	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		1(77)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Gina Marcela Echeverry Aguirre		
FACULTAD	Educación Artes y Humanidades		
PLAN DE ESTUDIOS	Comunicación social		
DIRECTOR	Mery Celina Torres Jácome		
TÍTULO DE LA TESIS	Diseño de creación del área de comunicaciones en la alcaldía de la Esperanza, Norte de Santander		
TITULO EN INGLES	Design of creation of the communications area in the mayor's office of Esperanza, Norte de Santander		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>El presente trabajo de pasantía tuvo como objetivo central diseñar el área de comunicaciones en la alcaldía de La Esperanza, Norte de Santander. Demostrando a través de la práctica la relevancia que tiene este departamento interno, sus principales funciones, su aporte dentro de la gestión de las actividades comunicacionales y la interacción que genera con otras áreas de la entidad y la comunidad, contribuyendo a mantener informados a su público.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>The main objective of the present internship work was to design and implement the communications area in the mayor's office of La Esperanza, Norte de Santander. Demonstrating through practice the relevance of this internal department, its main functions, its contribution within the management of communication activities and the interaction it generates with other areas of the entity and the community, contributing to keep its public informed.</p>			
PALABRAS CLAVES	Diseño, Creación, Área de comunicaciones, Comunicación.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Design, Creation, Communications Area, Communication.		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 77	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
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

DISEÑO DE CREACIÓN DEL ÁREA DE COMUNICACIONES EN LA ALCALDÍA DE LA
ESPERANZA, NORTE DE SANTANDER

Autor

GINA MARCELA ECHEVERRY AGUIRRE

Trabajo de grado en modalidad de pasantía presentado como requisito para optar por el título de
comunicador social

Director

MERY CELINA TORRES JACOME

Profesional en mercadeo con énfasis en negocios internacionales

Esp. Marketing Digital

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA

FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

PLAN DE ESTUDIOS COMUNICACIÓN SOCIAL

Ocaña, Colombia

agosto 2021

Índice

Introducción	xi
Capítulo 1. Diseño de creación del área de comunicaciones en la alcaldía de La Esperanza, Norte de Santander	1
1.1 Descripción breve de la empresa.....	1
1.1.2 Misión.....	2
1.1.3 Visión.....	2
1.1.3 Objetivos de la empresa.....	3
1.1.3.1 Objetivo general de la empresa	3
1.1.3.2 Objetivos específicos de la empresa	3
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.	4
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.	7
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	8
1.2.1 Planteamiento del problema.	10
1.3 Objetivos de la pasantía.....	10
1.3.1 Objetivo general.....	10
1.3.2 Objetivos específicos.....	11
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma	11
Capítulo 2. Enfoques referenciales	12
2.1 Enfoque conceptual.....	12
2.2 Enfoque legal.....	16
2.2.1 Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia de 1991.	16
2.2.2 Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991.	16
2.2.3 Ley 1341 de 2009.	16
2.2.4 Decreto 1008 de 2018.....	17
Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo.....	18
3.1 Presentación de resultados	18
3.1.1 Realizar un diagnóstico de la situación de las comunicaciones internas y externas. ...	18

3.1.1.1 Diseñar una encuesta para conocer la situación de las comunicaciones en el municipio de La Esperanza.....	18
3.1.1.2 Seleccionar la población-muestra para realizar la encuesta.....	19
3.1.1.3 Aplicar la encuesta tanto a la comunidad, como a los diferentes funcionarios. ...	20
3.1.1.4 Analizar los resultados de las encuestas	20
3.1.1.5 Dar a conocer las debilidades identificadas en los resultados para buscar solución.....	37
3.1.2 Establecer los requisitos para la creación del área de comunicaciones.....	38
3.1.2.1 Describir los requerimientos de nivel técnico, financieros y humanos para la creación de área de comunicaciones	38
3.1.2.2 Llevar a cabo una mesa de trabajo a los diferentes líderes de secretarías y coordinaciones para identificar cuáles son los elementos necesarios para la creación del área de comunicaciones en la administración municipal	42
3.1.2.3 Buscar la opinión de algunos habitantes que visitan las instalaciones de la administración municipal para conocer su punto de vista ante la creación del área de comunicación	43
3.1.3 Plantear las estrategias para el buen funcionamiento del área de comunicaciones.	44
3.1.3.1 Realizar una entrevista a los funcionarios encargados que conforman las secretarías y coordinaciones para poder hacer una lluvia de ideas	44
3.1.3.2 Analizar la lluvia de ideas.....	45
3.1.3.3 Socializar para plantear las estrategias establecidas	46
Capítulo 4. Diagnóstico final	48
Capítulo 5. Conclusiones	49
Capítulo 6. Recomendaciones.....	50
Referencias.....	51
Apéndices	52

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz DOFA	9
Tabla 2. Actividades a desarrollar en la pasantía.....	11
Tabla 3. Equipos de oficina	39
Tabla 4. Equipo de comunicación y computación	39
Tabla 5. Recurso humano para el área de comunicaciones	39
Tabla 6. Manual de funciones requerido para el comunicador social del área de comunicaciones.....	40
Tabla 7. Requerimiento de inversión	41
Tabla 8. Requerimientos de puesta en marcha	41
Tabla 9. Gastos variables del área de comunicaciones.....	41
Tabla 10. Presupuesto necesario para desarrollar las actividades del área de comunicaciones ...	42

Lista de figuras

Figura 1. Organigrama Alcaldía La Esperanza.....	7
Figura 2. Conocimiento de la comunidad en cuanto a los funcionarios públicos.....	21
Figura 3. Conocimiento de la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la alcaldía.....	22
Figura 4. Servicios solicitados por parte de la comunidad.	22
Figura 5. Información solicitada en la alcaldía por parte de la comunidad.	23
Figura 6. Información a la comunidad por parte de la alcaldía municipal.	24
Figura 7. Capacidad de informar por parte de los funcionarios de la administración.	25
Figura 8. Conocimiento de las actividades que realiza la administración municipal por parte de la comunidad.....	25
Figura 9. Medios por los cuales la ciudadanía tiene acceso a información.	26
Figura 10. Medios de comunicación más utilizados por la comunidad.	27
Figura 11. Concepto que tiene la comunidad sobre la información suministrada por los funcionarios públicos.....	28
Figura 12. Conocimiento sobre la inducción que recibieron los funcionarios a la hora de ingresar a trabajar en la alcaldía municipal..	29
Figura 13. Conocimiento sobre la comunicación entre jefe-funcionario.....	30
Figura 14. Capacitación recibida de los nuevos cargos que desempeñan algunos funcionarios actualmente.	30
Figura 15. Calificación de la comunicación interna entre los funcionarios.....	31
Figura 16. Comunicación entre las diferentes dependencias de la administración municipal.....	32
Figura 17. Calificación interna del servicio que se presta a la comunidad.....	32

Figura 18. Información suministrada de las actividades que realiza la administración municipal.....	33
Figura 19. La alcaldía usa o no las herramientas de comunicación adecuadas para dar información.....	34
Figura 20. Comunicación entre compañeros de trabajo.....	34
Figura 21. Conocimiento sobre los procesos para dar información.....	35
Figura 22. La necesidad del área de comunicaciones con el fin de centralizar la información....	36

Lista de apéndices

Apéndice A. Formato de la entrevista inicial de la dependencia asignada.....	53
Apéndice B. Formato de la encuesta dirigida a la comunidad del municipio de La Esperanza. .	54
Apéndice C. Formato de la encuesta dirigida a los funcionarios de la alcaldía La Esperanza. ...	56
Apéndice D. Evidencias fotográficas de aplicación de la encuesta a la comunidad.....	59
Apéndice E. Tarjeta de invitación a los líderes de secretarías y coordinaciones para en la mesa de trabajo.....	60
Apéndice F. Evidencias fotográficas de la Mesa de trabajo dirigida a los diferentes líderes de secretarías y coordinaciones.	61
Apéndice G. Evidencias fotográficas de los aportes que realizan los ciudadanos con respecto al manejo de comunicación en la administración municipal.	62
Apéndice H. Formato de la entrevista realizada a los funcionarios para dar paso a las lluvias de ideas.	63
Apéndice I. Evidencias fotográficas de la aplicación de la entrevista a los funcionarios para recolectar ideas con el fin de plantear estrategias para mejorar en el área de comunicaciones....	64
Apéndice J. Grabaciones de las entrevistas realizadas a los funcionarios para dar paso a las lluvias de ideas.....	65
Apéndice K. Evidencias fotográficas del encuentro con el Señor alcalde Antonio María Pérez Pabón para socializar las estrategias establecidas.....	66

Introducción

El presente trabajo de pasantía tuvo como objetivo central diseñar e implementar el área de comunicaciones en la alcaldía de La Esperanza, Norte de Santander. Demostrando a través de la práctica la relevancia que tiene este departamento interno, sus principales funciones, su aporte dentro de la gestión de las actividades comunicacionales y la interacción que genera con otras áreas de la entidad y la comunidad, contribuyendo a mantener informados a su público.

Siendo las cosas así, en un principio las tareas abordadas aquí son de carácter analítica, entendiendo que se debe conocer la postura que tiene la población del municipio frente a la comunicación externa de la alcaldía y de otro lado la de los funcionarios públicos para comprender los procesos comunicativos internos. Posteriormente se planteó la necesidad de organizar los requerimientos con los que ha de contar la empresa municipal para su creación. De ahí que la pasante propone tener en cuenta los recursos técnicos, humanos y financieros.

También son establecidas las estrategias para el buen funcionamiento del área de comunicaciones, apoyadas estas en la opinión de los líderes de las secretarías y el alcalde.

Capítulo 1. Diseño de creación del área de comunicaciones en la alcaldía de La Esperanza, Norte de Santander

1.1 Descripción breve de la empresa

La alcaldía municipal de La Esperanza, Norte de Santander, se rige bajo el mando del Dr. Antonio María Pérez Pabón, entre el periodo 2020-2023, con un plan de desarrollo municipal titulado “La Esperanza es de todos”, acompañado de once concejales que representan los diferentes partidos políticos, también, un gabinete de gobierno establecido en el año 2020.

Su función principal es administrar los recursos, velar por el bienestar de su comunidad, hacer cumplir las leyes establecidas en el plan de gobierno en conjunto con el grupo de servidores públicos que están bajo el mando, desarrollando diversas funciones, entre esas la de liderar proyectos e iniciativas que le ayuden a los habitantes del municipio a salir adelante buscando siempre mejorar la calidad de vida, teniendo en cuenta que la integridad y la ética son pilares fundamentales que contribuyen a la prestación de un buen servicio y el desarrollo de labores que llevan al éxito a la entidad, y de esta manera poder dar solución a problemáticas, velando por la seguridad y la tranquilidad de todos los esperanceños.

De esta manera, presentamos nuestro plan de desarrollo municipal “La Esperanza es de todos”, cuya finalidad va encaminada al bienestar integral, el progreso y prosperidad para todos, generando desarrollo sostenible, este plan de desarrollo se ha concebido bajo los valores de

transparencia, equidad, justicia, honestidad y participación ciudadana, como pilares fundamentales para el cumplimiento de la constitución y las leyes.

1.1.2 Misión.

El municipio de La esperanza Norte de Santander, como ente territorial, genera las condiciones necesarias para la oportuna prestación de los servicios públicos y sociales a su cargo y las obras que se requieren para generar bienestar y desarrollo a través de la equidad, con la planificación social, económica e institucional ambiental y de una administración efectiva y eficaz de todos los recursos económicos, técnicos, físicos, institucionales, humanos y sostenibles, proporcionando la participación ciudadana en la gestión pública, el ejercicio de los derechos y deberes como titulaciones y la convivencia pacífica en un periodo de posconflicto con una paz duradera de sus habitantes con mejores oportunidades de vida con legalidad, emprendimiento y equidad.

1.1.3 Visión.

En el año 2030 el municipio de La Esperanza, será un ente territorial próspero con mejores oportunidades de desarrollo y equidad que le permitirá a su gente el mejoramiento de las condiciones de vida, mediante acciones de emprendimiento y un buen gobierno para el desarrollo sostenible con legalidad y equidad.

1.1.3 Objetivos de la empresa.

1.1.3.1 Objetivo general de la empresa.

Contribuir al bienestar social, económico y a la prosperidad de los habitantes del municipio La Esperanza Norte de Santander, mediante la ejecución de planes, programas y proyectos encaminados a la solución de problemas que afectan a la comunidad y la adopción de estrategias, políticas y lineamientos que permiten generar oportunidades para mejorar la calidad de vida en busca de un mejor progreso en la región.

1.1.3.2 Objetivos específicos de la empresa.

Determinar la problemática sectorial (educación, salud, agua potable y saneamiento básico, vías y transporte, energía y servicios públicos, atención a grupos vulnerables y promoción social, sector agropecuario y desarrollo rural, deporte recreación, cultura y turismo, vivienda, promoción del desarrollo y empleo, promoción del desarrollo y empleo, desarrollo comunitario, equipamiento municipal y fortalecimiento institucional, justicia y seguridad, prevención y atención de desastres, medio ambiente, atención integral a víctimas del conflicto armado, entre otros; que afecta a la municipalidad en la zona urbana y rural.

