en la mejor herramienta para poder cumplirlos pues a raíz de esta herramienta se identifican los problemas y las posibles soluciones para el desarrollo de un mejoramiento continuo.

La comunicación organizacional según Fernández (1999) puede dividirse en:

Comunicación Interna: cuando los programas están dirigidos al personal de la organización (directivos, gerencia media, empleados y obreros). Se define como el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantenga informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.

Toda empresa u organización debe mantener una comunicación interna entre sus empleados como principio fundamental para coordinar las funciones de cada área, permitiendo así el mejor desarrollo de las mismas, brindando un mejor hilo conductor para el desarrollo de los objetivos y poder así consolidar a la empresa en un mercado altamente competitivo.

Comunicación Externa: cuando se dirigen a los diferentes públicos externos de la organización (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc.). Se define como el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos y servicios.

En cuanto a la comunicación externa son los procesos de interacción con los personajes ajenos a la misma pero que de una u otra forma tienen que ver con su desarrollo económico, ya

que son los mensajes emitidos para regular las relaciones con el público, los clientes y poder así mantener una imagen corporativa que permanezca en la memoria del consumidor.

Por último, la estrategia de comunicación es la herramienta de planificación que sistematiza de manera global, integral y coherente los objetivos generales, las tácticas, los mensajes, las acciones, los indicadores, los instrumentos y los plazos que la organización va a poner en juego para trasladar su imagen y su mensaje al exterior en un periodo determinado, según (bolunta, s.f.), es decir, son tácticas enfocadas a dirigir asuntos comunicacionales a partir de intereses y necesidades que tienen las organizaciones para cumplir ciertos objetivos establecidos.

Las estrategias siempre se deben diseñar acorde con los objetivos de la organización, y cada área debe diseñarlas de acuerdo a los fines que desea alcanzar y a la actividad económica de la misma, consiguiendo así que la imagen y su mensaje llegue de manera satisfactoria al consumidor final, además su diseño y ejecución son importante para el desarrollo de los objetivos empresariales.

2.2 Enfoque Legal

Una de las leyes y normativas que rigen el territorio Colombiano y que se deben tener en consideración para el proceso legal de las comunicaciones que se emitan y que todo comunicador social debe saber a la hora de expresar las opiniones, la encontramos plasmada en el Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia donde dice lo siguiente “Se garantiza a

toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación”; en este sentido, el presente artículo es de gran importancia porque nos da el derecho y la garantía de expresar las distintas formas de pensar y expresarnos libremente ante las diferentes situaciones, asimismo, el artículo 73 de la Constitución Política De Colombia dice lo siguiente “la actividad periodística gozará de protección para garantizar su libertad e independencia profesional” claramente vemos que este artículo es fundamental, debido a que nos ofrece la posibilidad de usar cualquier tipo de elemento comunicativo a la hora desarrollar actividades periodísticas.

Otra ley de suma importancia que encontramos en la normativa Colombiana para el desarrollo legal de esta estrategia de comunicación es la ley 1341 del 30 de julio de 2009, donde se definen los principios y conceptos sobre las sociedades de la información y las comunicaciones

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Objetivo 1: Elaborar un diagnóstico comunicacional de la percepción comunitaria sobre la Secretaría de Gobierno.

3.1.1.1 Actividad 1: Diseño de encuestas sobre la percepción de la comunicación de la Secretaría de Gobierno.

**ENCUESTA SOBRE EL CONOCIMIENTO QUE TIENE LA COMUNIDAD CON
RESPECTO AL FLUJO DE INFORMACIÓN Y CANALES DE COMUNICACIÓN
UTILIZADOS POR LA SECRETARÍA DE GOBIERNO MUNICIPAL DEL MUNICIPIO
DE AGUACHICA, CESAR DIRIGIDA A MAYORES DE 18 AÑOS**

1. ¿Sabe usted que es la Secretaria De Gobierno Municipal?
 - A) Si
 - B) No

2. ¿Conoce las funciones que desarrolla la Secretaria De Gobierno Municipal?
 - A) Si
 - B) No

3. ¿Se ha enterado de las actividades que desarrolla la Secretaria De Gobierno Municipal?

SIEMPRE 	CASI 	A 	CASI 	NUNCA 
--	---	--	---	--

4. ¿Se mantiene informado de los acontecimientos del municipio de Aguachica?

