

	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	a 08-07-2021	B
	Dependencia	Aprobado		Pág. 1(74)
	DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Brigith Eliany Villanueva Duarte		
FACULTAD	Educación, Arte y Humanidades		
PLAN DE ESTUDIOS	Comunicación Social		
DIRECTOR	Rafael Alfredo Ocando Zajias		
TÍTULO DE LA TESIS	Desarrollo de una estrategia comunicacional para fortalecer el sistema de comunicación interna de la Alcaldía de Maicao.		
TITULO EN INGLES	Development of a communication strategy to strengthen the internal communication system of the Mayor's Office of Maicao.		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>El presente proyecto muestra el diseño y ejecución de una estrategia comunicacional, como herramienta que permite fortalecer el sistema de comunicación interna de la Alcaldía Municipal de Maicao-La Guajira, una organización encargada de garantizar el bienestar social que generen el verdadero cambio en el municipio.</p> <p>Para el desarrollo de la pasantía fue necesario realizar un diagnóstico sobre el flujo actual de los canales utilizados para la comunicación interna utilizado por los empleados de la Administración Municipal.</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>This project shows the design and execution of a communication strategy, as a tool that allows strengthening the internal communication system of the Municipal Mayor's Office of Maicao-La Guajira, an organization in charge of guaranteeing social welfare that generates real change in the municipality. For the development of the internship it was necessary to carry out a diagnosis on the current flow of the channels used for internal communication used by the employees of the Municipal Administration.</p>			
PALABRAS CLAVES	Comunicación, comunicación interna, comunicación estratégica.		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Communication, internal communication, strategic communication.		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 72	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

**Desarrollo de una estrategia comunicacional para fortalecer el sistema de
comunicación interna de la Alcaldía de Maicao**

Brigith Eliany Villanueva Duarte

Facultad de Educación, Artes y Humanidades, Universidad Francisco de Paula

Santander Ocaña

Comunicación Social

C.S. Rafael Alfredo Ocando Zajias

20 Octubre de 2022

Índice

	Pág.
Capítulo 1. Desarrollo de una estrategia comunicacional para fortalecer el sistema de comunicación interna de la Alcaldía de Maicao.	
1.1 Descripción breve de la empresa	10
1.1.1 Misión	10
1.1.2 Visión	10
1.1.3 Objetivos de la empresa	11
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional	11
1.1.5 Descripción de la dependencia.....	12
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	15
1.2.1 Planteamiento del problema.....	15
1.3 Objetivos de la pasantía	16
1.3.1 General	16
1.3.2 Específicos	16
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar	16
Capítulo 2. Enfoques referenciales	18
2.1 Enfoque conceptual.....	18
2.2 Enfoque legal	20
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo.....	23
3.1 Presentación de resultados	23
3.1.1 Realizar un diagnóstico de los canales utilizados para la comunicación interna.....	23
3.1.2 Diseñar estrategias comunicacionales para fortalecer la comunicación interna de la Alcaldía de Maicao	36

3.1.3 Divulgar contenidos comunicacionales relacionados con los trabajos de la Administracion Municipal de Maicao la Guajira.....	47
Capítulo 4. Diagnóstico Final.....	51
Capítulo 5. Conclusiones	53
Capítulo 6. Recomendaciones	55
Referencias.....	56
Apéndices	58

Lista de figuras

	Pág
Figura 1. Estructura organizacional de la Alcaldía Municipal de Maicao, La Guajira.....	12
Figura 2. Circulación via whatsapp de la encuesta	24
Figura 3. Tabulación de la pregunta 1: Genero.....	24
Figura 4. Tabulación de la pregunta 2: ¿Cómo considera usted la comunicación dentro de la empresa?	25
Figura 5. Tabulación de la pregunta 3: ¿Para qué cree usted que sirve la comunicación interna en la empresa?	26
Figura 6. Tabulación de la pregunta 4: ¿Cuál de los siguientes canales es el mas utilizado en la empresa para lograr procedimientos comunicativos internos?	27
Figura 7. Tabulación de la pregunta 5: ¿Por cual de los siguientes medios le gustaria obtener informacion de promocion y procesos a realizar por la Alcaldia Municipal?	28
Figura 8. Tabulación de la pregunta 6: ¿Considera usted que se le informa de manera adecuada acerca de los procesos que se llevan a cabo en la Administracion Municipal?	29
Figura 9. Tabulación de la pregunta 7: ¿Cuál de los siguientes canales de comunicación cree usted que es el mas adecuado para comunicarse con el público interno?	30
Figura 10. Tabulación de la pregunta 8: ¿Con que frecuencia utiliza los medios de comunicación interna para informarse sobre la actualidad empresarial, eventos y noticias de la Administracion Municipal?	31
Figura 11. Tabulación de la pregunta 9: ¿Considera necesario el uso de herramientas tecnológicas que permitan mejorar el flujo de comunicación?	31
Figura 12. Tabulación de la pregunta 10: ¿Recibe informacion de su jefe inmediato?	32
Figura 13. Tabulación de la pregunta 11: ¿Con que frecuencia se comunica con su equipo de trabajo?.....	33
Figura 14. Tabulación de la pregunta 12: ¿Cómo se maneja el flujo de informacion entre los jefes y los subalternos de cada dependencia?	34
Figura 15. Tabulación de la pregunta 13: ¿Estaría de acuerdo en que se implemente el uso de un boletin digital, para imformar internamente a todos los funcionarios sobre las actividades realizadas por la Administración?.....	34

Figura 16. Actualizacion de las carteleras informativas	39
Figura 17. Aplicación de mision, vision a los diferentes computadores.....	41
Figura 18. Celebracion de cumpleaños y fechas especiales.....	42
Figura 19. Laminas de condolencias.....	43
Figura 20. Jornadas de capacitaciones	45
Figura 21. Apoyo en jornadas de pausas activas	46
Figura 22. Pildoras de actividades mas destacadas.....	47
Figura 23. Cápsulas informativas	48
Figura 24. Revista digital interna.....	49

Lista de tablas

	Pág
Tabla 1. Matriz DOFA cruzada de oficina de prensa y comunicaciones de la Alcaldía de Maicao, La Guajira	13
Tabla 2. Descripción de las actividades a desarrollar durante la pasantía para hacer cumplimiento de los objetivos	16
Tabla 3. Matriz estrategica.....	36
Tabla 4. Cronograma de actividades a desarrollar para el cumplimiento de la pasantía	58

Lista de apéndices

	Pág
Apéndice A. Cronograma de actividades.....	58
Apéndice B. Encuestas aplicadas a los funcionarios de la Alcaldía	59
Apéndice C. Pildoras informativas	63
Apéndice D. Cumpleaños y fechas especiales	66
Apéndice E. Revista digital.....	69

Resumen

El presente proyecto muestra el diseño y ejecución de una estrategia comunicacional, como herramienta que permite fortalecer el sistema de comunicación interna de la Alcaldía Municipal de Maicao-La Guajira, una organización encargada de garantizar el bienestar social que generen el verdadero cambio en el municipio.

Por consiguiente, para el desarrollo de la pasantía fue necesario realizar un diagnóstico sobre el flujo actual de los canales utilizados para la comunicación interna utilizado por los empleados de la Administración Municipal.

Por lo tanto, se realizaron encuestas a los funcionarios y se proponen estrategias que, mediante el desarrollo de diferentes actividades, se pretende mejorar el clima organizacional en las diferentes dependencias.

Por último, se espera continuar utilizando las diferentes estrategias diseñadas, logrando impulsar y fortalecer el uso de los canales de comunicación interna, motivación, dar visibilidad a los eventos y actividades realizados por la administración.

Palabras claves: Comunicación, comunicación interna, comunicación estratégica.