Identificar y priorizar los objetivos a seguir en cada sector de trabajo para los próximos cuatro años por la nueva administración municipal.

Buscar y concretar las estrategias y proyectos que busquen resolver los problemas planteados y apunten a los objetivos municipales.

Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes del municipio La Esperanza, que se expresa en una mejor calidad de vida, en la construcción de mejor futuro y del municipio que progresa con criterios sostenibles, justos, solidaridad y étnicos para el bien de toda la población.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.

La alcaldía de la esperanza maneja una estructura organizacional gráfica mixta, con una naturaleza meso administrativa, ya que las decisiones no siempre se toman de la misma manera, algunas se dan de forma jerárquica, otras en compañía de algunos servidores públicos y otras decisiones se dan de manera independiente, para así dividirse el trabajo en las distintas áreas debido a la cantidad de actividades, proyectos y objetivos que se deben cumplir de manera general.

Según el orden establecido, en la alta dirección se encuentra el despacho del alcalde, quien es el administrador y encargado de tomar decisiones y dirigir los procesos que se desarrollan dentro de la administración, además, emite resoluciones y decretos de carácter municipal, contando con el apoyo directo por parte del grupo de concejales y en compañía de la personería.

Dentro de la segunda línea se encuentra un asesor jurídico, encargado de revisar cada proceso que se desarrolla en la administración, que a su vez emite conceptos teniendo en cuenta las actuaciones administrativas y un control interno, que se encarga de hacer seguimiento a todos

los procesos y de auditar cada uno de ellos, ya que pueden ser trimestrales, cuatrimestrales y anuales, haciendo un análisis institucional a cada uno.

En consecuencia, de manera horizontal están establecidas las secretarías y coordinaciones: en primer lugar, se encuentra la Secretaría general y de gobierno, siendo esta la dependencia encargada de la contratación de todo el personal para la administración municipal, también, hace todo lo correspondiente a contratos de mínima cuantía, como la compra venta de suministros, tiene a cargo funciones de educación siendo de esta manera el jefe del personal administrativo, dirige las actividades de la comisaría de familia, la inspección de policía y tránsito, las inspecciones en las zonas rurales, con el fin de mantener el orden público, de esta manera también se encarga de dirigir la jefatura de archivo y de comunicaciones.

Asimismo, Secretaría de hacienda, es la encargada de dirigir y administrar todas las políticas en materia financiera, económica, fiscal y presupuestal del municipio en compañía de la tesorería.

También está la Secretaría de planeación e infraestructura, que orienta y coordina las políticas de planeación, estratificación, uso de suelos e infraestructura, velando por el desarrollo social, económico, cultural y territorial.

Dentro de las coordinaciones encontramos: la coordinación de desarrollo comunitario o programas sociales, en la que se ejecutan todos los programas que aplican del gobierno nacional

como: familias en acción, ingreso solidario, Colombia mayor y todos los programas con el adulto mayor que se realizan con recursos propios del municipio, al mismo tiempo, en representación del servicio nacional de aprendizaje (SENA), trabajando con todo tipo de población, para capacitarse como técnicos, tecnológicos o asistiendo a cursos complementarios para ir en pro del desarrollo de la comunidad.

La coordinación de deportes, recreación, cultura y turismo, dirige todos los procesos formativos, abarcando la zona rural y urbana del municipio, para que de esta manera los niños y jóvenes puedan ocupar su tiempo libre y se motiven a practicar y aprender un arte.

La coordinación de desarrollo rural del municipio, maneja variedad de actividades, con el fin de ayudar a los pequeños y medianos productores, con asistencia técnica en la zona rural, prestando servicio técnico en ganadería, cumpliendo mensualmente una meta ya establecida.

Por último, la coordinación de salud pública vela por la integridad de atención médica de todos los habitantes del municipio y plantean estrategias para prevenir las enfermedades.

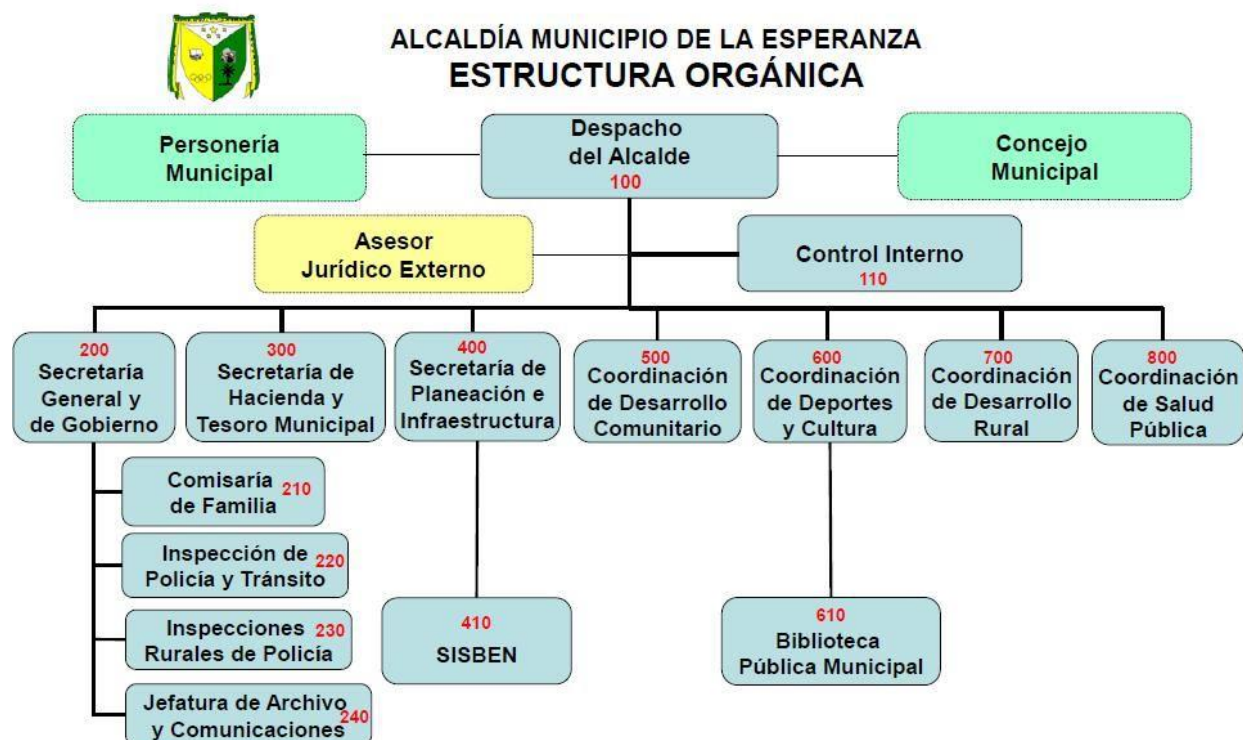


Figura 1. Organigrama Alcaldía La Esperanza. Fuente: Alcaldía Municipal La Esperanza.

1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.

En la actualidad, la secretaría de gobierno es la que controla y dirige todas las actividades encaminadas al área de comunicación, pero existen problemas que afectan la comunicación interna de la administración pública en general, ya que carece de herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos específicos establecidos en el plan de gobierno.

El desinterés por parte de los servidores públicos a la hora de dar a conocer todas las actividades que se realizan genera un descontento social para la comunidad, también es evidente que a la hora de realizar un informe mensual o para las rendiciones de cuentas anuales todo queda incompleto por la falta de evidencias y recolección de información.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

Para llevar a cabo la realización del diagnóstico se utilizó una metodología cualitativa como instrumento de recolección de información, para así determinar la importancia del manejo de comunicación en las diferentes dependencias de la alcaldía municipal.

Asimismo, se realizaron unas entrevistas semiestructuradas (ver apéndice A) a nueve funcionarios públicos, abarcando uno por cada dependencia con el fin de recolectar la información de manera directa y verás.

En las entrevistas realizadas a los servidores públicos de las diferentes dependencias de la administración municipal, se encontró qué: todos se sienten satisfechos en su trabajo, debido al buen ambiente laboral, es esta la razón por la cual fluye de manera correcta. También evidenciamos en algunas dependencias como: coordinación de programas sociales, coordinación de salud pública y la secretaría de planeación e infraestructura, hacen falta herramientas tecnológicas para una buena ejecución de sus actividades.

El municipio La Esperanza, por su ubicación geográfica sufre consecuencias por la baja cobertura de internet y en los días de lluvia tiende a perderse por completo la señal, eso hace que el desarrollo de sus actividades se vean afectadas, ya que los medios de comunicación más usados son el teléfono móvil y el computador, la pandemia trajo consigo muchas consecuencias, en este sentido, cabe aclarar que los empleados se acostumbraron a realizar sus actividades por

medio de elementos físicos y ahora han tenido que adaptarse a las nuevas tecnologías para cumplir con las responsabilidades asignadas.

En este sentido, notamos la falta de capacitaciones al personal para poder acoplarse a estos nuevos manejos, no cuenta tampoco con programas de diseño adecuados para una mejor difusión de información, ya que no hay un profesional encargado del manejo de página web y redes sociales de la administración municipal.

Por lo anterior, se determina una matriz FODA, que permite dar a conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que tiene la alcaldía municipal.

Tabla 1

Matriz DOFA

MATRIZ DOFA		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>FORTALEZAS</p> <p>1- Compromiso y entrega por parte de los funcionarios en cada una de sus obligaciones.</p> <p>2- El buen clima organizacional.</p> <p>3- Bueno nombre que posee la alcaldía frente al municipio.</p>	<p>1- El buen presupuesto asignado por parte del gobierno al municipio.</p> <p>Estrategias FO (usar fortalezas para aprovechar oportunidades)</p> <p>1- Aprovechar las alianzas y la disposición del equipo de trabajo para promover estrategias comunicativas.</p>	<p>1- Difícil acceso a internet de calidad.</p> <p>2- El nivel de educación no es el adecuado para poder ofrecer una buena comunicación.</p> <p>Estrategias FA (usar fortalezas para evitar amenazas)</p> <p>1-Crear buen contenido digital de fácil acceso para dar a conocer las actividades que desarrolla la alcaldía municipal.</p>
<p>DEBILIDADES</p> <p>1-Falta de equipos, programas e implementos necesarios para el desarrollo de actividades.</p> <p>2-Carencia de personal capacitado para el manejo de comunicaciones.</p> <p>3-Falta de capacitaciones a los empleados.</p> <p>4-Falta de carteles de información.</p>	<p>Estrategias DO (superar debilidades aprovechando oportunidades)</p> <p>1-Facilitar el acceso y poner a disposición de la comunidad toda la información para informar a la ciudadanía.</p>	<p>Estrategias DA (reducir debilidades y evitar amenazas)</p> <p>1- Dar a conocer a la comunidad por medio de redes sociales y/o carteles las actividades que realiza la administración pública.</p>

Nota: La tabla muestra la matriz DOFA realizada según el análisis interno y externo de la alcaldía del municipio La Esperanza. Fuente: Pasante.

1.2.1 Planteamiento del problema.

Hoy en día, los medios de comunicación cumplen un papel muy importante en la sociedad, debido a muchos factores como es el caso de la pandemia generada por el Covid 19, que nos han obligado a comunicarnos de manera virtual y a utilizar diversas plataformas digitales.

Así como muchas empresas a nivel mundial, nacional, regional y local tuvieron que adaptarse a los nuevos requerimientos tecnológicos y a reinventar nuevas estrategias que le permitieran cumplir con sus objetivos, no siendo la Alcaldía Municipal de la Esperanza ajena a esto, ya que fue necesario la modificación de muchos procesos y el uso de diferentes herramientas tecnológicas para dar continuidad a su labor y a la realización de actividades de interés social buscando el mejoramiento de la comunicación tanto interna como externa a través de sus diferentes áreas.

Por esta razón se ve la necesidad de plantear la creación de un área donde se pueda direccionar todas las actividades que permitan generar una comunicación rápida, efectiva y oportuna tanto internamente como a toda la comunidad en general.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 Objetivo general.

Diseñar e implementar el área de comunicación en la alcaldía de La Esperanza, Norte de Santander.

1.3.2 Objetivos específicos.

Realizar un diagnóstico de la situación de las comunicaciones internas y externas.

Identificar los requisitos para la creación del área de comunicaciones.