SIEMPRE 	CASI SIEMPRE 	A VECES 	CASI NUNCA 	NUNCA 
--	---	--	---	--

5. ¿Cuál es el medio de comunicación que más utiliza para informarse en Aguachica?

- A) Prensa
- B) Radio
- C) Televisión
- D) Redes sociales
- E) Voz a voz

6. ¿Por qué motivos utiliza estos medios de comunicación?

- A) Para informarse
- B) Por necesidad
- C) Por entretenimiento
- D) Por seguridad

7. ¿A través de qué medio de comunicación le gustaría conocer las actividades que realiza la Secretaria De Gobierno Municipal?

- A) Prensa
- B) Radio

- C) Televisión
- D) Redes sociales
- E) Voz a voz

3.1.1.2 Actividad 2: Selección de la muestra para recolectar la información

El municipio de Aguachica cuenta con 106.957 habitantes, para la realización del diagnóstico comunicacional a través de la encuesta, se hizo necesario realizar una muestra bajo la siguiente formula.

$$n = \frac{N Z^2 * (p*q)}{N-1 * (E^2) + (ZC)^2 * p * q}$$

Siendo

n= La muestra

N= Población

ZC= Nivel de confianza 95% = 1,96

p= Proporción de aceptación: 50 % = 0,5

q= Proporción de rechazo: 50%= 0,5

E= Margen de error: 5%= 0,05

$$n = \frac{106957 (1,96)^2 * (0.5 * 0.5)}{106957-1 (0,05)^2 + (1,645)^2 * 0.5*0.5}$$

$$n = (106957) * (0.9604)$$

$$267.39 + 0.9604$$

$$n = 102721.5028$$

$$268.3504$$

$$n = 383$$

La encuesta fue realizada a 383 personas en diferentes lugares del municipio, mayores de 18 años y que fueron escogidas aleatoriamente.

3.1.1.3 Actividad 3: Aplicación de encuestas a la comunidad Aguachiquense, sobre la percepción de las comunicaciones que maneja la Secretaría de Gobierno.

A fin de conocer la percepción que tiene la comunidad con respecto al flujo de informaciones y canales de comunicación se realiza una encuesta en diferentes sectores del municipio



Figura 2. Aplicación de encuestas a la comunidad de Aguachica

Fuente: Pasante

3.1.1.4 Actividad 4: Tabulación y análisis de los resultados

Tabulación y análisis de encuestas sobre el conocimiento que tiene la comunidad con respecto al flujo de información y canales de comunicación utilizados por la secretaría de gobierno municipal del municipio de Aguachica, Cesar

Se aplicó la encuesta a 383 habitantes de los 106.957 mil registrados por el DANE según el Censo de Población de 2015 en Aguachica, Cesar. La muestra fue hallada con la fórmula aplicada anteriormente en la actividad 2 del primer objetivo específico.

Para obtener los resultados de la encuesta se realizó un análisis descriptivo en la cual las gráficas arrojan los resultados de acuerdo a cada pregunta y posteriormente se realiza la respectiva interpretación.

¿Sabe usted qué es la Secretaría de Gobierno Municipal?

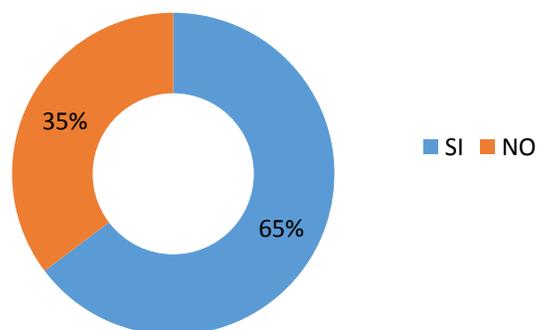


Figura 3. Conocimiento de la comunidad sobre la existencia de la Secretaría de Gobierno Municipal.

Análisis. La gráfica anterior permite evidenciar que una cantidad considerable de la población no conoce o sabe de la existencia de la oficina de la Secretaría de Gobierno ubicada en las instalaciones de la Alcaldía del municipio de Aguachica, demostrando que hay falencias en los procesos comunicativos externos o por el contrario, no se están realizando dichos procesos para el reconocimiento de la misma en la sociedad.

¿Conoce la funciones que desarrolla la Secretaría de Gobierno Municipal?