Introducción

La comunicación es uno de los factores más importantes dentro de una organización, debido a que se ha demostrado que la buena implementación de ella, permite mantener en las empresas un mejor resultado en cuanto a coordinación de las tareas y lograr dar cumplimiento a los objetivos y misión de la entidad.

En el presente trabajo realizado bajo la modalidad de pasantías, se da a conocer la ejecución de una estrategia comunicacional interna dirigida a la Alcaldía Municipal de Maicao la Guajira, logrando fortalecer mediante la implementación de actividades esa debilidad de comunicación que se estaba presentando en el momento dentro de la entidad. Se plasmaron objetivos específicos que al desarrollarse generaron cambios dentro de los grupos de trabajo.

Para el desarrollo del trabajo, se realizó un diagnóstico FODA e implementación de encuestas, seguidamente se plantearon los objetivos tanto general como específicos permitiendo plantear las actividades a realizar como: actualización de carteleras, apoyo en fechas especiales, realización de pausas activas y hábitos de vida saludable, píldoras informativas para el público interno y externo y la creación de una revista interna digital.

Finalmente poniendo en práctica los conocimientos adquiridos, se realizó un diagnóstico final, conclusiones y recomendaciones por parte de la autora del proyecto y conocer el cambio que se aportó a la organización.

Capítulo 1. Desarrollo de una estrategia comunicacional para fortalecer el sistema de comunicación interna de la Alcaldía de Maicao.

1.1 Descripción breve de la empresa

La Alcaldía Municipal de Maicao la Guajira inició el 1 de enero de 2020, administración a cargo del alcalde Mohamad Jaafar Dasuki Hajj bajo el lema de “El Verdadero Cambio” este año en curso empieza una nueva era, siendo una garantía de transformación institucional en la organización de la población civil y la reconfiguración social que permita el desarrollo en mejores niveles de vida para todo el municipio.

1.1.1 Misión

Garantizar el bienestar social, con la eficiente administración de los recursos públicos, el cumplimiento de programas y proyectos de desarrollo y la implementación de políticas transparente que generen el verdadero cambio para Maicao. (Alcaldía Municipal, 2022).

1.1.2 Visión

Para el año 2023 Maicao será reconocido como un municipio prospero e incluyente, fortalecido en el ámbito social, económico, empresarial, educativo y salud pública, con un crecimiento ordenado sustentable y competitivo; líder en materia de comercio y seguridad, con polos de desarrollo en ciencia, tecnología e innovación, con una cultura política, que potencialice el proceso de desarrollo humano integral. (Alcaldía Municipal, 2022).

1.1.3 Objetivos de la empresa

- i) Garantizar a la Comunidad de Maicao, un desarrollo social en donde se construyan bases para mejorar la calidad de vida de los habitantes.
- ii) Brindar procesos integrales que mejoren las condiciones de vida de la población, desde las dimensiones del cambio, orientadas a la transformación social, el desarrollo económico, la infraestructura en general, el medio ambiente y la gestión de riesgos, y el fortalecimiento institucional; cerrando brechas que permitan disminuir las necesidades poblacionales del municipio. (Alcaldía Municipal, 2022).

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

Para el cumplimiento de sus funciones la Alcaldía Municipal de Maicao, posee una planta global, compuesta por 106 cargos, de los cuales Tres (03) se encuentran vacantes. Por tipo de vinculación observamos que el 14% corresponden a Carrera Administrativa, el 63% a cargos Provisionales y el 23% a Libre Nombramiento y Remoción.

En cuanto al género encontramos que el 52 son mujeres y el 50% son hombres A los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Maicao en materia de administración de personal, régimen salarial y Prestacional, les aplican las disposiciones generales que regulan a los empleados públicos de la rama ejecutiva del orden territorial. Para efecto de la evaluación del desempeño laboral, la Alcaldía adoptó el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral diseñado por la CNSC.

Figura 1

Organigrama funcional de la Alcaldía de Maicao, La Guajira



Nota. Se muestra mediante un mapa conceptual la estructura orgánica de la Alcaldía de Maicao, La Guajira. (Alcaldía Municipal, 2020).

1.1.5 Descripción de la dependencia

Para la realización de esta pasantía, se designó a la labor comunicacional en la oficina de Prensa y Comunicaciones, la cual viene funcionando desde hace varios años pero que aún no se encuentra totalmente construida ni ubicada en la estructura organizacional de la Alcaldía de Maicao.

Actualmente esta cuenta con pocos elementos tecnológicos, está conformada por un jefe de prensa, dos pasantes y nueve integrantes más, quienes cumplen funciones de; periodistas,

presentadores, camarógrafo, community manager, manejo audiovisual, protocolo, diseño gráfico. Para la creación de los componentes comunicativos, vela por el manejo correcto de la imagen corporativa de la empresa y cumple la función de cubrimiento a cada uno de las actividades, proyectos y programas a realizar por la administración municipal.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

El diagnóstico de la oficina de Prensa y comunicación se realizó teniendo en cuenta la herramienta de análisis matriz DOFA

Tabla 1

Matriz DOFA oficina de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía de Maicao

MATRIZ DOFA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Factores Internos F-D	<p>F1. Buen clima laboral y sentido de pertenecía institucional.</p> <p>F2. Infraestructura apropiada.</p> <p>F3. Manejo de plataformas digitales (YouTube, Facebook, Instagram, pagina web).</p> <p>F4. Recurso humano profesional y comprometido.</p> <p>F5. Capacidad de cumplimiento en las labores.</p> <p>F6. Dispone de material fotográfico y videos de labores realizadas para publicación.</p>	<p>D1. Falta de equipos tecnológicos para el desarrollo de actividades comunicativas.</p> <p>D2. Cambio de personal del equipo.</p> <p>D3. Falta de canales comunicativos.</p> <p>D4. Manejo de las comunicaciones internas.</p> <p>D5. Falta de recursos económicos para adecuación de espacios donde generar contenido.</p> <p>D6. Poca capacidad de dialogo interno.</p> <p>D7. Falta motivación en el personal.</p> <p>D8. Falta de divulgación de las actividades que se realizan y a realizar.</p>

Factores Externos O-A

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
O1. Equipo profesional capacitado para el manejo de herramientas organizacionales.	Implementación de actividades que motiven a los funcionarios y mejoren el ambiente laboral.	Manejar equilibradamente el ambiente laboral logrando así mantener Fortalecidos los procesos comunicativos.
O2. Ser el puente para la efectiva difusión de información con las diferentes dependencias y publico externo.	Aprovechamiento extremo del material fotográfico para apoyo a los contenidos de la revista a realizar. Tener en cuenta las críticas constructivas que nos permitan mejorar el contenido a transmitir.	Creación de estrategias de divulgación de información interna de las actividades más relevantes.
O3. Creación de dialogo abierto.	Fomentar los fluidos de información entre funcionarios.	Estimular el mejoramiento del clima laboral, generando mayor rendimiento y desempeño laboral.
O4. Buen manejo de canales digitales.	Fortalecer el uso de herramientas tecnológicas que permitan mejorar el flujo de la comunicación.	Implementar jornadas de motivación y autoestima del personal interno.
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
A1. Competencia laboral.	Aprovechar al máximo el talento humano.	Creación de una estrategia con el fin de promover la comunicación y clima organizacional.
A2. Falta de sentido de pertenencia.		
A3. Desinformación en los funcionarios en cuanto a actividades y proyectos.	Creación de contenidos informativos que permitan mantener informado a los funcionarios de la Administración.	Desarrollo de estrategias que permitan fortalecer los canales digitales.
A4. Inconformismo por el público externo en cuanto a las acciones de la Administración.	Implementar nuevos canales de comunicación interna.	Creación de boletines informativos y comunicados generales que permita mantener a los empleados informados.