Plantear las estrategias para el buen funcionamiento del área de comunicaciones.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2

Actividades a desarrollar en la pasantía

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA EMPRESA PARA HACER POSIBLE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Diseñar e implementar el área de comunicación en la alcaldía de La Esperanza, Norte de Santander.	Realizar un diagnóstico de la situación de las comunicaciones internas y externas.	-Diseñar una encuesta para conocer la situación de las comunicaciones en el municipio de La Esperanza. -Seleccionar la población-muestra para realizar la encuesta. -Aplicar la encuesta tanto a la comunidad, como a los diferentes funcionarios. -Analizar los resultados de las encuestas. - Dar a conocer las debilidades identificadas en los resultados para buscar solución.
	Establecer los requisitos para la creación del área de comunicaciones.	-Describir los requerimientos de nivel técnico, financieros y humanos para la creación del área de comunicaciones. -Llevar a cabo una mesa de trabajo a los diferentes líderes de secretarías y coordinaciones para identificar cuáles son los elementos necesarios para la creación del área de comunicaciones en la administración municipal. -Buscar la opinión de algunos habitantes que visitan las instalaciones de la administración municipal para conocer su punto de vista ante la creación del área de comunicación.
	Plantear las estrategias para el buen funcionamiento del área de comunicaciones.	-Realizar una entrevista a los funcionarios encargados que conforman las secretarías y coordinaciones para poder hacer una lluvia de ideas. -Analizar la lluvia de ideas. -Socializar para plantear las estrategias establecidas.

Nota: La tabla describe las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a los objetivos de la pasantía.
Fuente: Pasante.

Capítulo 2. Enfoques referenciales

2.1 Enfoque conceptual

Teniendo en cuenta que el objetivo general de este trabajo de grado es el diseño de creación del área de comunicaciones de la alcaldía de La Esperanza, Norte de Santander, se conceptualizaron en primer lugar lo relacionado con la comunicación organizacional, comunicación interna, comunicación externa y estrategia de comunicación, con el fin de analizar cada uno y estudiar el aporte que le hace a esta investigación.

Para el desarrollo de los procesos comunicativos en las organizaciones, el periodismo y el cambio social, es fundamental tener claridad frente a cómo se abordarán cada una de las temáticas que se presenta, teniendo en cuenta que, entre más profundo sea el análisis situacional, mejor se podrán abordar cada una de las realidades que afronta el ser humano (Rios, Páez, & Barbos, 2020, p. 9).

Es de vital importancia, aceptar que la comunicación ayuda día a día en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos en cada empresa, ya que de esta manera se mantiene un orden en la estructura interna y externa de la organización.

La comunicación cuando se aplica en las organizaciones es denominada la 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 de mensajes que se intercambian

entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio (Fernandez , 2013).

Basándonos en lo que dice el autor, se puede observar la importancia de la comunicación organizacional dentro de una empresa, ya que esta permite que haya un mejor desarrollo tanto personal como profesional en cada una de sus actitudes y es la base para cumplir los objetivos planteados.

La comunicación organizacional se entiende también como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se den entre los miembros de la organización, o entre las organizaciones y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actividades y conductas de las públicas 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 (Ríos, Páez, & Barbosa, 2020).

De esta forma la comunicación se convierte en la mejor herramienta para dar cumplimiento efectivo a los objetivos y permite que la organización tome un rumbo positivo, ya que nos da el poder de identificar y así buscar solución a los problemas, estableciendo a su vez un buen ambiente laboral.

Toda organización debe mantener una buena comunicación interna, ya que es fundamental para que haga unión, coordinación en el desarrollo de cada una de las actividades que se realicen en las diferentes dependencias de la empresa.

Según Fernández, la comunicación organizacional puede dividirse en: comunicación interna. La comunicación externa, tiene como propósito perfeccionar las relaciones con el público, mostrando todo lo que se hace claramente en la empresa, generando así un mejor posicionamiento, aceptación y credibilidad por parte de toda la comunidad (Fernandez , 2013).

Para finalizar “una estrategia de comunicación permite establecer metas claras frente al análisis de problemáticas comunicacionales previamente concebidas en un proceso investigativo y que determinan metas y objetivos claros para dar soluciones concretas a lo establecido previamente” (Ríos, Páez, & Barbosa, 2020).

Las estrategias de comunicación se pueden diseñar por la identificación de un problema latente en la comunidad u organización determinada, también se pueden diseñar como resultado analítico de un diagnóstico elaborado; con esto se aclara que, las estrategias de comunicación se diseñan y se desarrollan para dar respuestas a las necesidades de comunicacionales, posicionamiento, imagen, interacción, participación ciudadana, entre otras (Ríos, Páez, & Barbosa, 2020).

Las organizaciones, determinan todas estas tácticas, innovadoras con el fin de promover el crecimiento de la empresa, aprovechando los canales de comunicación permitiendo que mensaje llegue al ciudadano de manera satisfactoria, todo esto con el fin de dar cumplimiento a sus objetivos.

De otro lado, hay que relacionar las bases conceptuales que se derivan del desarrollo de la pasantía dentro de una entidad pública como lo es la Alcaldía municipal:

La administración pública involucra en su gestión aspectos dinámicos que se pueden explicar a partir de su direccionamiento hacia la obtención de metas y objetivos predeterminados de un conjunto social, mediante el aprovechamiento racional de los elementos con lo que dispone la organización. Es por ello que se define como el proceso cuya finalidad es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr la máxima productividad. Igualmente, es establecida como aquella disposición o habilidad que tienen las empresas para servir socialmente, entiendo una orientación que implica la generación de empleo, aplicación de procedimiento y recursos para el funcionamiento de los servicios públicos. (Ruiz, 2008)

Ahora bien, desde la administración pública, los interés y necesidades que se perciben son de carácter colectivas, por lo tanto, los organismos centrales que tienen la misión de ejercer la función administrativa se encuentran sujetas a los procesos transversales por poder político. Bajo estos principios, se visualiza la comunicación como un papel fundamental entre el desarrollo organización de las estructuras administrativas, de gobierno y con la población. Por ello, en este contexto resulta indispensable estimular el intercambio de ideas opiniones, conceptos y mantener un contacto social definitivo que beneficia directamente la gestión administrativa. (Cárdenas, 2018) Así, es que la estos procesos de comunicación e información se dan hoy al interior de la administración pública para lograr una relación con todos los órganos del poder estatal, gubernamental y los ciudadanos.

2.2 Enfoque legal

2.2.1 Artículo 20 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

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. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura (Const., 1991, art. 20).

2.2.2 Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia de 1991.

Toda persona tiene derecho a acceder a la información de carácter pública, por ello son las instituciones gubernamentales las que deben cumplir con ello, mediante la entrega de documentos públicos, comunicados oficiales e información acorde con sus actividades. Siendo un proceso comunicativo necesario para que la organización logre mantener una relación amena con la sociedad. (Const., 1991, art. 74)

2.2.3 Ley 1341 de 2009.

Se establece el marco general para la formulación de políticas públicas que rigen los procesos de comunicación mediante la implementación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en lo que concierne a su aplicación, competencia, protección al usuario, la calidad del servicio, la promoción e inversión de las tecnologías como medios para comunicar, planear, gestionar y administrar la información de toda entidad nacional. Además de ello, la

presente ley consolida la iniciativa legal de priorizar el acceso y uso de las TIC para promover la libre competencia que garantice el derecho de los usuarios a obtener los datos precisos que requieran. Uno de los aspectos centrales en este apartado, es la modernización fundamentada en la gestión pública, planteando las telecomunicaciones como servicios públicos. (Ley 1341, 2009)

2.2.4 Decreto 1008 de 2018.

Establece los lineamientos generales de la política gobierno digital para Colombia, como estrategia de gobierno en línea que han de implementar las entidades públicas, entiendo que han de aprovechar las tecnologías de la información y las comunicaciones con la finalidad de consolidar organizaciones estatales competitivas, proactivas e innovadores que generan valor público en un entorno de confianza digital. (Decreto 1008 , 2018)

Capítulo 3. Informe de cumplimiento del trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Realizar un diagnóstico de la situación de las comunicaciones internas y externas.

El primer objetivo de la pasantía consistió en diagnosticar la situación de la comunicación tanto interna como externa de la alcaldía, esto mediante la aplicación de la encuesta, instrumento de recolección de información que permitió a través del análisis de los resultados, comprender los factores que influyen en el proceso comunicativo de la organización. En este sentido, las siguientes actividades presentan el desarrollo del mismo:

3.1.1.1 Diseñar una encuesta para conocer la situación de las comunicaciones en el municipio de La Esperanza.

En esta actividad inicial se diseñan dos tipos de encuesta, una dirigida a población del municipio La Esperanza (ver apéndice B), la cual tuvo como fin evaluar el conocimiento que tiene la comunidad con respecto a los canales de comunicación y el flujo de información utilizados por la alcaldía y la otra enfocada a evaluar la comunicación interna de la entidad gubernamental local (ver apéndice C). Cabe señalar que ambas fueron diseñadas bajo el modelo del cuestionario y con selección de respuesta, única opción. Por lo que, tienen la misma estructura, pero con diferentes enfoques a la hora de analizar sus resultados.

3.1.1.2 Seleccionar la población-muestra para realizar la encuesta.

Población y muestra de la comunidad del municipio de La Esperanza:

El municipio de La esperanza Norte de Santander, cuenta con 13.214 habitantes para la realización del diagnóstico a través de la encuesta se hizo necesario aplicar la siguiente fórmula, para determinar la cantidad de encuestas a realizar.

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

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

$$n: \frac{13.214 (1,96)^2 * (0.5 * 0.5)}{13.214-1 (0,05)^2 + (1,645)^2 * 0.5*0.5}$$

$$n: \frac{12691}{33,99}$$

$$n: 373$$

La encuesta fue realizada a 373 personas ubicadas en los diferentes barrios del municipio, mayores de 18 años que fueron escogidos de manera aleatoria.

Población y muestra de los funcionarios públicos de la alcaldía La Esperanza:

Actualmente la alcaldía cuenta con 41 colaboradores directos pertenecientes a las diversas áreas organizacionales. Por lo que, al ser reducida la población, la muestra a la que se le aplicará la encuesta es el 100% de estos, es decir a la totalidad de empleados vinculados con la entidad.

3.1.1.3 Aplicar la encuesta tanto a la comunidad, como a los diferentes funcionarios.

Inicialmente la encuesta dirigida a la población fue aplicada de manera presencial en los diferentes barrios del municipio para conocer la opinión de la comunidad en cuanto al manejo de la comunicación en la administración pública, de tal aplicación se registraron evidencias fotográficas (ver apéndice D). Mientras tanto, en el caso de la encuesta a funcionarios de la alcaldía y a conveniencia del estudio esta fue llevada cabo de manera virtual, haciendo uso de herramientas como google forms, generando un link que fue enviado por los diferentes medios tecnológicos a los empleados.

3.1.1.4 Analizar los resultados de las encuestas.

Análisis de resultados de encuesta aplicada a la comunidad: Para poder analizar los resultados de las encuestas anteriormente realizadas, es necesario tabular para observar el conocimiento que tiene la comunidad con respecto a los canales de comunicación y el flujo de

información utilizados por la alcaldía de La Esperanza, Norte de Santander. Por ello, se aplicó la encuesta a 373 habitantes de los 13.214 registrados por el DANE según el censo de población de 2018 en el municipio de La Esperanza, la muestra fue hallada con base en la fórmula de población infinita que aparece en la actividad 2. Los resultados de la encuesta se relacionan a través de unas gráficas circulares que arrojan los resultados de acuerdo a cada pregunta para poder interpretar la opinión de la comunidad que hizo parte de esta investigación.

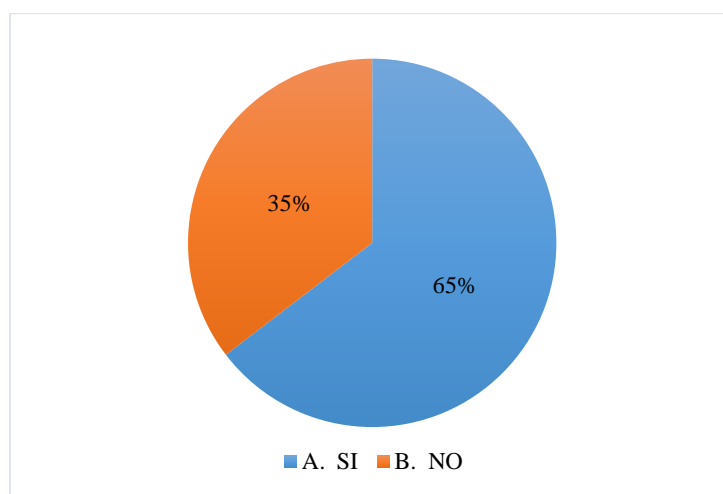


Figura 2. Conocimiento de la comunidad en cuanto a los funcionarios públicos.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

La gráfica anterior refleja que una cantidad considerable de la población esperanceña, no identifica fácilmente a los funcionarios de la alcaldía, dando a conocer que hace falta mejorar la relación entre funcionarios-ciudadano para crear así una confianza a la hora de solicitar algún servicio.