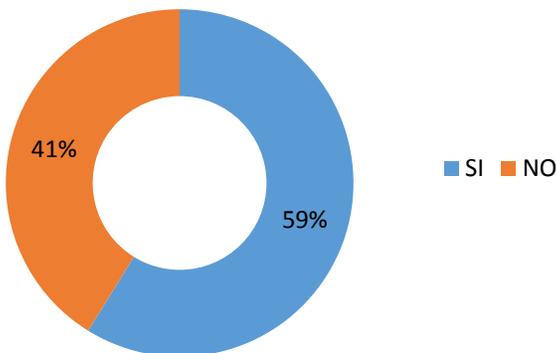


Figura 4. Conocimiento de las funciones que realiza la Secretaría de Gobierno Municipal.

Análisis. Aunque gran parte de la población conoce y sabe las funciones que realiza la Secretaría de Gobierno en relación con la primera gráfica, es notable que cierto porcentaje de la comunidad que aunque sabe que la oficina de Gobierno existe, no conoce las funciones que esta desarrolla en la misma, factores que los puede estar causando la falta de personal capacitado para la realización de diferentes estrategias de reconocimiento.

¿Se ha enterado de las actividades que desarrolla la Secretaría de Gobierno Municipal?

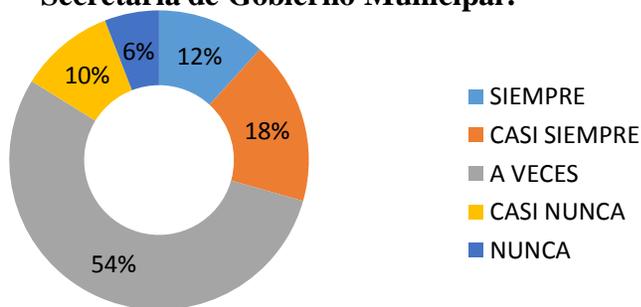


Figura 5. Recepción de las actividades que realiza la Secretaría de Gobierno Municipal.

Análisis. Teniendo en cuenta los resultados arrojados, las actividades que desarrolla la Secretaría de Gobierno no se están dando a conocer en la comunidad de Aguachica, pues son

muy pocos los que se enteran de dichos de eventos, afectando al resto de la comunidad que pocas veces se beneficia de estas actividades por la falta de difusión de información de las mismas a través de los diferentes medios de comunicación que pueden ser utilizados para tal fin.

¿Se mantiene informado de los acontecimientos del municipio de Aguachica?

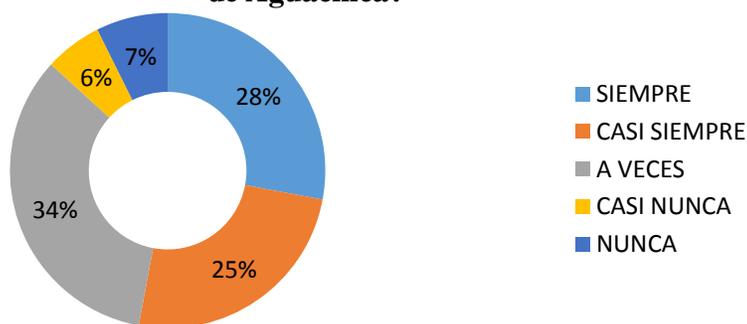


Figura 6. Recepción de información sobre los sucesos del municipio de Aguachica.

Análisis. La mayor parte de la comunidad le gusta estar informado constantemente de los sucesos diarios del municipio de Aguachica, en especial aquellas noticias que sean para su beneficio como charlas educativas, capacitaciones, actividades o eventos, por tal razón, la mayoría del tiempo busca estar informados a través de los diferentes medios de comunicación existentes en el municipio.

¿Cuál es el medio de comunicación que más utiliza para informarse en Aguachica?

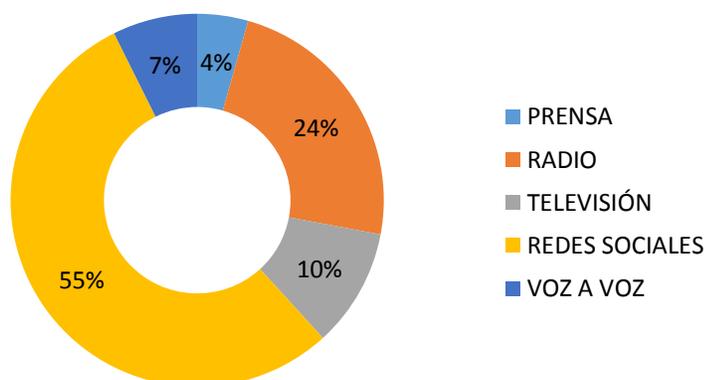


Figura 7. Medio de comunicación de mayor interés en la comunidad de Aguachica.