Nota: La tabla contiene información sobre las diferentes fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas obtenido del análisis preliminar a la dependencia. B.E. Villanueva (2022).

1.2.1 Planteamiento del problema

La comunicación en las entidades ya sean públicas o privadas juega un papel importante, es necesaria para interpretar todo proceso de información y lograr un buen funcionamiento de la misma. Sin ella, se dificulta la dinámica de coordinar las tareas y mantener una buena y eficiente comunicación entre los empleados.

Mediante la propuesta realizada se busca fortalecer la comunicación interna de la Alcaldía de Maicao bajo la administración del alcalde Mohamad Dasuki, de igual manera se busca darle utilidad a otros canales comunicativos que permitan mejorar los flujos de información, ayudando a sus funcionarios a sentirse comprometidos y se considere la importancia de estar informados de todo lo realizado o a realizar dentro de la administración.

Dado a los resultados arrojados por medio de recolección de información utilizando entrevistas estructuradas y diario de observación, se permitió conocer que se presenta inexistencia continúa de circulación de información; sobre proyectos, programas y actividades administrativas. Por lo cual, este trabajo de pasantías apoyado con la oficina de Comunicación y Prensa estará enfocando las funciones a la creación de estrategias que servirán de apoyo para reforzar dicha comunicación interna, permitiendo a los funcionarios estar mayormente informados al momento de atender inquietudes y dar logro a sus actividades asignadas.

1.3 Objetivos de la pasantía

1.3.1 General

Desarrollo de una estrategia comunicacional para fortalecer el sistema de comunicación interna de la Alcaldía de Maicao.

1.3.2 Específicos

Realizar un diagnóstico de los canales utilizados para la comunicación interna.

Diseñar estrategias comunicacionales para fortalecer la comunicación interna de los funcionarios de la Alcaldía de Maicao.

Divulgar contenidos comunicacionales relacionado con los trabajos de la Administración Municipal de Maicao la Guajira.

1.4 Descripción de las actividades a desarrollar

Tabla 2

Plan de trabajo a desarrollar

Objetivo General	Objetivos Específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Objetivos Específicos
Desarrollo de una estrategia comunicacional para fortalecer el sistema de comunicación interna de la Alcaldía de Maicao.	Realizar un diagnóstico de los canales utilizados para la comunicación interna.	Encuestas aplicadas a funcionarios. Tabulación de las encuestas
	Diseñar estrategias comunicacionales para fortalecer la comunicación interna de la Alcaldía de Maicao.	Detallar los canales de comunicación interna Actualización de las carteleras informativas donde se encuentre (misión, visión, valores entre otras publicaciones de interés).

	<p>Apoyo a la oficina de talento humano para diseñar láminas publicitarias y ejecución de actividades de (cumpleaños, notas de condolencias, empleados del mes, días especiales, secretarías destacadas y capacitaciones de los funcionarios).</p> <p>Pausas activas y hábitos de estilo de vida saludable.</p>
<p>Divulgar contenidos comunicacionales relacionado con los trabajos de la Administración Municipal de Maicao la Guajira.</p>	<p>Creación de píldoras informativas de las actividades más destacadas durante el mes.</p> <p>Creación de cápsulas informativas de actividades más relevantes de la semana.</p> <p>Recopilación de información sobre actividades y proyectos de la Administración.</p> <p>Creación de una revista digital interna, difundida de manera mensual.</p>

Nota: La tabla muestra, los objetivos y actividades a desarrollar del trabajo durante la etapa de pasantía.

B.E. Villanueva (2022).

Capítulo 2. Enfoques referenciales

Para el desarrollo de este documento de pasantías, se tomó como referencias algunos conceptos como; Comunicación, comunicación interna, comunicación estratégica. Logrando dar entender lo ejecutado en el desarrollo de los objetivos propuestos. Del mismo modo, se le da un enfoque legal, realizando una breve descripción del marco normativo vigente en Colombia.

2.1 Enfoque conceptual

Una buena comunicación es esencial en toda organización, comunicar es establecer una interacción o unión con las personas; con el fin de transmitir o intercambiar ideas, información, o un mensaje que pueda generar una excelente retroalimentación.

El hombre es una criatura que se comunica, así lo afirma H. Dalziel Duncan (citado en Ferrer, 1994:21) cuando señala que, por su naturaleza y para satisfacer sus necesidades, el hombre ha debido comunicarse con sus semejantes utilizando señales, movimientos o signos, pues nadie puede existir en un grupo o una sociedad sin alguna forma de comunicación.

Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás cuando intercambia ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes. (Yerena, 2011; p.2).

Duarte (2003, pp. 46-48), desarrolla el concepto y la caracterización de la comunicación con base en Merleau-Ponty, el cual denomina el "acto de comunicar como el encuentro de fronteras perceptivas", siendo que "al otro y su conciencia sólo se puede acceder porque también el hombre es un ser cultural". La interacción entre el ser humano culturalmente situado y los

objetos culturales propicia el desarrollo de motivos y percepciones de uno con otro, que compartan y creen entendimientos comunes, en los cuales el lenguaje promueve el diálogo entre las conciencias.

En este punto es fundamental mencionar lo que Merleau-Ponty define sobre la comunicación, citado por Duarte: el sentimiento de compartir es lo que define la comunicación, es construir con el otro un entendimiento común sobre algo. Es el fenómeno perceptivo en el cual dos conciencias comparten en la frontera. El entendimiento común no quiere decir concordancia total con los enunciados envueltos en el intercambio. El entendimiento puede ser la conclusión de las conciencias que discrepan de los enunciados una de otra. El lenguaje despunta, entonces, como objeto cultural de percepción del otro. El lenguaje se convierte en el plano en el cual la zona de encuentro puede ser diseñada mediante el diálogo. (Bronstrup & Ribero, 2007).

Por otro lado, se puede referenciar que la mayor razón de los problemas generados en las empresas se da debido a la falta de comunicación interna que se manejan dentro de ellas, ya que esta juega un papel fundamental.

Las organizaciones requieren que puedan desarrollarse estrategias de comunicación interna para todo el personal, ya que esto permite mejor confianza, empatía y sobre todo conocer los aspectos emocionales y mentales que experimenta sus compañeros de trabajo en sus áreas de trabajo. (Medrano, 2012).

La comunicación interna tal y como dice Jesús García Jiménez en su libro *La Comunicación Interna* es “un recurso gerencial en orden a alcanzar los objetivos corporativos y culturales, organizacionales, funcionales, estratégicos y comportamentales de la empresa. La comunicación interna no es un fin, sino un medio, una herramienta insustituible para desarrollar

las nuevas competencias, que supone el nuevo contrato psicológico que hoy vincula a los hombres con las organizaciones.”

Tal y como comenta en su libro Jesús García Jiménez: “la comunicación dentro de las empresas es un pilar fundamental. Pese a ello, sigue siendo una asignatura pendiente en gran parte de las organizaciones. Un ejemplo de ello es, la falta de definición de las funciones y recursos en los departamentos de recursos humanos así como en todo lo relativo a los aspectos económicos y técnicos, puntos esenciales a tener en cuenta para poder llevarla de forma satisfactoria.” (Rus, 2016, p.7).

En cuanto a la comunicación estratégica encontramos que; Islas (2005: 3) manifiesta, además, que algunas de las principales áreas de intervención de la comunicación estratégica, son la identidad y la cultura organizacional. Así, el autor manifiesta la relación existente entre la comunicación estratégica al servicio de la gestión de recursos intangibles, diciendo que “el prestigio y la reputación de cualquier marca u organización hoy depende menos del esfuerzo publicitario y más del enfoque integral que supone la comunicación estratégica.” (Duran, 2014).