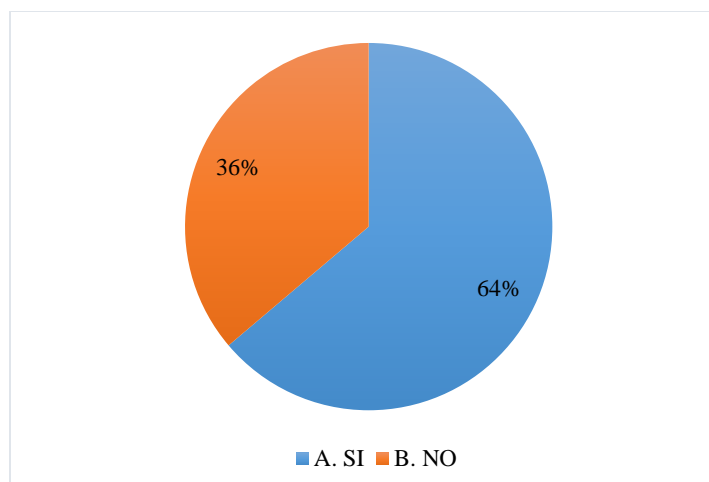


Figura 3. Conocimiento de la ciudadanía sobre los servicios que ofrece la alcaldía.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Se puede evidenciar que la mayor parte de la población conoce todos los servicios que ofrece la alcaldía municipal, sin embargo, más del 30% de la población desconoce los servicios que ofrece, quiere decir que si queremos abarcar con totalidad la población debemos mejorar las estrategias que utilizamos para crear una mejor imagen corporativa.

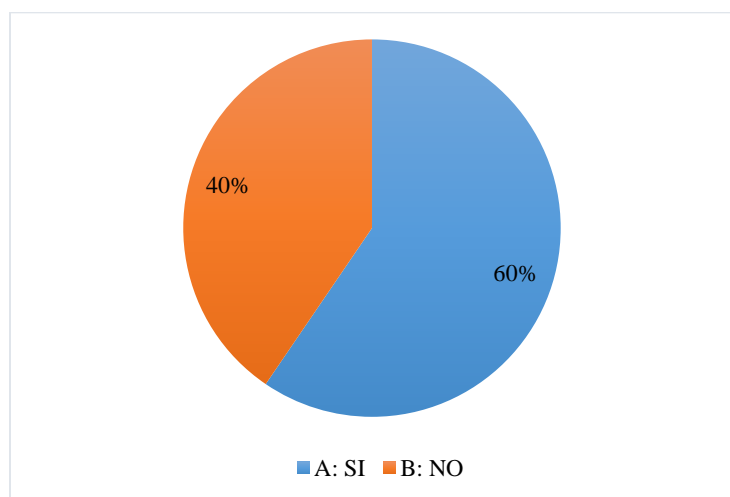


Figura 4. Servicios solicitados por parte de la comunidad.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

La mayor parte de la población si ha requerido algún servicio por parte de la administración, algunos visitan las instalaciones con el fin de pedir alguna ayuda o solo para informarse de lo que ocurre en el municipio, pero el 40% de la población no ha solicitado ningún servicio, es necesario hacer un cambio en los manejos de comunicaciones para poder llegar al 100% de la población, ya que el lema que se estableció el en periodo electoral fue: “La Esperanza es de todos” y la idea es poder atender las necesidades de todos los ciudadanos para generar mayor aceptación y apoyo por parte de la comunidad.

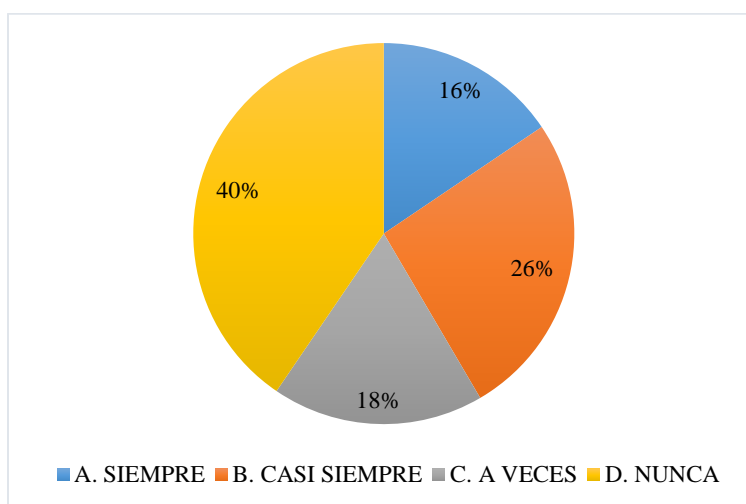


Figura 5. Información solicitada en la alcaldía por parte de la comunidad.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Se puede evidenciar en la gráfica que la mayor parte de la población no recibe una información oportuna, puesto que visitan las instalaciones y no saben a dónde dirigirse porque desconocen los horarios de atención o por qué no encuentran a los funcionarios en las oficinas.

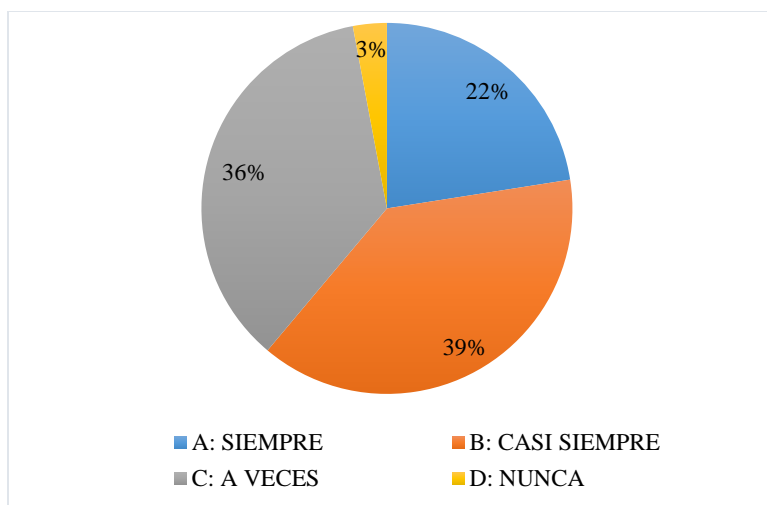


Figura 6. Información a la comunidad por parte de la alcaldía municipal.

Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

La administración municipal, diariamente comparte información de interés general con el fin de llegar a todos los ciudadanos, pero una numerosa cantidad de habitantes considera que la alcaldía no mantiene bien informada a la comunidad, en el transcurso de la realización de las encuestas, se pudo observar el descontento que hay en algunos habitantes por ser de equipos políticos opositores, porque consideran que siempre se benefician los mismos, que cuando necesitan acceder a algún tipo de beneficios se requiere ayuda política y por qué consideran que no todos tienen los mismos derechos, este pensamiento en la ciudadanía se creó por la falta de información por redes sociales, ya que solo las personas que se acercaban a las instalaciones de la administración municipal se enteraban de lo que ocurría, porque no era importante el uso de redes sociales para transmitir ese tipo de información, por eso es necesario mejorar el manejo de los medios para que haya un acercamiento entre los habitantes y la administración, transmitiendo así información de carácter general y llegando a la población que se siente perjudicada por la falta de información.

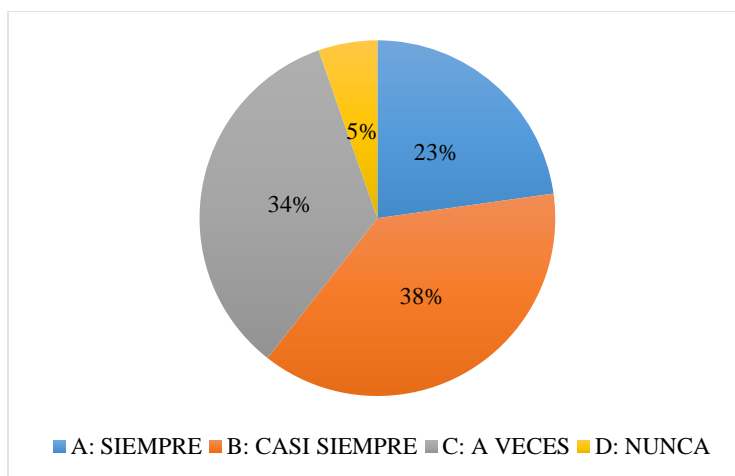


Figura 7. Capacidad de informar por parte de los funcionarios de la administración.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Aunque gran parte de la población se dice que está bien capacitada para desempeñar su rol dentro de la alcaldía, es necesario crear buenos canales de comunicación interna, ya que lo que afecta es la falta de interés de los funcionarios a participar en charlas de capacitación que se dan cada seis meses, el poco interés es notorio por parte de las personas que trabajan en la zona rural del municipio, siendo necesario que siempre haya una persona que esté ahí diciendo que se debe hacer porque hace falta voluntad propia para realizar las actividades anteriormente delegadas.

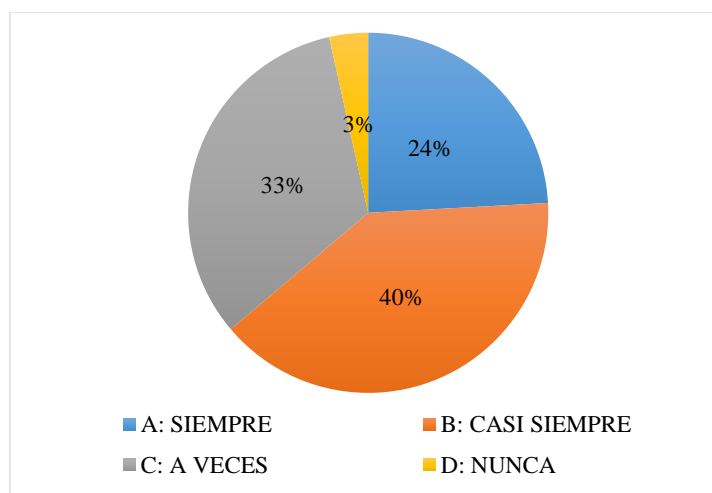


Figura 8. Conocimiento de las actividades que realiza la administración municipal por parte de la comunidad. Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Teniendo en cuenta que la mayor parte de la población si se entera de las actividades que realiza la administración municipal, es evidente que gran parte de la población no tiene acceso a esa información, porque no se hace necesario revisar las redes sociales del municipio ya que la página se tiene “en el olvido” y la comunidad tanto en la zona urbana como rural desconoce lo que se realiza, muy pocas personas tienen ese sentido de pertenencia de participar o compartir ese tipo de información, ya que la información que se publica no es de calidad ante el ojo del ciudadano.

Dentro del municipio hace falta mejorar el contenido que se difunde y darle importancia al hecho de mostrar lo que se realiza en pro de la comunidad.

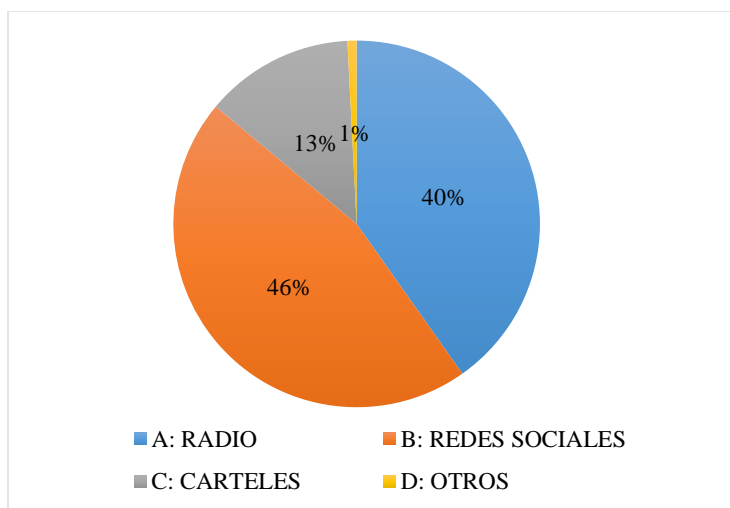


Figura 9. Medios por los cuales la ciudadanía tiene acceso a información.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

En el municipio de La Esperanza, la comunidad recibe todo tipo de información por redes sociales y radio, siendo estos los medios más usados, los carteles que se publican en las instalaciones de la administración con temas de carácter social son llamativos y hacen que

muchos habitantes se sientan atraídos por conocer de qué se trata, pero también se analizó que la información que se comparte por los medios no es de calidad, la resolución de las fotografías, la mala redacción permite que no se genere credibilidad en el ciudadano, la radio como medio de comunicación más usado por el adulto mayor permite que las personas en la zona rural tenga acceso a información, pero se hace necesario mejorar el contenido que se comparte y establecer un horario para difundir información y así poder atraer al público.