Análisis. La comunidad de Aguachica está altamente influenciada por la vanguardia tecnológica, haciendo referencia a las redes sociales como medio más utilizado para adquirir información de cualquier sentido, como también para entretenerse, educarse y relacionarse con las demás personas, por su fácil acceso y sus amplias maneras y formas de comunicar, posicionándolas por encima de la radio, la televisión, la comunicación interpersonal y la prensa.

¿Por qué motivo utiliza estos medios de comunicación?

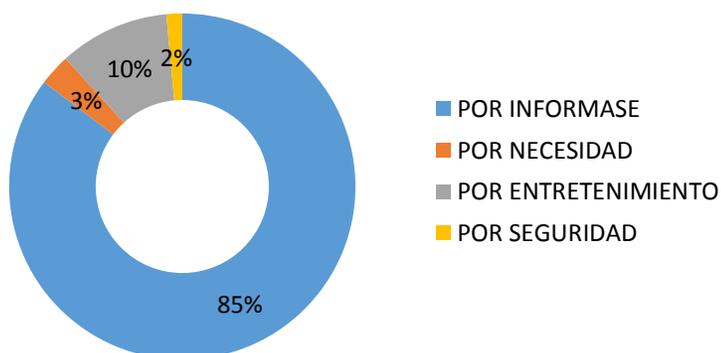


Figura 8. Motivos por el cuál utiliza los medios de comunicación.

Análisis. Es importante saber los motivos por el cual se están utilizando los medios de comunicación para así adaptar diferentes estrategias comunicativas a la hora de difundir las actividades que la Secretaría de Gobierno Municipal desea realizar.

Según los resultados arrojados por la encuesta, la comunidad de Aguachica utiliza diferentes medios de comunicación, unos con más frecuencia que otros, pero estos están siendo utilizados para un buen fin por parte de la mayoría de las personas, que es el de mantenerse informado, pues muy pocos lo utilizan para otras acciones como son, por entretenimiento, necesidad o seguridad.

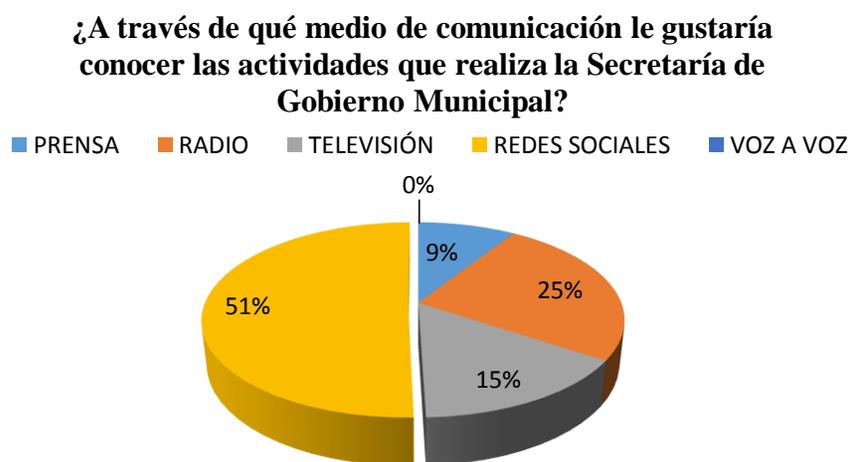


Figura 9. Medios de comunicación por el que la comunidad desea recibir información de la Secretaría de Gobierno.

Análisis. Los encuestados tenían la opción de seleccionar más de un canal de comunicación por el cual les gustaría recibir toda la información que la Secretaría de Gobierno desee difundir. Se puede notar que la mayor parte de la población encuestada prefiere informarse a través de los medios de comunicación de más fácil y rápido acceso en la actualidad, como son

las redes sociales y la radio, ya que se puede acceder a estos desde cualquier lugar y en cualquier momento, a través de un teléfono móvil, un radio, una Tablet o computadora.