2.2 Enfoque legal

Para iniciar este enfoque de normativa, la constitución política de Colombia de 1991 con respecto a la comunicación señala mediante el artículo 20 que: 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 abra censura. (constitucion politica de colombia, 1991, Artículo 20).

El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas. (constitucion politica de colombia , 1991, Articulo 25).

Por otra parte, en el artículo 269 se establece que; en las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas. (constitucion politica de colombia, 1991, Articulo 269).

Mediante la ley 1712 del 6 de marzo de 2014. Por medio de la cual es creada la ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Decreta en el artículo 1. El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. (Republica, Funcion Publica, 2014, Articulo1)

De igual importancia, se establece la ley 489 de 1998 estatuto de la administración pública el cual expresa en el artículo 1. Objeto. La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración pública.

De igual manera en el artículo 3. El cual da a conocer principios de la función administrativa decreta que: la función administrativa se desarrollara conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad celeridad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen. (Republica, Estatuto de la Administracion Publica , 1998).

Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo

3.1 Presentación de resultados

Con este trabajo de pasantías se buscó aportar un granito de arena desde el oficio comunicacional a la Administración Municipal del Verdadero Cambio. Los resultados generados en el proceso dan validez a los objetivos que fueron planteados en el plan de trabajo.

3.1.1 Realizar un diagnóstico de los canales utilizados para la comunicación interna.

3.1.1.1 Actividad 1: Aplicar encuesta a funcionarios.

Con el propósito de tener claramente cómo se encontraba la comunicación dentro de la empresa se ejecutó el método cualitativo de la encuesta y la entrevista como herramientas para la recolección de datos.

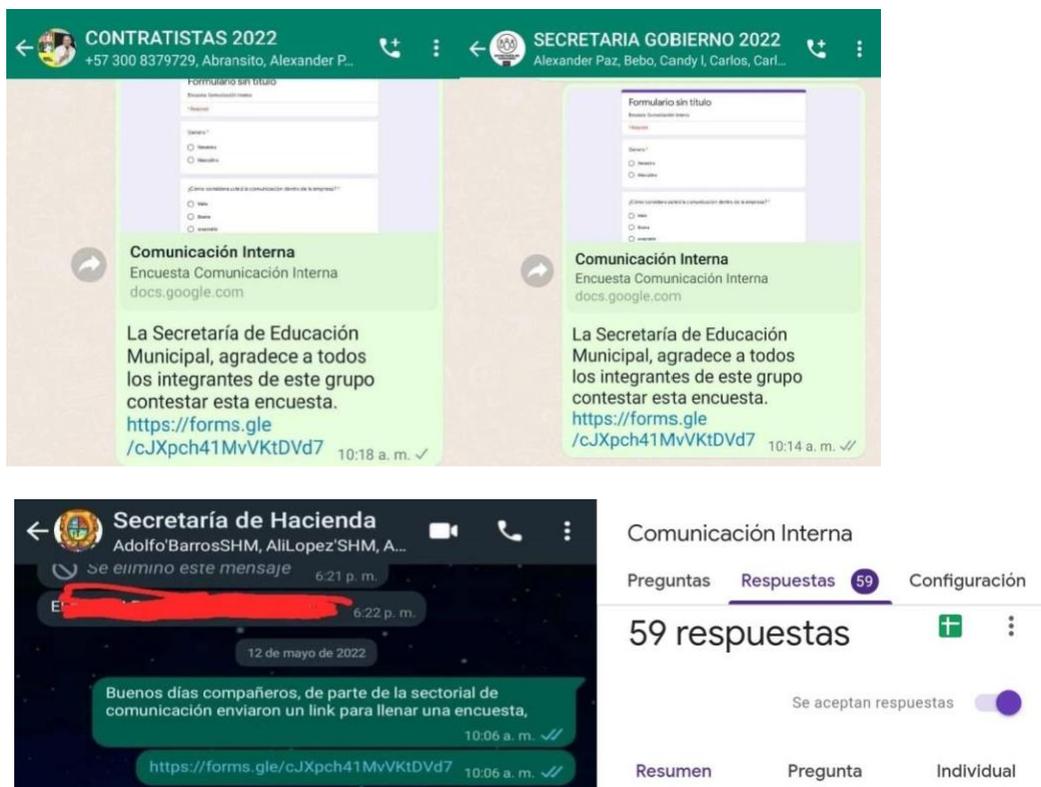
Inicialmente se planteó esta actividad en busca de que el empleado exprese su opinión referente a el flujo de comunicación, canales de comunicación interna y calidad de información que se emiten desde el área de comunicación de la empresa.

la encuesta se desarrolló satisfactoriamente, tomándose como público objetivo los funcionarios que hacen parte de la Alcaldía de Maicao, mediante un formato de 13 preguntas de selección múltiple con única respuesta, por lo cual se recibió respuestas de 59 funcionarios.

Por lo tanto, debido a una saturación de encuestas que estaban siendo enviadas a los diferentes correos electrónicos por parte de la oficina de talento humano, en el momento se optó por utilizar los diferentes grupos de Whatsapp como medio para hacer llegar la encuesta a los funcionarios.

Figura 2

Circulación vía whatsapp de la encuesta



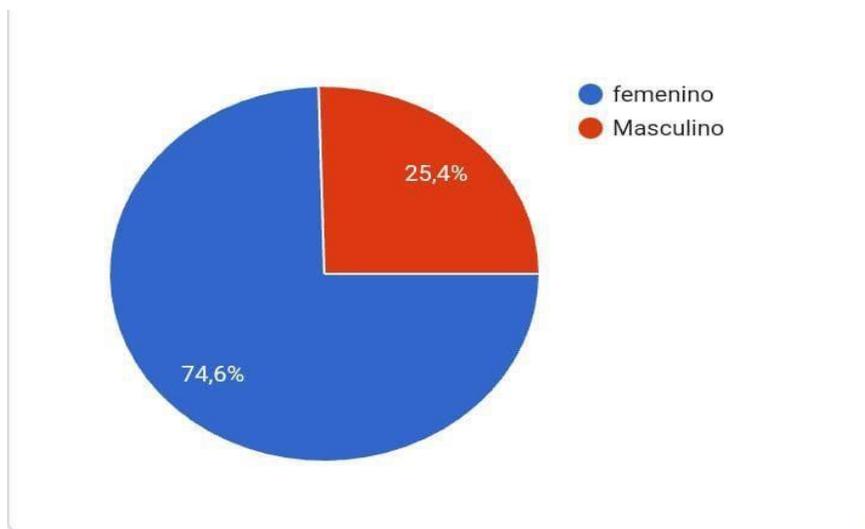
Nota: Evidencia de la circulación vía whatsapp de la encuesta. B.E. Villanueva (2022).

3.1.1.2 Actividad 2: Tabulación de encuestas.

Al finalizar las encuestas, se realizaron las tabulaciones con apoyo de la herramienta de Gmail opción de formularios realizándose de manera virtual. El formato de la encuesta se puede evidenciar en el apéndice C de este trabajo. A continuación, se expone los resultados de las encuestas aplicadas al personal interno con su análisis detallado.

Figura 3

Tabulación de la pregunta N1: Genero

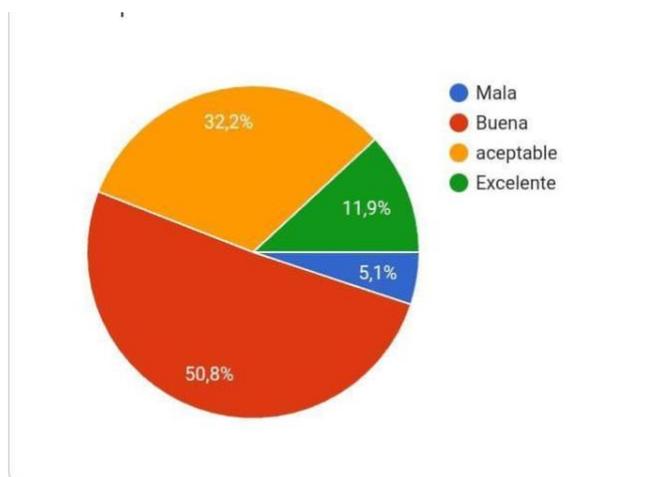


Nota: Esta grafica presenta la información arrojada según el tipo de género que contestaron la encuesta aplicada. B.E.Villanueva (2022).