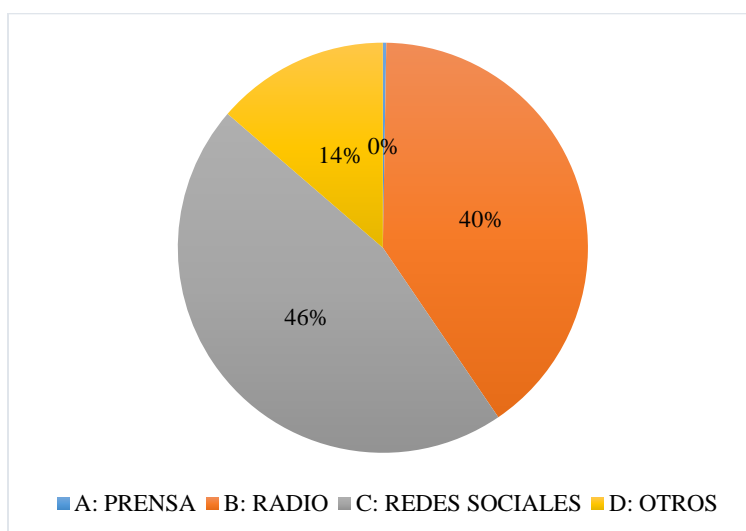


Figura 10. Medios de comunicación más utilizados por la comunidad.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Como medio de comunicación para tener acceso a información, la mayor parte de la comunidad prefiere las redes sociales, el 40% de la población va más encaminada a la radio, por el fácil acceso y porque va más dirigida a los trabajadores de campo, amas de casa y personas que viven en la zona rural del municipio, la falta de señal evita que todos tengan acceso a medios de comunicación y solo los habitantes en la zona urbana del municipio tienen acceso a internet de buena calidad, la administración municipal en compañía de las TIC ha instalado redes de internet gratis para todos y esto ha sido una motivación para que muchos jóvenes visiten los

parques y colegios y puedan disfrutar del servicio, la idea es motivarlos así a querer mantenerse informados de lo que ocurre en el municipio y que de una u otra forma puedan ser mediadores para poder difundir este tipo de información y de esta manera la comunidad conozca lo que la administración realiza.

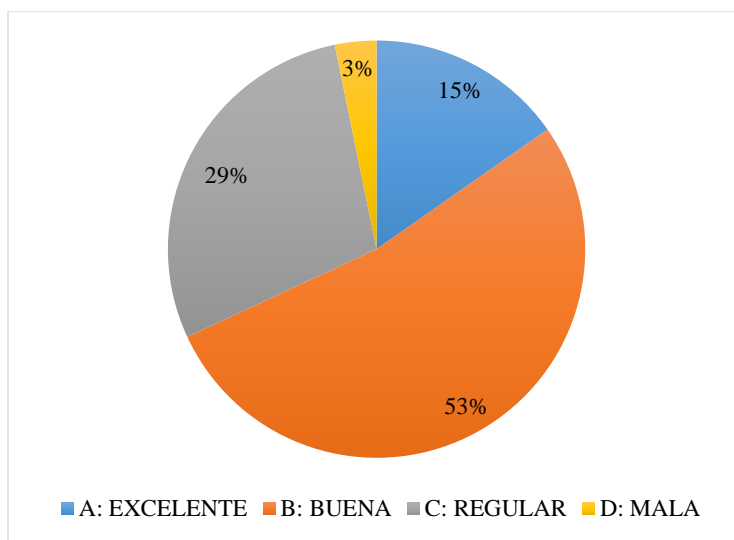


Figura 11. Concepto que tiene la comunidad sobre la información suministrada por los funcionarios públicos. Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

La mayor parte de la comunidad esperanceña califica la información que recibe como excelente y buena, pero un grupo numeroso de personas definen esa información es regular, ya que son personas que han salido del municipio y consideran que es necesario mejorar la calidad del contenido, puesto que la educación superior los motiva a querer hacer un aporte a la administración, demostrando ese sentido de pertenencia por dar a conocer lo mejor de su terruño, de esta manera es necesario generar un cambio oportuno con el fin de obtener credibilidad y aceptación por parte de esos habitantes que no se encuentran en total acuerdo con la administración.

Análisis de resultados de encuesta interna:

Para llevar a cabo un mejor análisis y poder establecer las estrategias para la creación del área de comunicación fue necesario realizar unas encuestas por Google drive a los 41 funcionarios públicos, con el fin de conocer cómo es el manejo de comunicación interna y así poder estudiar cuales son las debilidades que afrontan día a día y poder buscar pronta solución a dichos inconvenientes.

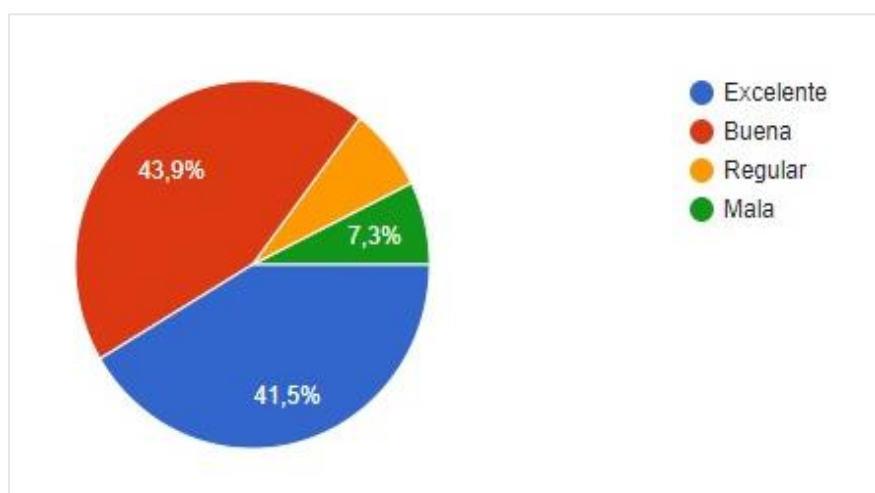


Figura 12. Conocimiento sobre la inducción que recibieron los funcionarios a la hora de ingresar a trabajar en la alcaldía municipal. Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

La mayor parte de los funcionarios considera que la inducción que recibió al inicio de sus actividades laborales fue excelente y buena, sin embargo algunos funcionarios no se sienten conformes con dicha capacitación, creando de esta manera un problema ya que no están bien capacitados para poder atender las necesidades de la comunidad, con el fin de mejorar este inconveniente se han realizado capacitaciones virtuales en los horarios libres para que puedan tener acceso a la información y puedan así brindar un mejor servicio.

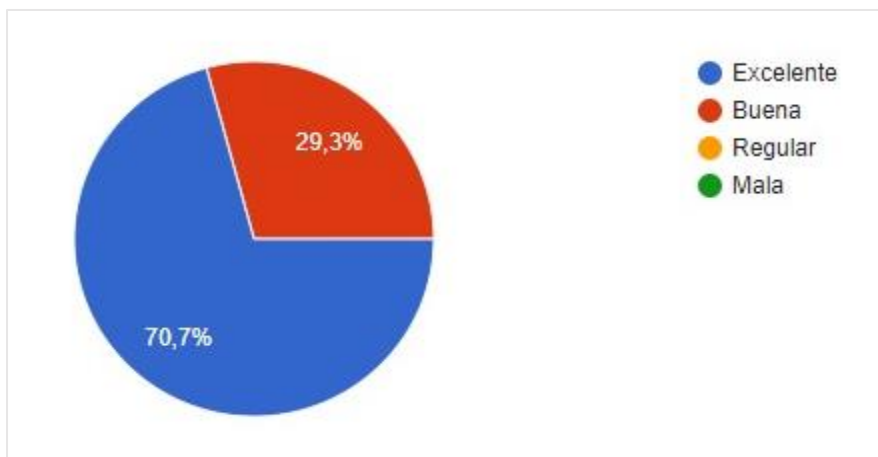


Figura 13. Conocimiento sobre la comunicación entre jefe-funcionario.

Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Se puede evidenciar que los funcionarios se encuentran satisfechos con la relación que tienen con sus respectivos jefes, el buen ambiente laboral en las instalaciones de la alcaldía municipal empieza desde el mandatario, puesto que brinda mucha confianza a sus respectivos funcionarios a la hora de actuar y esto hace que todo fluya de la mejor manera.

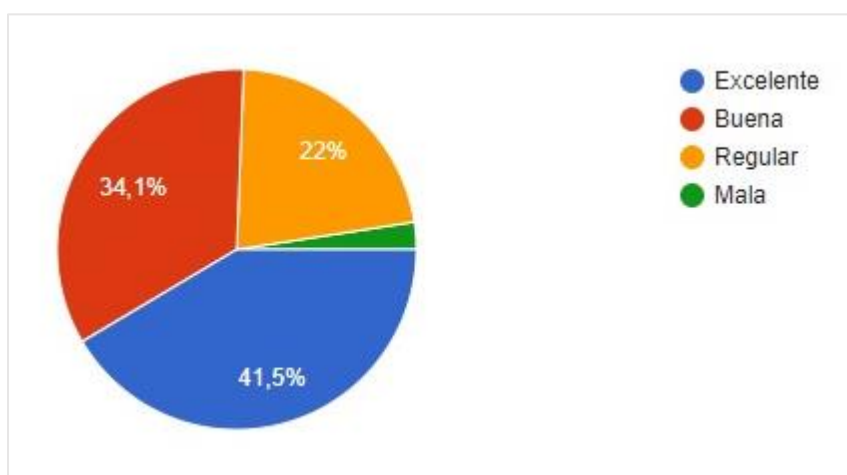


Figura 14. Capacitación recibida de los nuevos cargos que desempeñan algunos funcionarios actualmente. Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Debido al cambio de mandatario algunos funcionarios públicos fueron enviados a otras oficinas a desempeñarse en otros cargos y más del 70% de los funcionarios consideran que la capacitación que recibieron fue entre excelente y buena, pero algunos recibieron capacitaciones virtuales, otros por vía correo electrónico y esto hace que se encuentren insatisfechos con la información suministrada por la falta de un buen manejo de información, la información dirigida en ocasiones es poco profesional y hace que el funcionario no resuelva todas sus dudas a la hora de desempeñar una labor diferente a la que estaba acostumbrado.

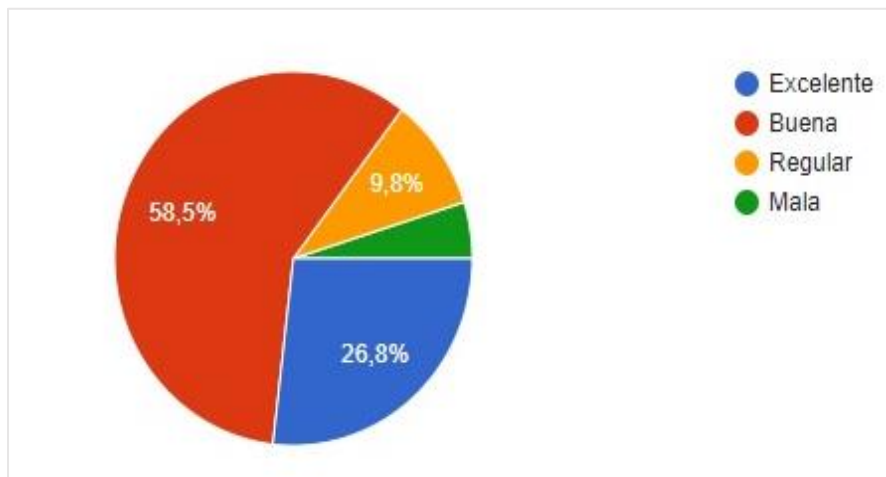


Figura 15. Calificación de la comunicación interna entre los funcionarios.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Según los resultados arrojados por la encuesta el 90% de los funcionarios públicos se encuentran satisfechos con el buen ambiente laboral que se maneja en las instalaciones, solo el 10% considera que es regular-malo, debido al cambio de cargo y a la poca confianza que se maneja con sus nuevos jefes, a raíz del buen manejo de comunicación interna que se da actualmente esto ha ido mejorando cada día más, la relación entre jefe-servidor sigue tomando un mejor rumbo, ya que se delegan actividades por los grupos vía WhatsApp y esto hace que cada uno este enfocado en sus responsabilidades.

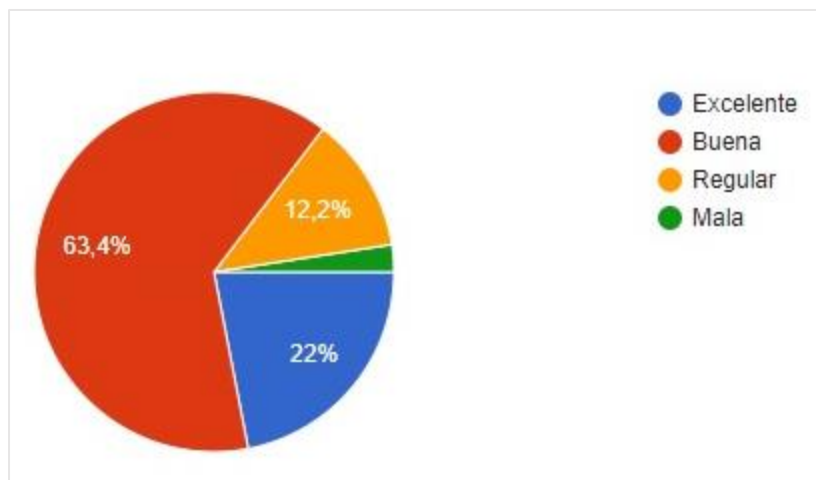


Figura 16. Comunicación entre las diferentes dependencias de la administración municipal.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Es importante resaltar que el ambiente laboral que se maneja dentro de las instalaciones de la alcaldía municipal de La Esperanza, pero la idea es mejorar cada día y que todos los empleados se sientan cómodos con sus respectivos cargos.