3.1.2 Objetivo 2: Diseñar estrategias de comunicación, para fortalecer los canales comunicativos internos y externos.

La estrategia de comunicación es una herramienta que permite articular acciones comunicativas de orden interno o externo en una organización, para consolidar los procesos institucionales orientados a informar sobre el alcance y el avance de los planes, programas, estrategias y proyectos; asimismo, permiten promover el empoderamiento comunitario de las iniciativas autónomas, gubernamentales, cívicas y educativas. Según (Gonzales, 2001) las estrategias de comunicación consisten en relacionar la empresa con su entorno, asimismo (Ana Maria Cardenas, 2008) afirma que “las estrategias de comunicación son planes por los cuales las organizaciones tratan de transformar o implementar nuevos conceptos dentro y fuera de las empresas”.

Tabla 4. Estrategia de comunicación para la secretaría de gobierno de Aguachica, Cesar.

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA LA SECRETARÍA DE GOBIERNO DE AGUACHICA CESAR	
Planteamiento del problema	La secretaría de gobierno es una dependencia de la alcaldía de Aguachica que actualmente no cuenta con canales de comunicación internos que permitan interactuar directamente con la ciudadanía, como tampoco, un plan de medios donde se transmita información constante a la comunidad de Aguachica, estas falencias dentro de la dependencia se presenta debido a que no cuentan con el personal idóneo para realizar este tipo de funciones en la misma y que permita mejorar el desempeño del área. De allí nace la necesidad de diseñar una estrategia comunicativa para fortalecer los procesos comunicativos, mejorar el flujo de la información a la ciudadanía y darle más visibilidad a las actividades que se desarrollan desde esta área organizacional.
Objetivo	Fortalecer los procesos comunicativos internos y externos de la Secretaría de Gobierno en la Alcaldía de Aguachica, Cesar.
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar nuevos canales de comunicación que permitan la interacción de la dependencia con la comunidad.
Específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar actividades internas y externas para mejorar los procesos comunicativos de la oficina de gobierno. • Realizar actividades complementarias para el mejoramiento de la comunicación interna de la dependencia.

Justificación La ejecución de esta estrategia de comunicación es de gran importancia para la oficina de gobierno de la Alcaldía Municipal de Aguachica, permitirá fortalecer y brindar diferentes soluciones en los procesos comunicativos de la dependencia , dando a conocer las diferentes actividades que desde allí se realizan a través de la divulgación de las mismas por los diferentes medios de comunicación, mitigando de esta manera la falta de interacción con la comunidad y mejorando los flujos de información, teniendo en cuenta que estas son las principales problemáticas que se han venido presentando en la Secretaría de Gobierno. Esta estrategia se ejecutará durante el proceso de pasantías en el II semestre del 2018, asimismo, a través de las actividades realizadas para el mejoramiento de la comunicación interna y externa se da a conocer la importancia del papel que cumple el comunicador social dentro de las organizaciones.

Actividades	Actividades	Público/Meta	Canales/Medio	Mensaje	Indicadores
Generales	Específicas				
	Creación e instalación de buzón de PQRS	Comunidad Aguachiquense	Fisco/Alternativos	Deposita aquí tus Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	1 buzón de sugerencias instalado 1 cartelera informativa instalada

Actividades de comunicación interna	Creación e instalación de Carteleros y Acompañamiento fotográficos a eventos de la	Funcionarios de la Alcaldía. Por definir	Fisco/Alternativos Face to face	Dar a conocer información y alimentación semanal de Evidencia de eventos realizados en la S.G.	3 eventos semanales
	Publicación de noticias en redes sociales	Usuarios de plataformas digitales	Internet/Digital	Actividades realizadas durante cada día.	5 a 6 publicaciones semanales en las redes sociales
Actividades de comunicación externa	Redacción de boletines de prensa	Medios de comunicación locales.	Internet/Digital	Informar a la comunidad mediante los boletines	1 boletín de prensa semanal.
	Spots radiales	Comunidad Aguachiquense	Radio/Tradicional	Mensajes de sensibilización y dar a	1 spot radial y 1 radionovela.