Podemos observar que nos arrojó en un 25,4% de las personas que contestaron las encuestas son hombres y un 74,6% y como mayor cantidad de respuestas fue por parte de mujeres.

Figura 4

Tabulación de la pregunta N2: ¿Cómo considera usted la comunicación dentro de la empresa?



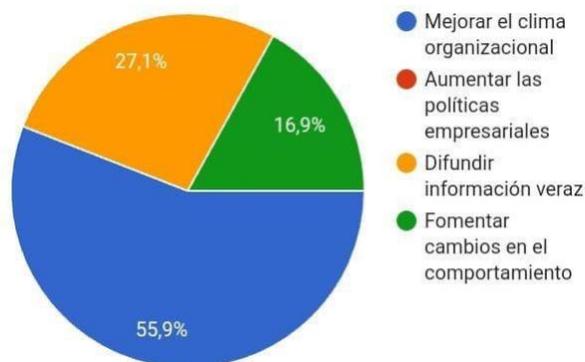
Nota: la gráfica muestra los resultados obtenidos respecto al nivel de comunicación que se maneja internamente en la Administración Municipal. B.E.Villanueva (2022).

Teniendo en cuenta los resultados arrojados, los funcionarios indican que la comunicación interna es principalmente buena, esto nos da a deducir que dentro de cada área de trabajo la comunicación está fluyendo entre los colaboradores. Pero un 38% nos alarma de que existe una carencia de la comunicación.

Es necesario esforzarse por lograr una comunicación al 100% manejando un ambiente satisfactorio y así dar un mayor resultado a cada una de sus actividades a cumplir.

Figura 5

Tabulación de la pregunta N3: ¿Para qué cree usted que sirve la comunicación interna en la empresa?



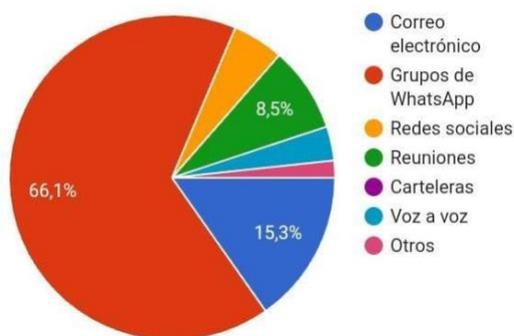
Nota: la gráfica presentada arroja los resultados obtenidos sobre los conocimientos que poseen los colaboradores en cuanto a lo que es la comunicación interna. B.E.Villanueva (2022).

Según los datos arrojados en la gráfica el 55,9% de los que resolvieron la encuesta, manifiestan que la comunicación interna mejora el clima organizacional en una empresa, está

claro que el talento humano es competitivo por naturaleza, como también es claro que el comportamiento es clave para mantener una organización sólida; sin embargo, se debe recordar que todo se ejecuta con el fin de seguir manteniendo la Empresa en solidez.

Figura 6

Tabulación de la pregunta N4: ¿Cuál de los siguientes canales es el más utilizado en la empresa para lograr procedimientos comunicativos internos?



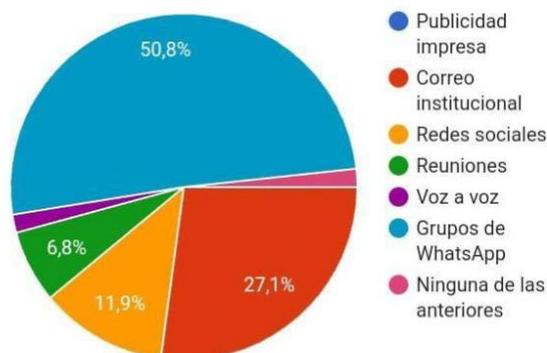
Nota: la gráfica presenta los resultados obtenidos sobre los canales de comunicación interno.

B.E.Villanueva (2022).

El 66,1% de los colaboradores aplican al manejo de grupos como la herramienta más efectiva para comunicar información precisa. Para ellos es más relevante y rápido contactar y charlar con los compañeros de trabajo de Manera virtual, ya que en estos tiempos la mayoría de los seres se han vuelto inseparables de sus teléfonos móviles, de esta manera logran contribuir al excelente desempeño y conectividad de todos los colaboradores de la empresa.

Figura 7

Tabulación de la pregunta N5: ¿por cuál de los siguientes medios le gustaría obtener información de promoción y procesos a realizar por la Alcaldía Municipal?



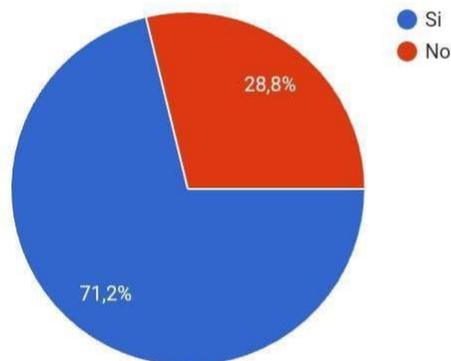
Nota: la gráfica presenta los resultados obtenidos sobre los canales de comunicación interno.

B.E.Villanueva (2022).

De acuerdo a la gráfica presentada, se puede deducir que los encuestados manifiesta visibilidad constante; puesto que, la publicidad se hace más efectiva de manera impresa, en vista de que todos los días se transitan estos amplios espacios con los que cuenta la empresa para aplicar la información a divulgar y de ese mismo modo hacer llegar el mensaje al público objetivo.

Figura 8

Tabulación de la pregunta N6: ¿Considera usted que se les informa de manera adecuada acerca de los procesos que se llevan a cabo en la Administración Municipal?

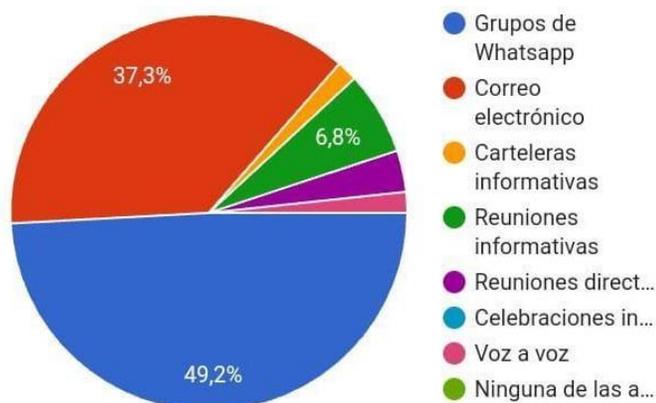


Nota: la gráfica muestra los resultados obtenidos respecto al nivel de comunicación que se maneja internamente en la Administración Municipal. B.E.Villanueva (2022).

De acuerdo a los encuestados se puede evidenciar que el 71% mayoría de los empleados, admite estar satisfechos al recibir adecuadamente la información de cada uno de los procesos que se vienen realizando, mientras el 28% manifestó no estar complacido con el contenido informativo.

Figura 9

Tabulación de la pregunta N7: ¿Cuál de los siguientes canales de comunicación cree usted que es el más adecuado para comunicarse con el público interno?