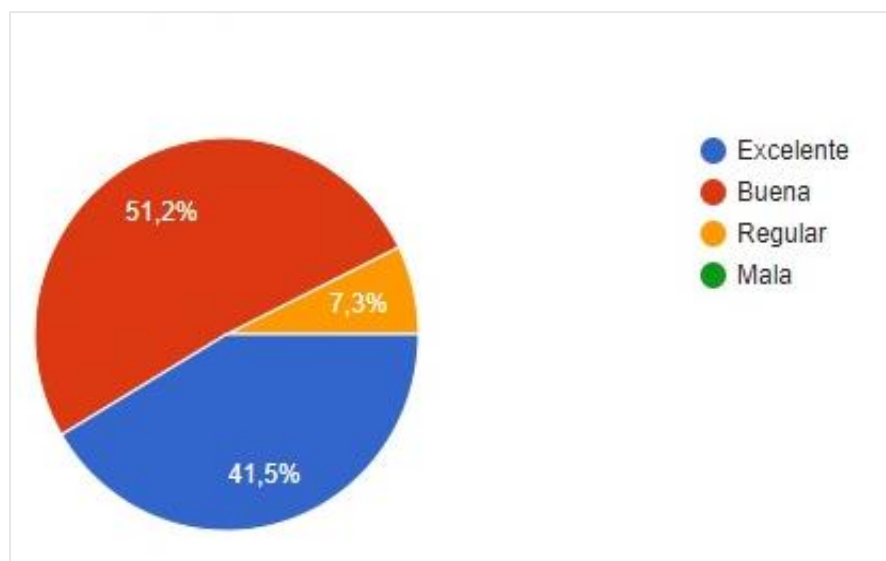


Figura 17. Calificación interna del servicio que se presta a la comunidad.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Según la encuesta realizada el 7% de los funcionarios públicos consideran que el servicio que se ofrece a la comunidad es regular, esto es una consecuencia por la mala calidad de internet que hay en las instalaciones, la mala señal de las redes telefónicas que perjudican la buena prestación del servicio y la falta de interés por parte de algunos en cuanto a realizar sus labores, para esto se hizo necesario pasar una solicitud al mandatario con el fin de dar a conocer algunos aportes con el fin de mejorar cada día.

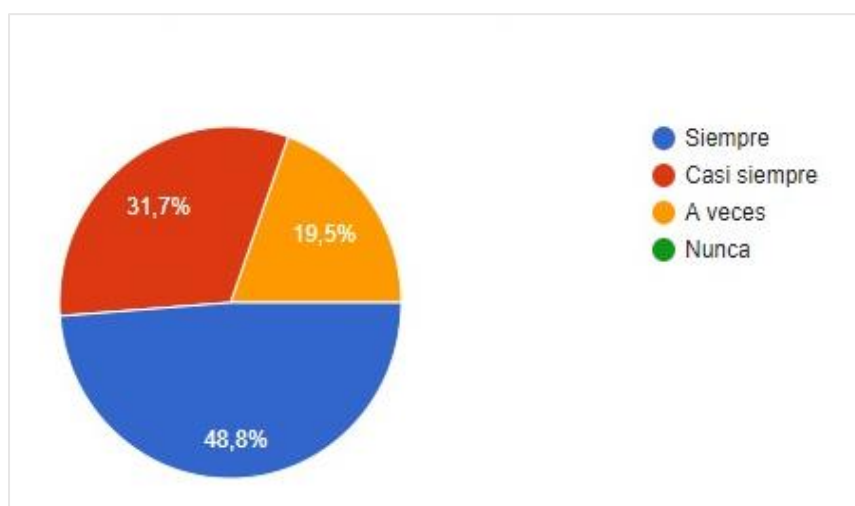


Figura 18. Información suministrada de las actividades que realiza la administración municipal.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

La administración municipal en conjunto con el área de comunicaciones desarrolla unas estrategias con el fin de dar a conocer todas las actividades que se van a realizar durante el mes vía WhatsApp, esto ha hecho que desde que se realizaron las encuestas disminuya esa desinformación que se presentaba inicialmente, con el fin de que todos y cada uno de los funcionarios conozcan lo que se va a realizar y que si llegado al caso un ciudadano se dirige a otra dependencia por equivocación pueda recibir la información adecuada.

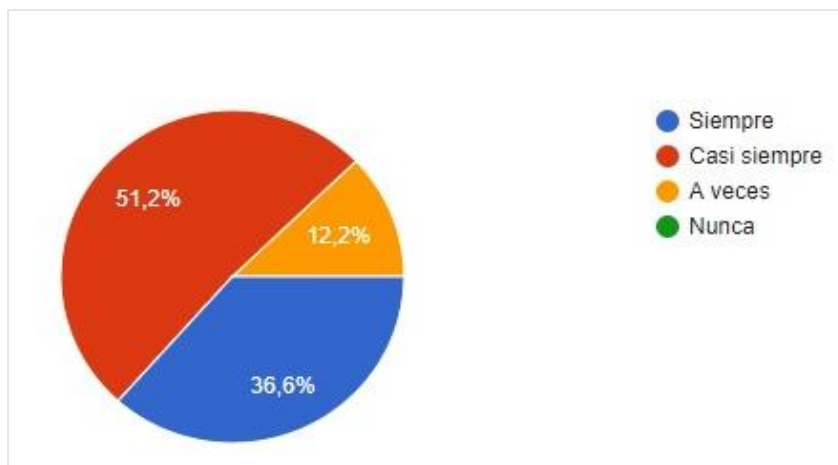


Figura 19. La alcaldía usa o no las herramientas de comunicación adecuadas para dar información.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Más del 80% de los empleados considera que la administración municipal usa mecanismos de información adecuados, según estudios se pudo concluir que los medios de comunicación más usados por la comunidad son las redes sociales y la radio, pero más del 10% asegura que “a veces” son adecuados, ya que se ve la inconformidad y el poco interés que se le da al hecho de que las personas en las zonas rurales del municipio se informen, esto hace que muchos esperanceños no tengan conocimiento de los beneficios y servicios que la alcaldía ofrece porque hasta sus hogares no llega información.

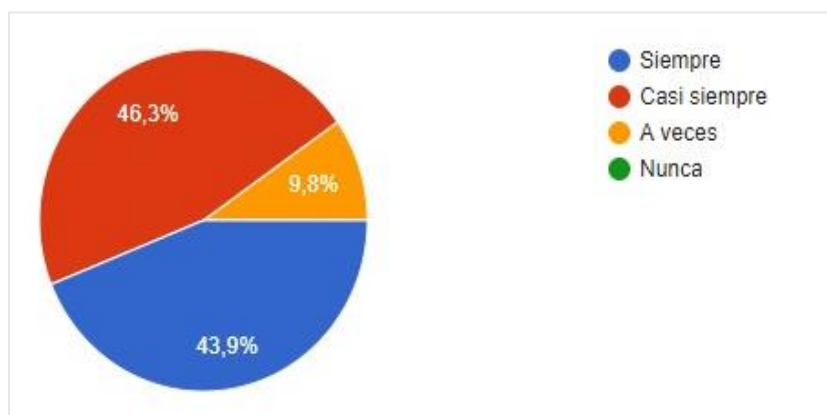


Figura 20. Comunicación entre compañeros de trabajo.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

En las instalaciones de la alcaldía municipal se respira tranquilidad, la confianza que brinda el jefe directo a sus empleados hace que todo fluya de manera positiva, aunque siempre hay personas que por una u otra forma no se encuentran 100% conformes, ya que cada seis meses se hace rotación de personal y muchos quedan desubicados en sus nuevos cargos y no reciben la capacitación adecuada para resolver todas sus dudas.

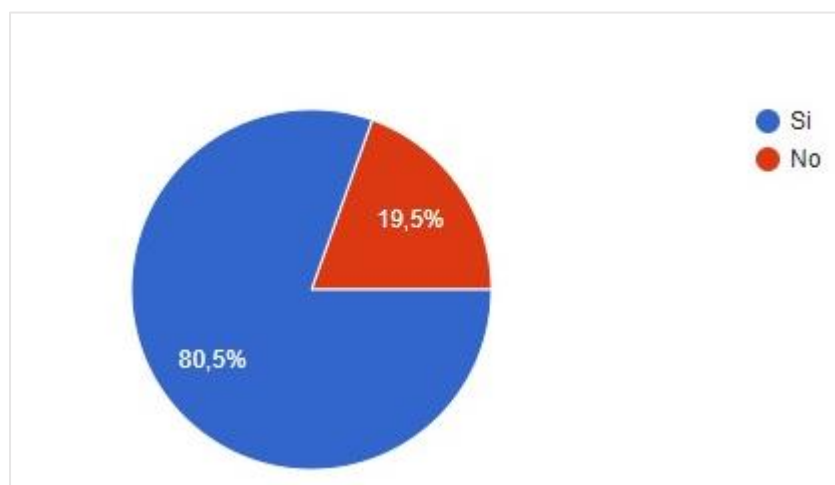


Figura 21. Conocimiento sobre los procesos para dar información.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Según los resultados arrojados en las encuestas, el 20% de los empleados desconoce los procesos para dar información, ya que cuando el área de comunicación realiza capacitaciones no consideran que es importante asistir, son esas personas las que de una u otra forma desinforman de manera consciente e inconsciente a la comunidad, por esta razón fue necesario crear grupos para poder enviar diariamente información de interés general.

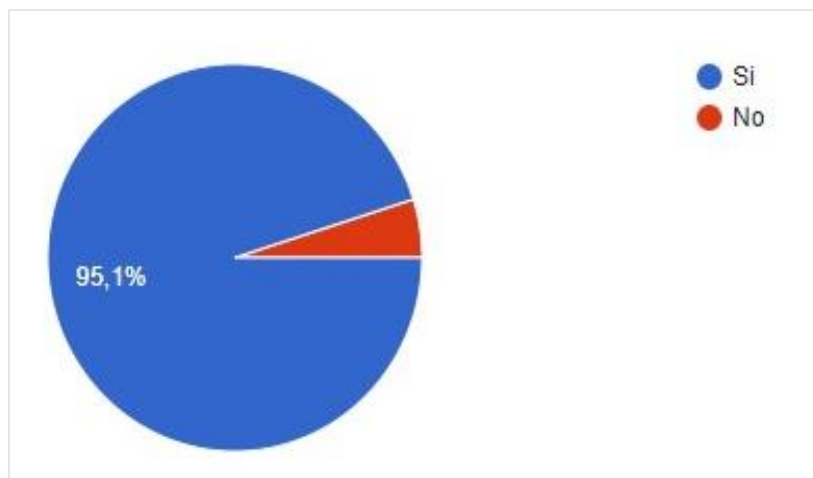


Figura 22. La necesidad del área de comunicaciones con el fin de centralizar la información.
Fuente: Pasante con base en los resultados de la encuesta.

Más del 90% de los funcionarios consideran que es necesario que la alcaldía cuente con un área de comunicaciones que ayude a centralizar toda la información que se maneja ya que se han realizado capacitaciones con el fin de que se den cuenta que eso les ahorraría trabajo, ya que vienen acostumbrados a que cada coordinador realizaba una actividad y tenía que darla a conocer, pero esto trajo consigo muchas consecuencias a lo largo de los años, entre estas que cuando se hace cambio de personal toda esa información se pierde, ya que cada uno tiene en su teléfono móvil las evidencias de lo que se realiza, también es necesario decir que la calidad de las fotografías que se compartían en las redes sociales no eran de la mejor calidad, ahora toda esa información pasa por un filtro, las imágenes entran a un proceso de edición y todo el contenido que se comparte en la plataforma es de calidad, con el fin de que la comunidad considere que es importante y necesario compartirla.

3.1.1.5 Dar a conocer las debilidades identificadas en los resultados para buscar solución.

Partiendo del análisis porcentual de los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, es posible relacionar en esta actividad las debilidades identificadas, en búsqueda de dar una posible solución durante las siguientes etapas de la pasantía.

Debilidades de la comunicación externa: Se hacen evidentes los posibles factores que generan dificultad en los procesos de comunicación externa, entre ellas ha de mencionar la poca comunicación establecida entre funcionarios y la población, es decir que hay un bajo nivel de intercambio de información, como tampoco se cuenta con los canales para la promocionar los servicios de la alcaldía, los contenidos de los eventos de índole social y se es necesario mejorar la calidad de los contenidos, esto con la finalidad de que se despierte el interés de la comunidad por participar activamente en la comunicación con la entidad, ya que actualmente existe un desinterés frente a este tipo de procesos.