Producción del primer programa de televisión institucional de la alcaldía “Súmate Informa”	Comunidad Aguachiense	Televisión/Tradicional	Noticias destacadas de la administración municipal.	2 programas de televisión producidos
Celebración día de los niños	Niños del municipio de Aguachica.	Fisico/Alternativo	Actividad recreativa para los niños del municipio.	Evento realizado con éxito
Elaborar piezas gráficas para los diferentes eventos de la	Usuarios de plataformas digitales.	Internet/Digital	Mensajes alusivos a la actividad por desarrollarse.	8 piezas gráficas realizadas

	Edición y publicación de videos institucionales e informativos de los entes adscritos a la S.G.	Comunidad Aguachiquense	Audiovisual	Servicios y actividades que realiza cada ente adscrito a la S.G.	Más de 30 videos editados y publicados en las redes sociales de la alcaldía.
	Organización del día de amor y amistad	Funcionarios de la Secretaría de Gobierno.	Face to face	Actividad recreación entre funcionarios	Evento realizado con éxito.
Actividades de clima organizacional	Jornada de convivencia y buen trato	Funcionarios Alcaldía	Face to Face	Actividad recreativa entre funcionarios	Evento realizado con éxito.

Celebración de cumpleaños a funcionarios de la secretaría de gobierno.	Funcionarios de la dependencia.	Face to face	Celebrar día de cumpleaños a funcionarios.	Evento realizado con éxito.
--	---------------------------------	--------------	--	-----------------------------

Fuente: Pasante

3.1.2.1 Actividad 1: Socializar la estrategia de comunicación con la dependencia.

Para llevar a cabo esta actividad se realizó una reunión con el jefe de prensa de la alcaldía a fin de socializar las diferentes actividades que se realizarán en la estrategia de comunicación que se implementará.



Figura 10. *Socialización de las estrategias con el jefe de prensa de la alcaldía.*

Fuente: Pasante

3.1.3 Objetivo 3: Implementar la estrategia de comunicación para fortalecer la comunicación interna y externa en la Secretaría de Gobierno.

3.1.3.1 Actividad 1: Ejecutar actividades de la estrategia de comunicación.

Es de gran importancia que la secretaria de gobierno del municipio de Aguachica diseñe e implemente estrategias comunicativas que permitan fortalecer la imagen institucional para interactuar y dar a conocer a la comunidad las diferentes actividades que se ejecutan.

Por tal razón, nace la idea de implementar estrategias como el buzón de sugerencias y carteleras informativas que ayudan a fortalecer la comunicación interna de la secretaria,

estratégicamente ubicadas en la recepción de la dependencia debido a que este espacio es el más frecuentado por los usuarios que visitan la oficina, de igual manera buscando fortalecer la comunicación externa se realizó registro fotográficos, piezas publicitarias, spot radiales, producción de material audiovisual para publicar a través de las diferentes redes sociales de la alcaldía municipal de Aguachica y así dar a conocer las actividades desarrolladas durante el segundo semestre del año creando espacios de interacción donde las personas puedan conocer la información que desde ahí se produce, para retroalimentar y compartir opiniones en tiempo real e interactuar con otras personas volviendo la información universal y llegando a públicos con necesidades diferentes.

A continuación se muestra el desarrollo de la estrategia de comunicación.



Figura 11. Buzón de sugerencias instalado en la recepción de la Secretaria de Gobierno.

Fuente: Pasante



Figura 12. Cartelera informativa actualizada en la recepción de la Secretaria de Gobierno.

Fuente: Pasante



Figura 13. Capture de publicaciones de noticias en las redes sociales de la alcaldía.

Fuente: Pasante



Figura 14. Acompañamiento fotográfico a eventos de la S.G.

Fuente: Pasante



Figura 15. Grabación de spots radiales y radionovela con mensajes de sensibilización.

Fuente: Pasante



Figura 16. Producción del primer programa de televisión institucional de la alcaldía “Súmate Informa”

Fuente: Pasante



Figura 17. Celebración día de los niños.

Fuente: Pasante



Figura 18. Pieza gráfica para convocatoria de artesanos.

Fuente: Pasante



Figura 19. Pieza gráfica festival de tambora tradicional para comunidad LGBT.

Fuente: Pasante



Figura 20. Pieza gráfica para celebración de cumpleaños de funcionarios de la dependencia.

Fuente: Pasante



Figura 21. Pieza gráfica para celebración del día de los niños.

Fuente: Pasante



Figura 22. Pieza gráfica celebración día del comunicador social.