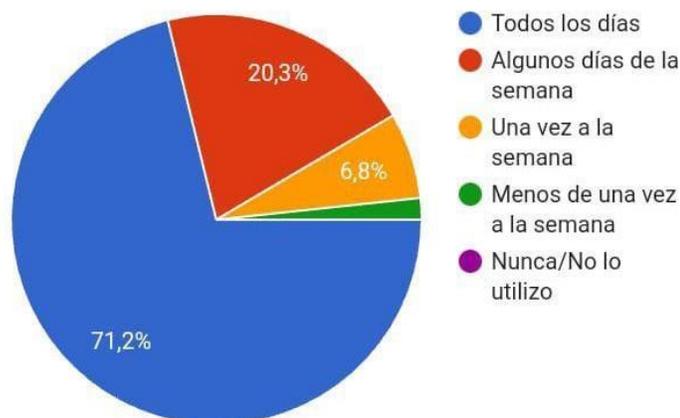
Nota: la gráfica muestra los resultados sobre canales de comunicación interno. B.E.Villanueva (2022).

Según los datos arrojados por los encuestados se obtuvo que: el 49,2% consideró los grupos de whatsapp como el canal más importante para comunicarse internamente, por otra parte, el 37,3% afirmó que el correo electrónico es el segundo con mayor importancia, sin embargo, son pocos los que realmente utilizan este medio como es debido e incluso algunos no miran el contenido informativo que en ocasiones es difundido y de gran importancia.

Por último, el 6,8% resalta las reuniones directivas e informativas, como tercer lugar para comunicarse internamente, las cuales son unos de los medios más efectivos y usados como estratégicas en momento de saber que tan interesado está el personal en la información que se brinda.

Figura 10

Tabulación de la pregunta N8: ¿Con que frecuencia utilizas los medios de comunicación interna para informarse sobre la actualidad empresarial, eventos y noticias de la Administración Municipal?



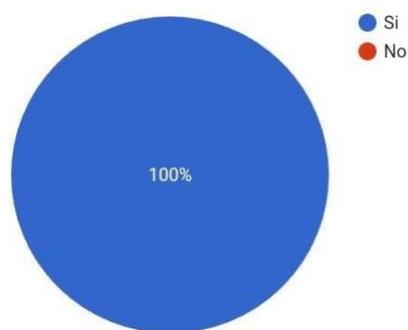
Nota: la gráfica muestra resultados sobre utilidad de los canales de comunicación. B.E.Villanueva (2022).

Al consultarle a los colaboradores la frecuencia que le dan a los diferentes canales de comunicación se obtuvo que: el 71% utilizan diariamente los diferentes medios para informarse, un 20,3% utilizan los medios solo algunos días de la semana y se informan de lo que se está realizando.

Por ultimo un 6,8% una vez a la semana dan uso a los diferentes medios de comunicación interna y se actualizan de lo que la administración municipal está llevando a cabo.

Figura 11

Tabulación de la pregunta N9: ¿Considera necesario el uso de herramientas tecnológicas que permitan mejorar el flujo de comunicación?

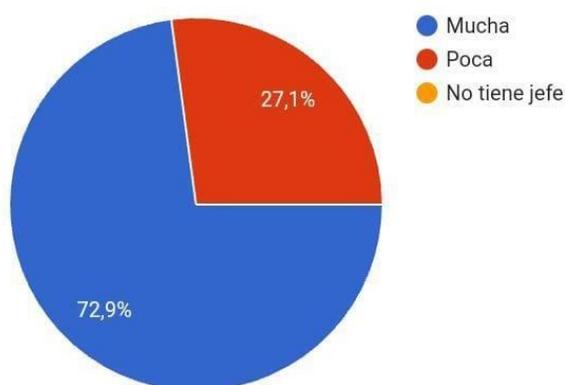


Nota: la gráfica muestra los resultados de interés de los colaboradores en utilizar nuevas herramientas para comunicarse. B.E.Villanueva (2022).

La anterior pregunta obtuvo como resultado un si al 100% de los encuestados, quienes indicaron la necesidad de utilizar herramientas tecnológicas que permitan obtener procesos de comunicaciones óptimos para los colaboradores, favorecer la calidad de los contenidos sobre las actividades de las diferentes dependencias, debido a que es de gran importancia siempre brindar y mantener un buen manejo de información dentro de la empresa.

Figura 12

Tabulación de la pregunta N10: ¿Recibe información de su jefe inmediato?

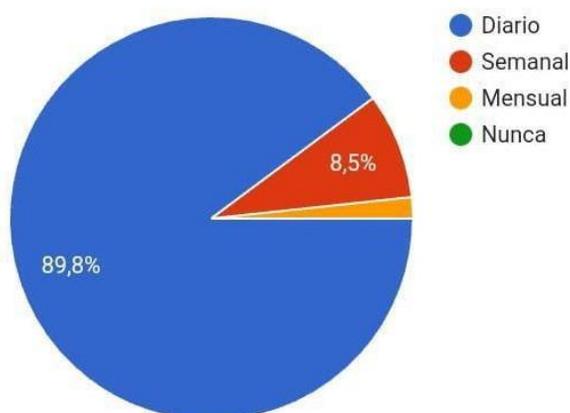


Nota: la gráfica muestra resultados arrojados sobre jefe inmediato. B.E.Villanueva (2022).

De acuerdo a los resultados El 72,9% de los encuestados dieron a conocer que recibe mucha información proveniente de su jefe y el 27,1% indicaron que reciben poca información. Estas respuestas obtenidas se pueden comprobar con los diferentes comités y reuniones que llevan a cabo los colaboradores con sus superiores. Estas reuniones se realizan con el fin de designar labores a cada uno de los empleados e informar sobre todo lo que se está ejecutando.

Figura 13

Tabulación de la pregunta N11: ¿Con que frecuencia se comunica con su equipo de trabajo?

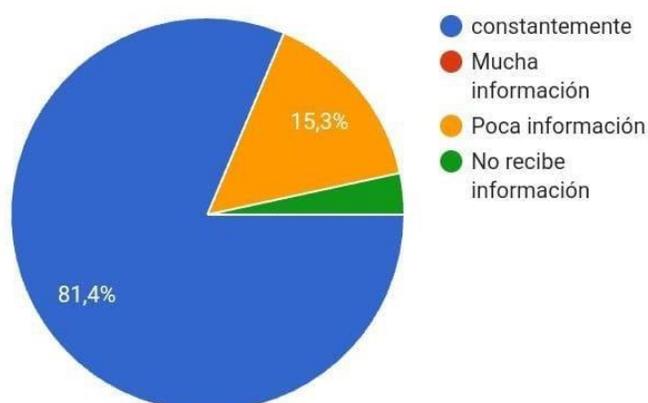


Nota: la gráfica muestra resultados de que tan constante es la comunicación. B.E.Villanueva (2022).

En respuesta a la pregunta se evidenció que la comunicación que manejan los encuestados con su equipo de trabajo es de un 89,8% diaria, la cual puede facilitar la difusión de información acerca de lo que se viene adelantando, mientras un 8,5% dio a conocer que se comunican semanalmente, lo cual puede traer consigo problemas de desinformación.

Figura 14

Tabulación de la pregunta N12: ¿Cómo se maneja el flujo de información entre los jefes y los subalternos de cada dependencia?

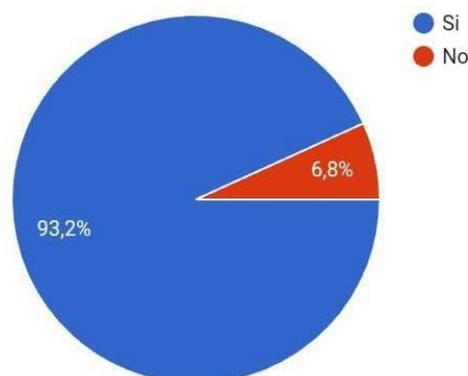


Nota: la gráfica muestra resultados arrojados sobre flujo de comunicación. B.E.Villanueva (2022).