Debilidades de la comunicación interna: En cuanto a la gestión de comunicación interna, se reflejan en los resultados que la falta de preparación y capacitación es una debilidad de los grupos de trabajo de la alcaldía, esto genera un desconocimiento de los procesos comunicativos de las dependencias, la no conocer la forma en que se comunican e informan con su jefe directo y en cómo funciona la entrega de la información. Tampoco se cuenta con una persona experta en comunicación que incentive a usar los canales informativos de una mejor manera.

3.1.2 Establecer los requisitos para la creación del área de comunicaciones.

Para diseñar la creación del área de comunicaciones, es necesario establecer todos los requisitos que la alcaldía municipal debe tener en cuenta para su implementación, es por ello que al notar que se no se dispone de tal departamento debido a la falta de interés o desconocimiento del proceso de su formalización, se quiso fundamentar en este objetivo sobre los requisitos técnicos, financieros y humanos que según la pasante son convenientes. De igual manera, fue indispensables contar con la opinión de líderes de otras áreas para saber que elementos consideran que ha de tener el área y también

3.1.2.1 Describir los requerimientos de nivel técnico, financieros y humanos para la creación de área de comunicaciones.

Atendiendo la necesidad de la alcaldía municipal frente a la creación del área de comunicaciones de manera descentralizada y siendo notable que hasta el momento no se encuentran establecidos los requerimientos para el desarrollo de tareas y procesos comunicativos internos y externos, la pasante propone los requerimientos técnicos, financieros y humanos que son indispensables para que la entidad gubernamental pueda llevar a cabo la implementación de la misma.

Requerimientos técnicos: Comprende aquellas especificaciones técnicas sobre ubicación del área de comunicaciones, así como el equipo de oficina, de computación y comunicación requeridos para su funcionamiento.

Ubicación del área de comunicaciones: Esta ha de ubicarse en las instalaciones de la alcaldía la Esperanza, la cual específicamente se encuentra situada en la Calle 3 # 2A – 24.

Tabla 3

Equipos de oficina

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Escritorio de oficina	1
Silla ergonómica	1
Impresora	1
Archivadora	1

Nota: La tabla describe el equipo de oficina requerido para el área de comunicaciones. Fuente: Pasante.

Tabla 4

Equipo de comunicación y computación

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Computador	1
Teléfono	1
Cámara digital	1

Nota: La tabla describe el equipo de comunicación y computación requerido para el área de comunicaciones. Fuente: Pasante.

Requerimientos humanos: El personal necesario para implementar el área de comunicaciones es el que se especifica en la siguiente tabla. Es así que se describe el requerimiento del mismo y el rol que este ha de cumplir y que debe contemplarse en el manual de funciones de la organización.

Tabla 5

Recurso humano para el área de comunicaciones

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Comunicador social	1

Nota: La tabla describe el recurso humano requerido para el área de comunicaciones. Fuente: Pasante.

Tabla 6

Manual de funciones requerido para el comunicador social del área de comunicaciones

**MANUAL DE FUNCIONES PARA EL COMUNICADOR SOCIAL DEL
ÁREA DE COMUNICACIONES DEL ALCALDÍA LA ESPERANZA**

I-. Identificación del empleo

Denominación del empleo: Comunicador social

Número de cargos: uno (1)

Nivel jerárquico: Asistencial

Dependencia: Secretarías General

Naturaleza del cargo: Libre nombramiento

II-. Área funcional

Área de Comunicaciones

III-. Propósito principal.

Realizar actividades de apoyo y complementarias que garanticen la buena comunicación interna y externa la alcaldía.

IV. Descripción de funciones esenciales.

1. Manejar y gestionar las redes sociales oficiales de la alcaldía La Esperanza.
2. Diseñar y difundir posters publicitarios y demás contenidos necesarios para comunicar los servicios de la alcaldía La Esperanza.
3. Brindar acompañamiento y cubrimiento en el desarrollo de los eventos sociales que realicen las dependencias de la alcaldía La Esperanza.
4. Almacenar la información relacionada con todos los informes de comunicación, reconocimientos, gestión de comunicaciones y relaciones públicas.
5. Brindar apoyo logístico en los eventos que ejecuta la alcaldía.

V. Conocimientos básicos o esenciales.

Gestión de comunicación e información

Sistema de comunicación

Canales, medios, herramientas tecnológicas de la comunicación

VI. Competencias comportamentales

Comunes

Orientación a resultados

Orientación al ciudadano

Transparencia

Compromiso con la institución

Por nivel jerárquico

Manejo de la información

Habilidad comunicativa

Relaciones interpersonales

VII. Requisitos de estudio y experiencia

Formación académica

Comunicador social con énfasis en gestión organizacional

Experiencia

Un año mínimo de experiencia en el cargo relacionado

Nota: La tabla describe los criterios del cargo de comunicador social requerido para el área de comunicaciones. Fuente: Pasante.

Ha de decirse que se establece un solo comunicador social a cargo, pero es importante que la alcaldía determine mediante este profesional la conformación de un equipo técnico de comunicadores que les permita fortalecer el nuevo departamento.

Requerimientos financieros: Los requerimientos de inversión que representan los gastos financieros en los que debe incurrir la alcaldía para crear el área de comunicaciones son:

Tabla 7

Requerimiento de inversión

DESCRIPCIÓN	VALOR
Escritorio de oficina	\$400.000
Impresora	\$350.000
Archivadora	\$100.000
Computador	\$1.200.000
Teléfono	\$40.000
Cámara digital	\$1.670.000
Sueldo del empleado	\$1.014.980
Total	\$ 4.774.980

Nota: La tabla describe los requerimientos de inversión para la creación del área de comunicaciones. Fuente: Pasante.

Tabla 8

Requerimientos de puestas en marcha

Descripción	VALOR
Internet	\$60.000
Servicios de mantenimiento de equipos tecnológicos	\$150.000
Servicio de telefonía	\$60.000
Total	\$270.000

Nota: La tabla describe los requerimientos de puesta en marcha del área de comunicaciones. Fuente: Pasante.

Tabla 9

Gastos variables del área de comunicaciones

Descripción	VALOR
Resma de papel tamaño carta	270.000
Resma de papel tamaño oficio	90.000
Lapiceros (caja de 12 unidades)	30.000
Cartuchos	100.000
Grapadoras (caja)	40.000
Lápices (caja de 12 unidades)	48.000
Total	578.000

Nota: La tabla describe los gastos variables que implica para la alcaldía la creación del área de comunicaciones. Fuente: Pasante.

Tabla 10

Presupuesto necesario para desarrollar las actividades del área de comunicaciones

CONCEPTO	VALOR
Carteleras internas	\$300.000
Diseño de piezas gráficas para la población	\$30.000
Diseño de piezas gráficas para la campaña publicitaria de los servicios de la Alcaldía	\$30.000
Roll ups	\$250.000
Total	\$610.000

Nota: La tabla describe el presupuesto necesario para desarrollar algunos contenidos en el área de comunicaciones. Fuente: Pasante.

3.1.2.2 Llevar a cabo una mesa de trabajo a los diferentes líderes de secretarías y coordinaciones para identificar cuáles son los elementos necesarios para la creación del área de comunicaciones en la administración municipal.

Con el fin de realizar una actividad en compañía de los coordinadores y jefes de cada dependencia se realizó una mesa de trabajo para establecer los elementos que desde su perspectiva consideran necesarios para el desarrollo del área de comunicaciones de la alcaldía municipal. Cabe resaltar que para tal evento se envió una respectiva tarjeta de invitación para solicitar su participación (ver apéndice E).

Es así que se llevó a cabo, una reunión con los jefes de cada una de las dependencias, teniendo en cuenta los protocolos de bioseguridad, de la cual se tomó registro fotográfico (ver apéndice F), cada uno de ellos realizó su aporte y dio a conocer sus necesidades en cuanto al tema, obteniendo un listado de elementos necesarios para el área de comunicaciones:

- El área de comunicaciones con una perspectiva integradora, es decir que sea funcional ante las necesidades de comunicación e información de otras áreas de la alcaldía.

- La motivación laboral desde el área de comunicación, que sea la intermediaria para actividades que estimulen los procesos comunicativos internos.
- Con un enfoque de comunicación interna que trabaje la identidad de la alcaldía, específicamente elementos como el compromiso, sentido de pertenencia y la imagen.
- Es importante tener un personal capacitado como elemento que ejecute las acciones de comunicación interna y externa.
- Se hace necesario que las redes sociales sean un componente de la comunicación externa, creando un nuevo canal de intercambio de ideas entre el público y los funcionarios de la alcaldía.

3.1.2.3 Buscar la opinión de algunos habitantes que visitan las instalaciones de la administración municipal para conocer su punto de vista ante la creación del área de comunicación.

Con el fin de conocer la opinión de la comunidad sobre el manejo de comunicaciones en la alcaldía de La Esperanza, luego de haber realizado las encuestas, se le preguntó a la comunidad, algunos daban opiniones positivas, otros negativas, otras personas realizaron aportes y otras sencillamente no entendían nada sobre el tema a tratar.

Entre los aportes recibidos por parte de los esperanceños, se platicó sobre la falla de estrategias comunicativas dirigidas a la comunidad analfabeta, el adulto mayor y las personas con discapacidad, que consideran que por su condición no reciben la misma información que la demás población.

Mencionar que del desarrollo de esta actividad se tomó registro fotográfico como evidencia de la indagación con la comunidad (ver apéndice G).

3.1.3 Plantear las estrategias para el buen funcionamiento del área de comunicaciones.

Es necesario definir unas buenas estrategias de comunicación, ya que estas nos van a ayudar a mejorar y fortalecer en el cumplimiento de los objetivos planteados en el plan de gobierno de la administración municipal, cabe resaltar que el tema de comunicaciones en la alcaldía es algo nuevo, pero diariamente se trabaja para que los servidores públicos consideren que es necesario informar. Plantear estrategias que nos ayuden a desarrollar actividades para darle solución a todo tipo de problemática que se presenta actualmente.

3.1.3.1 Realizar una entrevista a los funcionarios encargados que conforman las secretarías y coordinaciones para poder hacer una lluvia de ideas.

Se diseñó una entrevista semiestructurada, conformada por cuatro preguntas y dirigida a los funcionarios que representan las secretarías y coordinaciones (ver apéndice H).

Esta fue aplicada dentro de las oficinas de la alcaldía y de la cual se tomó registro fotográfico (ver apéndice I) y se hicieron las respectivas grabaciones de cada entrevista realizada para tener una base de las estrategias a plantear (ver apéndice J).

En el transcurso de la realización de entrevistas, teniendo en cuenta los aportes de algunos funcionarios, se plantearon estrategias con el fin de fortalecer la comunicación interna y externa de la administración municipal, para poder prestar un mejor servicio a la comunidad, entregar contenido de calidad y poder dar a conocer las actividades que a diario se realizan.

3.1.3.2 Analizar la lluvia de ideas.

Una vez aplicadas las entrevistas, en donde los coordinadores de las dependencias dieron a conocer su punto de vista en cuanto al manejo de comunicaciones que se ejecuta hoy en día en la alcaldía municipal para buscar la forma de corregir los errores que se presentan con mayor frecuencia, fueron socializadas la lluvia de ideas en compañía del alcalde municipal se encontró que:

Los jefes de las dependencias consideran que es necesario fortalecer los manejos de comunicaciones, que hace falta personal capacitado para el manejo del área, dentro de sus ideas llegaron a la conclusión de que es necesario hacer evaluación del compartimiento por dependencias cada mes, que es importante capacitar al personal para que sepa cómo debe recolectar información, como debe tomar fotografías para subir contenido a redes sociales y que todos los funcionarios consideren que es de vital importancia comunicar.

También, es necesario conseguir elementos tecnológicos que faciliten el proceso a la hora de recolectar información para subir contenido de calidad, ya que hoy en día la administración no cuenta ni siquiera con una cámara fotográfica.

Teniendo en cuenta esta información se establecieron unos ítems para poder socializar con el jefe inmediato y recibir su aprobación en cuanto a las debilidades que se presentan.

3.1.3.3 Socializar para plantear las estrategias establecidas.

Para poder establecer las estrategias de comunicación se realizó una reunión directamente con el señor alcalde para recibir su aprobación y poder definir cada punto de acuerdo a las necesidades básicas que se presentan (ver apéndice K).

Teniendo en cuenta la opinión de los funcionarios públicos se estableció que:

- Es necesario que en la administración municipal haya una persona encargada de diseñar y elaborar posters publicitarios.

- Dar información de calidad a la comunidad.

- Se necesita un equipo con los programas adecuados para preproducción, producción y postproducción.

- Se necesita una cámara fotográfica para hacer el respectivo cubrimiento en las actividades que a diario se realizan, también hace falta una persona que sea la encargada de recolectar esa información.

- Estar evaluando permanentemente la comunicación interna y externa de la alcaldía.