Fuente: Pasante



Figura 23. Pieza gráfica para participar en la asamblea general de familias en acción.

Fuente: Pasante



Figura 24. Jornada de convivencia y buen trato a funcionarios de la alcaldía.

Fuente: Pasante



Figura 25. Celebración de cumpleaños a funcionarios de la secretaría de gobierno.

Fuente: Pasante

Actividad 2: Construcción de informe de resultados para la dependencia.

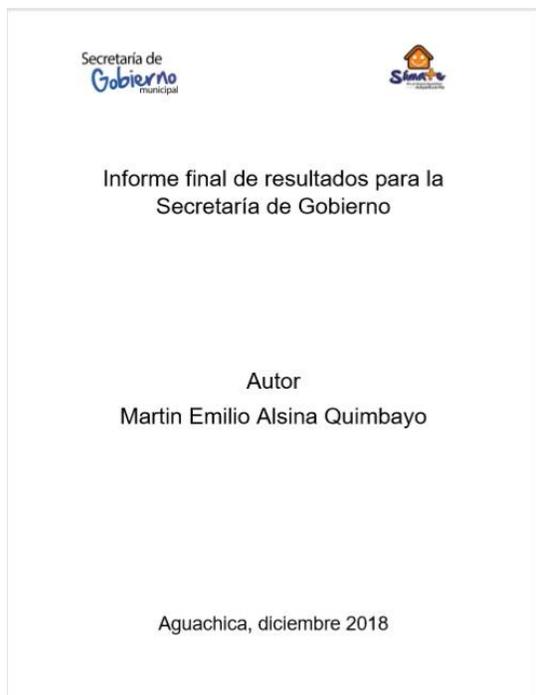


Figura 26. Construcción de informe de resultados para la dependencia.

Fuente: Pasante

Actividad 3: Socialización de la ejecución de la estrategia ante la Secretaría de Gobierno.

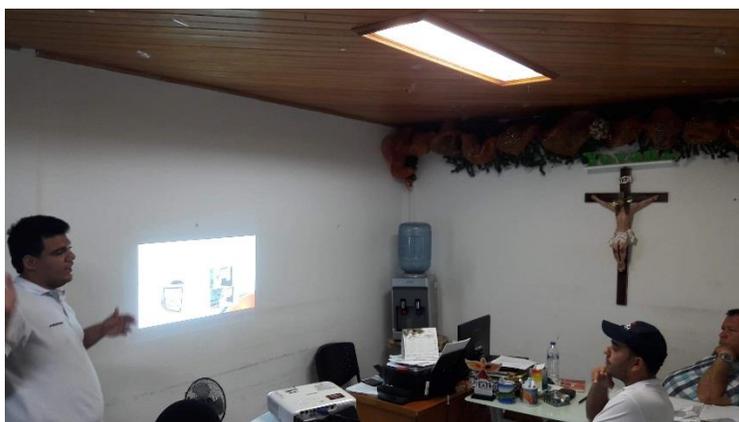


Figura 267. Socialización de la ejecución de la estrategia ante la Secretaría de Gobierno.

Fuente: Pasante

Capítulo 4. Diagnostico Final

La comunicación como mecanismo integrador de los métodos que a diario se desarrollan en las organizaciones son un factor indispensable que contribuyen al logro de los objetivos y permite en gran medida un progreso continuo en los flujos de comunicación internos y externos de las empresas; igualmente facilita el desarrollo de un buen clima organizacional.

Como se mencionó en el diagnóstico inicial, la Secretaría de Gobierno de Aguachica, no contaba con canales de comunicación que permitieran interactuar directamente la dependencia con la ciudadanía, dado que carecía de personal para desempeñar estas labores dentro de la dependencia. Lo anterior permitió ejecutar satisfactoriamente la estrategia de comunicación donde se plantearon diferentes objetivos, actividades y tácticas que fueron de gran importancia, brindando soluciones a las falencias presentadas y fortaleciendo así la comunicación interna y externa en dicha área.

Capítulo 5. Conclusiones.