Los resultados dan a conocer que se maneja un flujo de comunicación en un 80% de manera constante y efectiva, y un 15% nos alarma al responder que aún existen falencias y que reciben poca información de sus jefes.

Figura 15

Tabulación de la pregunta N13: ¿Estaría de acuerdo en que se implemente el uso de un boletín digital, para informar internamente a todos los funcionarios sobre las actividades realizadas por la Administración?



Nota: la gráfica muestra resultados sobre los canales de comunicación interno. B.E.Villanueva (2022).

Podemos observar que la mayor parte de los funcionarios con un 93,2% se interesan por estar informados de manera correcta de los proyectos y actividades realizadas por la Administración Municipal, mientras un 6,8% se niegan a incluir en su labor una herramienta para mantenerse bien informados.

3.1.1.3 Actividad 3: Detallar los canales de comunicación interna

Desde el ingreso a la Administración Municipal del verdadero cambio para realizar las pasantías profesionales en el primer semestre del 2022, se pudo observar desde el primer instante, que esta contaba con varios canales comunicativos para manejar la comunicación interna.

La comunicación interna es muy importante en cada entidad y cabe resaltar que se requiere de empeño y colaboración de todos para lograr una excelente comunicación. A pesar de que esta cumple con muchos canales internos como; correo electrónico, redes sociales, publicidad impresa, grupos de whatsapp, reuniones, voz a voz. Estas no se estaban manejando de la manera más adecuada y en algunos casos se presentaba saturación de información. Así mismo, se logró

identificar que, aunque todos los procesos internos son difundidos por el correo electrónico, los funcionarios le dan mayor utilidad al whatsapp para transmitirse entre ellos dichas informaciones.

Sin embargo, se tomó la iniciativa de darle una mejor utilidad a cada uno de estos canales existentes permitiendo que los funcionarios interactuaran más con cada uno de estos y mejorar satisfactoriamente los flujos de comunicación.

Como se pudo apreciar, la anterior actividad permitió conocer que la situación comunicacional en la Alcaldía Municipal de Maicao presenta ciertas debilidades en cuanto a flujos de comunicación interna, por lo cual se toman acciones para ejecutar estrategias constantemente que ayuden a mitigar dicha problemática y nos permita fortalecer este campo de vital importancia para la organización.

3.1.2 Diseñar estrategias comunicacionales para fortalecer la comunicación interna de la Alcaldía de Maicao.

Tabla 3

Matriz estratégica

Objetivo	Estrategia	Público objetivo	Tipo de actividad	Meta alcanzada	Entorno y/o modalidad de ejecución	Responsables	Recursos utilizados	Tiempo
	Actualización de las carteleras informativas	Funcionarios de la Alcaldía	Actualización de las carteleras	Exponer temas de interés que	Espacios de carteleras	Autoría del proyecto	Resmas de papel	I periodo del 2022

<p>Crear y mantener las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado y fortalecer las buenas relaciones entre los miembros de la administración municipal.</p>	<p>donde se encuentre (misión, visión, valores entre otras publicaciones de interés).</p>	<p>Municipal</p>	<p>ras institucionales</p>	<p>mantenga n a todos los funcionarios informados y motivados.</p>							
			<p>Implementación de (misión, visión, objetivos y valores)</p>	<p>Lograr la identificación institucional en los empleados.</p>	<p>Computadores de las diferentes dependencias</p>	<p>Talento humano</p>	<p>Talento humano</p>	<p>Bienes sociales</p>	<p>I periodo del 2022</p>		
	<p>Apoyo a la oficina de talento humano para diseñar láminas publicitarias y ejecución de actividades de (cumpleaños, notas de condolencia, empleados del mes, días especiales, secretarías destacadas y capacitaciones de los funcionarios).</p>	<p>Funcionarios de la Alcaldía Municipal</p>	<p>diseño de láminas publicitarias</p>	<p>Anunciar información relativa a eventos de interés público</p>	<p>Redes sociales institucionales</p>	<p>Autor proyección</p>	<p>Talento humano</p>	<p>Talento humano</p>	<p>Bienes muebles</p>	<p>Recurso económico</p>	<p>I periodo del 2022</p>
			<p>Celebración de cumpleaños y exaltación del empleado del mes</p>	<p>Lograr estímulos y motivación en los funcionarios de la administración municipal</p>	<p>Manera presencial, antes.</p>	<p>Talento humano</p>	<p>Talento humano</p>	<p>Bienes muebles</p>	<p>Recurso económico</p>	<p>I periodo del 2022</p>	
			<p>notas de condolencia</p>	<p>Importancia y empatía con los funcionarios de la empresa.</p>	<p>Redes sociales institucionales</p>	<p>Comunicaciones</p>	<p>Talento humano</p>	<p>Talento humano</p>	<p>I periodo del 2022</p>		
			<p>Celebración de</p>	<p>Conmemoración e integración</p>	<p>Manera presencial</p>	<p>Talento humano</p>	<p>Talento humano</p>	<p>I periodo del 2022</p>			

			fechas especiales	n de los funcionarios de la administración Municipal	cial en el C.A.S y centros recreacionales	no-bienes social	Bienes muebles Recurso económico	
		Capacitaciones	Propender por el cumplimiento de las normas a que deben sujetarse, la selección, evaluación, Técnicas para mejorar la comunicación y bienestar social de los empleados	Manera virtual y presencial	Talento humano no-bienes social	Gestión y Recurso económico	I periodo del 2022	
	Pausas activas y hábitos de estilo de vida saludable.	Funcionarios de la Alcaldía Municipal	pausas activas	Fortalecer el clima organizacional y ofrecer apoyo dentro del componente de gestión y seguimiento al sistema de seguridad	Se realizó de manera presencial en las diferentes oficinas, en alianza con la oficina de	Talento humano no-bienes social	Talento humano	I periodo del 2022

Nota: la tabla muestra actividades a desarrollar en el objetivo dos del trabajo de pasantías.

B.E.Villanueva (2022).

3.1.2.1 Actividad 1: Actualización de las carteleras informativas donde se encuentre (misión, visión, valores entre otras publicaciones de interés).

Dentro de las estrategias de comunicación implementadas a lo largo de las pasantías, se logró aprovechar la cartelera interna con la intención de obtener un impacto visual manejando temas de interés laboral como; publicación de los nuevos decretos dictados por parte de la Administración Municipal, información de las actividades más reciente y a realizar, publicación de los empleados del mes.

De la misma manera, en cada una de las diferentes dependencias se actualizaban publicaciones en las carteleras de interés, para el público tanto interno como externo. Con el fin de obtener un resultado satisfactorio se manejó un cambio de información cada 15 días en cuanto a las actividades realizadas. Dentro de la información expuesta se utilizó la combinación de texto con imagen siendo de mayor facilidad para el reconocimiento visual.