- Diseñar estratégicamente carteles dirigidos al público con discapacidad, adulto mayor y personas analfabetas con el fin de que todos tengan acceso a la información.
- Mantener las relaciones públicas con los funcionarios que desarrollan labores importantes y el público en general.
- Desarrollar los eventos que requiera la alcaldía de carácter interno y externo.
- Crear diariamente contenido de interés colectivo.

Capítulo 4. Diagnóstico final

La comunicación dentro de las organizaciones es un pilar fundamental, ya que ayuda al cumplimiento de objetivos a corto y largo plazo, mejora el posicionamiento de la empresa, en este caso de la Alcaldía Municipal para obtener mayor aprobación por parte de la comunidad.

Como inicialmente se dijo que la alcaldía municipal no cuenta con un área de comunicaciones que ayude al mejor desarrollo de la labor, que fortalezca la comunicación interna y externa de la administración y no hay personal capacitado para el manejo del área porque sencillamente no se considera como una necesidad. Lo anterior permitió definir estrategias comunicativas con el fin de crear el área de comunicaciones en la alcaldía municipal para cumplir con los objetivos del plan de desarrollo municipal.

De esta manera, al finalizar la pasantía se puede decir que la alcaldía de La Esperanza, cuenta con las bases necesarias para implementar el área de comunicaciones, la cual es fundamentada en la opinión que tiene la comunidad y los funcionarios públicos, presentado además los requerimientos de inversión que son de tipo humanos, financiero y técnicos. Proporcionando un trabajo que guía el establecimiento de las funciones que ha de cumplir el comunicador social para el desarrollo de los procesos de comunicación internos y externos, así mismo, demostrando que es a través de dicha área que se logra diseñar contenidos con mensajes claros y dinámicos.

Capítulo 5. Conclusiones

Para el desarrollo de este trabajo de grado se realizaron entrevistas semiestructuradas y encuestas aplicadas a la comunidad del municipio y a los funcionarios públicos pertenecientes a la organización, que permitieron diagnosticar en primer lugar, la falta del área de comunicaciones en la alcaldía municipal, haciendo visible la necesidad de contar con los procesos comunicativos que gestionen la información desde tal entidad municipal hasta los usuarios quienes finalmente deben estar informados sobre los servicios públicos ofertados y con los cuales se debe mantener una interacción constante.

De otro lado, una vez se conoció a través del análisis de la comunicación interna y externa, en donde se deja entrever las debilidades de comunicación existentes en la alcaldía por la carencia de un área de comunicaciones, fue importante establecer los requisitos con los que debe contar la organización para implementarla, debido a que actualmente no cuenta con las especificaciones correspondientes y por lo tanto desconoce tales elementos para su creación. Por lo que es a partir de dicho planteamiento que se han especificado los requerimientos de nivel técnico, financieros y humanos para la formación del departamento, entre ellos a de señalarse los equipos de oficina, el personal, sus funciones a desarrollo y la inversión total a realizar para su puesta en marcha.

Finalmente se lograron establecer nuevas estrategias que ayuden a mejorar la comunicación interna y externa de la alcaldía, que ayuden a visibilizar todas las actividades que se desarrollan en pro de la comunidad y a concientizar a los funcionarios públicos de la importancia de la comunicación en la administración.

Capítulo 6. Recomendaciones

Es recomendable para la alcaldía La Esperanza, realizar continuamente evaluaciones de análisis mediante diagnósticos que le permitan conocer su estado actual en lo referente a la comunicación interna como externa, esto con la finalidad de poder contrarrestar sus debilidades y fortalecer sus procesos y canales comunicativos establecidos para interactuar con su público y los empleados

Ahora bien, entiendo la disposición que tiene la alcaldía por implementar el área de comunicaciones se hace importante recomendar que tenga presente los requerimientos técnicos, humano y financieros especificados en la pasantía, ya que estos proporcionan una base y conocimiento sobre lo elementos fundamentales para la puesta en marcha de las actividades de comunicación a ejecutar desde tal departamento.


Es necesario que la alcaldía cuente con un comunicador social que siga aplicando las estrategias comunicativas y que ayude al cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan de gobierno, que genere confianza a los funcionarios y que los capacite para que ellos se empoderen de su labor y tengan en cuenta la importancia de comunicar e informar, con el fin de dar a conocer las actividades que desarrolla la alcaldía municipal.

Referencias


- Cárdenas, O. (2018). *La comunicación y la información en la administración pública*. Obtenido de
de
https://www.researchgate.net/publication/327920013_LA_COMUNICACION_Y_LA_INFORMACION_EN_LA_ADMINISTRACION_PUBLICA
- Constitución política de Colombia. (1991). Obtenido de Artículo 20:
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-20>
- Constitución Política de Colombia. (1991). *Artículo 74*. Obtenido de
<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-2/articulo-74>
- Decreto 1008. (2018). Obtenido de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=86902>
- Fernández, H. (2013). Gestión del Conocimiento y Gestión de conocimiento en red: una distinción no sólo metodológica. *Coldepaz, revista de innovación social*.
- Ley 1341. (2009). Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/715/articles-6449_Ley_1341_2009.pdf
- Ríos, E. F., Páez, H. A., & Barbosa, J. F. (2020). *Estrategias de comunicación diseño, ejecución y seguimiento*. Cali, Colombia: REDIPE Red Iberoamericana de Pedagogía. Obtenido de <file:///C:/Users/Windows%2010/Downloads/Estraregias%20de%20comunicaci%C3%B3n.pdf>
- Ruiz, J. F. (2008). *La administración pública*. Obtenido de
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/8.pdf>

Apéndices

Apéndice A. formato de la entrevista inicial de la dependencia asignada.


 <p>Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia 1958</p>	ENTREVISTA INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES COMUNICACIÓN SOCIAL
FICHA TÉCNICA	
NOMBRE: _____ FECHA: _____	
CARGO: _____ DURACIÓN: _____	
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Para usted qué es la comunicación? 2. ¿Cómo es la comunicación actualmente? 3. ¿Considera importante el manejo de comunicaciones en la administración municipal? 4. ¿Cuánto tiempo demora para dar/recibir alguna información? 5. ¿Qué herramientas de comunicación utilizan? 6. ¿Cree usted que en la alcaldía hacen falta elementos tecnológicos para mejorar esa recolección de información? 7. ¿Ha tenido inconvenientes a la hora de recolectar información? 8. ¿Siente la necesidad de que haya personal capacitado para el desarrollo de estas actividades? 	

Apéndice B. Formato de la encuesta dirigida a la comunidad del municipio de La Esperanza.

 <p>Universidad Francisco de Paula Santander Cúcuta - Colombia 1958</p>	<p style="text-align: center;">ENCUESTA DIRIGIDA A LA COMUNIDAD DEL MUNICIPIO DE LA ESPERANZA FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES COMUNICACIÓN SOCIAL</p>
<p>Objetivo de la encuesta. Identificar el conocimiento que tiene la comunidad con respecto a los canales de comunicación y el flujo de información utilizados por la alcaldía de La Esperanza, Norte de Santander.</p> <ol style="list-style-type: none">1. ¿Usted identifica fácilmente a los funcionarios de la alcaldía?<ol style="list-style-type: none">a. Sib. No2. ¿Conoce usted todos los servicios que ofrece la alcaldía municipal?<ol style="list-style-type: none">a. Sib. No3. ¿Ha solicitado algún servicio de la alcaldía?<ol style="list-style-type: none">a. Sib. No4. ¿La información que ha solicitado en la alcaldía es oportuna?<ol style="list-style-type: none">a. Siempreb. Casi siemprec. A vecesd. Nunca5. ¿Cree usted que la alcaldía mantiene bien informada a la comunidad?<ol style="list-style-type: none">a. Siempreb. Casi siemprec. A vecesd. Nunca6. ¿Cree usted que el personal de la alcaldía está bien capacitado para dar información a la comunidad?<ol style="list-style-type: none">a. Siempreb. Casi siemprec. A vecesd. Nunca	

7. ¿Se ha enterado de las actividades que desarrolla la alcaldía municipal?
 - a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. A veces
 - d. Nunca
8. ¿De qué manera se ha enterado de las actividades de la alcaldía municipal?
 - a. Radio
 - b. Redes sociales
 - c. Carteles
 - d. Otros
9. ¿Cuál es el medio de comunicación que más utiliza para informarse?
 - a. Prensa
 - b. Radio
 - c. Redes sociales
 - d. Otros
10. ¿Cómo calificaría la información que ha recibido de los funcionarios de la alcaldía?
 - a. Excelente
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Mala

Apéndice C. Formato de la encuesta dirigida a los funcionarios de la alcaldía La Esperanza.

 <p>Universidad Francisco de Paula Santander Cúcuta - Colombia 1968</p>	<p style="text-align: center;">ENCUESTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA ALCALDÍA LA ESPERANZA FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES COMUNICACIÓN SOCIAL</p>
<p>Objetivo de la encuesta. Analizar la situación en cuanto a temas de comunicación interna para poder conocer las debilidades que afectan el buen desempeño de las labores dentro de sus respectivos cargos en la alcaldía de la esperanza, Norte de Santander.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Al ingresar a laborar en la alcaldía, ¿la inducción recibida fue?<ol style="list-style-type: none">a: Excelenteb: Buenac: Regulard: Mala2. ¿La comunicación con su jefe inmediato es?<ol style="list-style-type: none">a: Excelenteb: Buenac: Regulard: Mala3. ¿La capacitación del cargo que desempeña actualmente fue?<ol style="list-style-type: none">a: Excelenteb: Buenac: Regulard: Mala4. ¿Cómo considera usted que es la comunicación interna en general?<ol style="list-style-type: none">a: Excelenteb: Buenac: Regular	

d: Mala

5. ¿Cómo es la comunicación con los funcionarios de otras dependencias?

a: Excelente

b: Buena

c: Regular

d: Mala

6. ¿Cómo calificaría usted el servicio que presta la alcaldía a sus habitantes?

a: Excelente

b: Buena

c: Regular

d: Mala

7. ¿Las actividades realizadas por la alcaldía son informadas a sus funcionarios?

a: Siempre

b: Casi siempre

c: A veces

d: Nunca

8. ¿Cree usted que las herramientas para dar información son las adecuadas?

a: Siempre

b: Casi siempre

c: A veces

d: Nunca

9. ¿Cree usted que los líderes o coordinadores de las diferentes dependencias se comunican bien con el personal en general?

a: Siempre

b: Casi siempre

c: A veces

d: Nunca

10. ¿Conoce usted los procesos para dar información?

a: Si

b: No

11. ¿Cree que es necesario que la alcaldía tenga un área que centralice toda la información?

a: Si

b: No

Apéndice D. Evidencias fotográficas de aplicación de la encuesta a la comunidad



Apéndice E. Tarjeta de invitación a los líderes de secretarías y coordinaciones para en la mesa de trabajo.



INVITACIÓN

MESA DE TRABAJO ÁREA DE COMUNICACIONES

ALCALDÍA LA ESPERANZA

Con el fin de establecer unas estrategias de comunicación para fortalecer la comunicación interna y externa.



Universidad Francisco
de Paula Santander
Cúcuta - Colombia
Vicerrectorado

**GINA MARCELA ECHEVERRY
AGUIRRE
PASANTE**


Apéndice F. Evidencias fotográficas de la Mesa de trabajo dirigida a los diferentes líderes de secretarías y coordinaciones.



Apéndice G. Evidencias fotográficas de los aportes que realizan los ciudadanos con respecto al manejo de comunicación en la administración municipal.



Apéndice H. Formato de la entrevista realizada a los funcionarios para dar paso a las lluvias de ideas.

 <p>Universidad Francisco de Paula Santander Cúcuta - Colombia Vigila el Medio Ambiente</p>	ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES COMUNICACIÓN SOCIAL
FICHA TÉCNICA <ol style="list-style-type: none">1. ¿Cuáles son las debilidades que se presentan dentro de su área?2. ¿Considera que en la alcaldía hacen falta elementos tecnológicos para mejorar esa recolección de información?3. ¿Cómo cree usted que se podría fortalecer el manejo de comunicaciones en la alcaldía?4. ¿considera que hace falta personal encargado para manejar el área?	

Apéndice I. Evidencias fotográficas de la aplicación de la entrevista a los funcionarios para recolectar ideas con el fin de plantear estrategias para mejorar en el área de comunicaciones



Apéndice J. Grabaciones de las entrevistas realizadas a los funcionarios para dar paso a las lluvias de ideas.

Coord deportes	02:35
Coord salud	03:27
Coord programas sociales	03:53
Secretaria de hacienda	03:53
Secretaria de despacho	02:10
Secretaria de gobierno	03:30
Asesor jurídico	02:47
Secretaria de plantación	04:12
Nueva grabación 21	00:19
Nueva grabación 20	00:27
Nueva grabación 19	

Apéndice K. Evidencias fotográficas del encuentro con el Señor alcalde Antonio María Pérez Pabón para socializar las estrategias establecidas.