Para el desarrollo de este trabajo se realizó un diagnóstico comunicacional por medio de encuestas que permitieron establecer como principal falencia la falta de interacción de la Secretaría de Gobierno con la comunidad a través de los diferentes canales de comunicación (tradicionales, alternativos y digitales), en este sentido, se logró crear y fortalecer diferentes espacios de interacción con la comunidad tales como buzón de sugerencias, carteleras informativas, spots radiales, publicación continua en redes sociales de las actividades que se ejecutan en el área, por esto, es muy importante que las organizaciones ejecuten este tipo de estrategias que fortalezcan y coadyuven las comunicaciones con sus diferentes públicos, asimismo, realizar actividades que den a conocer la importancia de trabajar en torno al mejoramiento de los canales comunicativos.

Capítulo 6. Recomendaciones

Incluir dentro de su grupo de trabajo un comunicador, a fin de seguir implementando estrategias comunicativas que sigan reforzando las diferentes formas de comunicarse con sus públicos, generando mayor confianza y así cumplir con los objetivos de la organización.

Lograr que entre el comunicador social y su jefe inmediato, exista una relación más estrecha, para que ambos puedan intercambiar ideas sobre lo que se pueda mejorar e innovar.

Referencias

Alcaldía de Aguachica. (17 de octubre de 2018). Obtenido de www.aguachica-cesar.gov.co/alcaldia/mision-y-vision

Alcaldía de Aguachica Cesar. (17 de octubre de 2018). Obtenido de www.aguachica-cesar.gov.co/alcaldia/mision-y-vision

Alcaldía de Aguachica Cesar. (17 de octubre de 2018). Obtenido de www.aguachica-cesar.gov.co/alcaldia/mision-y-vision

Alcaldía de Aguachica-Cesar. (7 de julio de 2016). <http://aguachica-cesar.gov.co>. Obtenido de <http://aguachica-cesar.gov.co/presentacion.shtml>

Alcaldía de Aguachica-Cesar. (1 de diciembre de 2016). <http://aguachica-cesar.gov.co>. Obtenido de <http://aguachica-cesar.gov.co/dependencias.shtml?apc=dbxx-1-&x=1732158#objetivos>

Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. Netbiblo.

Ana Maria Cardenas, D. S. (2008). Estrategias de Comunicacion . Bogota.

bolunta. (s.f.). Obtenido de <http://www.bolunta.org/manual-comunicacion/comunicacion-4-1.asp>

Brandolini, & Gonzalez. (2008). Comunicación Interna. Buenos Aires: La cruja.

Brandolini, A., & Gonzalez Frigoli , M. (2008). Comunicación interna. Buenos Aires: La cruja ediciones.

Gonzales, R. A. (2001). Estrategias de comunicacion . Barcelona: Ariel.

Gonzalez, R. A. (2001). Estrategias de Comunicación. Barcelona-España: Ariel.

Kreps, G. L. (1990). Comunicación en las organizaciones. Londres: Longman Group LTD.

Sanvoval Caraveo. (27 de marzo de 2004). Conceptos y dimensiones del clima organizacional.

Obtenido de

http://clases.ugb.edu.sv/multimedia/Dimensiones_del_clima_organizacional.pdf

Valle, M. (2003). Razon y Palabra. Obtenido de

<https://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n32/mvalle.html>

Apéndices

Apéndice 1. Celebración día de disfraces con el programa adulto mayor.



Fuente: Pasante

Apéndice 2. Creación del equipo de prensa en el campeonato interno.



Fuente: Pasante

Apéndice 3. Entrevista realizada a funcionarios de la ARN en convenio con la Secretaría Gobierno.



Fuente: Pasante

Apéndice 4. Acompañamiento audiovisual a los diferentes entes descentralizados de la alcaldía.



Fuente: Pasante

Apéndice 5. Cubrimiento de eventos en colegios.



Fuente: Pasante

Apéndice 6. Cubrimiento de las fiestas patronales de Aguachica.



Fuente: Pasante

Apéndice 7. Cubrimiento de la asamblea general de familias en acción.



Fuente: Pasante

Apéndice 8. Acompañamiento a siembra de árboles en las rondas hídricas de las quebrada buturama y aguas claras.



Fuente: Pasante

Apéndice 9. Acompañamiento fotográfico a eventos de la Secretaría de Gobierno..



Fuente: Pasante

Apéndice 10. Acompañamiento fotográfico a inauguración de alumbrado navideño en el bosque de la agüil.



Fuente: Pasante

Apéndice 11. Acompañamiento fotográfico y audiovisual al III Festival Nacional de bandas.



Fuente: Pasante



Apéndice 12. Realización de la novena de navidad interna en la dependencia