Figura 16

Actualización de carteleras informativas

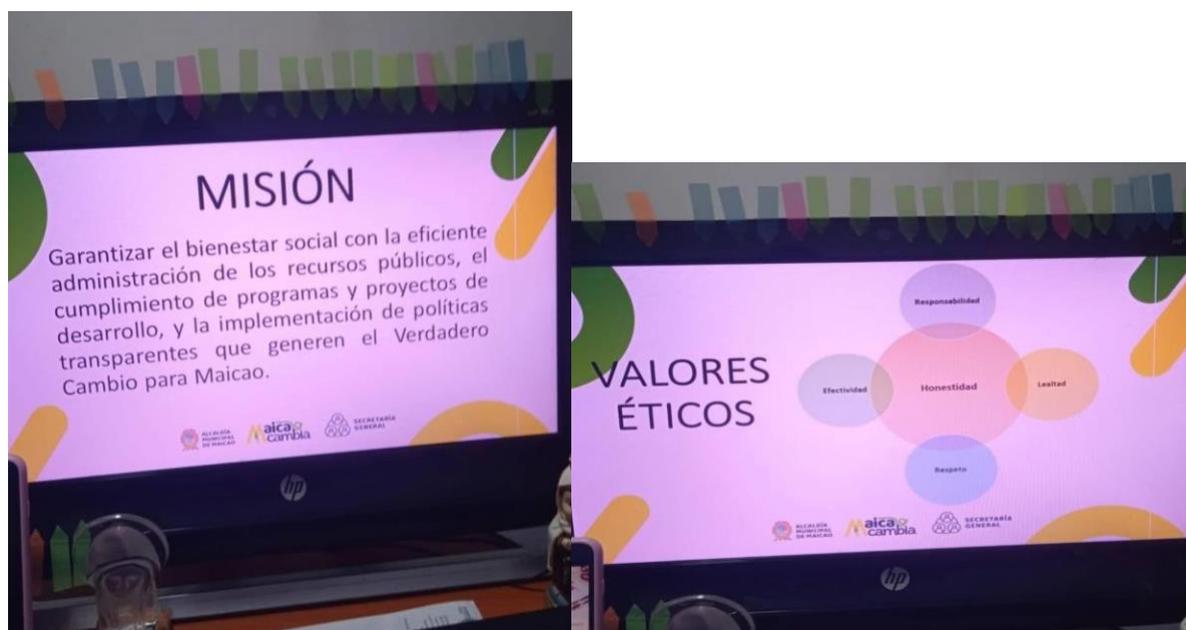
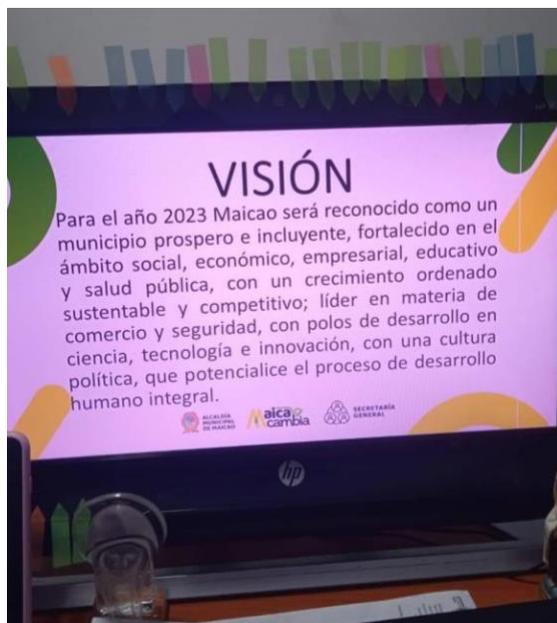


Nota: Evidencia actualización de carteleras. B.E. Villanueva (2022).

Por otra parte, con apoyo de la oficina de talento humano, se tomó la decisión de implementar una estrategia donde la (misión, visión, valores y objetivos) estuviera más visibles de los colaboradores para recordarlas, de tal manera y con ayuda de ingenieros de la organización se aplicó como protector de pantalla en movimiento y dinámica en todos los computadores de cada oficina de la Administración Municipal. Estrategia que ayudo a involucrar más a los colaboradores con la organización, obteniendo recodar las metas y objetivos a cumplir.

Figura 17

Aplicación de misión, visión a los diferentes computadores



Nota: Evidencia de aplicación de misión y visión a los equipos internos. B.E. Villanueva (2022).

3.1.2.2 Actividad 2: diseño de láminas publicitarias y ejecución de actividades para (cumpleaños, nota de condolencia, empleado del mes, secretarías destacadas, capacitaciones de los funcionarios).

Durante el periodo de pasantías en la dependencia anteriormente mencionada y apoyando a la oficina de talento humano, se realizaron celebraciones de cumpleaños a los funcionarios y conmemoraciones de fechas especiales como; día del dulce, día de la madre, día de la secretaria, día del padre etc. De la misma manera se resaltaron aquellos empleados y secretarias quienes eran destacadas durante cada mes por su ardua labor ejecutada, Logrando de esta manera un espacio de cercanía e integrar a los funcionarios y transmitirles lo importante y valioso que son para la Administración Municipal.

Los elementos utilizados para el diseño de las láminas son los colores que identifican a la Alcaldía municipal de Maicao; fueron estipulados por la imagen general de la administración. (Ver apéndice D).

Figura 18

Celebración de cumpleaños y fechas especiales

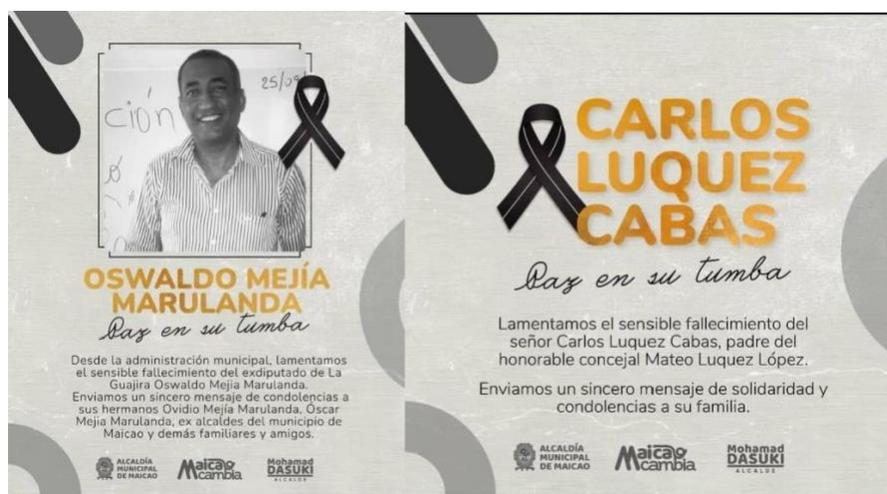


Nota: Evidencia de celebración de cumpleaños y fechas especiales. B.E. Villanueva (2022).

Todos los colaboradores de una organización cumplen un papel importante dentro de ella, por ello, y con la intención de apoyar y brindar un mensaje de respeto y empatía, a los familiares que sufren una pérdida invaluable como lo es un ser querido, se diseñaron láminas de condolencia que se hacían llegar al familiar con mucho respeto.

Figura 19

Láminas de condolencias



Nota: Evidencia de las láminas de condolencias B.E. Villanueva (2022).

Capacitar un buen equipo siempre será lo ideal para que una empresa tenga los mejores resultados. En seguimiento a la estrategia de formación a los funcionarios, se realizaron capacitación tanto virtual como presencial, en temas como trabajo en equipo, sentido de pertenencia, gestión de la comunicación asertiva, salud y seguridad en el trabajo etc. En busca de fortalecer sus conocimientos gestionando el bienestar y motivación del equipo, quienes día a día han demostrado el amor y compromiso con la administración, ayudando a entender la influencia que el entorno ejerce sobre la empresa.

Figura 20*Jornadas de capacitaciones*

Nota: Collage de evidencias sobre jornadas de capacitación. B.E. Villanueva (2022).

3.1.2.4 Actividad 3: Pausas activas y hábitos de estilo de vida saludable.

Fomentar una vida saludable en el entorno laboral es de gran importancia, por lo tanto, y teniendo en cuenta los beneficios que se pueden llegar a obtener se ejecutaron jornadas de pausas activas y tips sobre el tipo de vida que deben llevar mejorando aspectos de bienestar físico y emocional, crear un entorno saludable y seguro, mejorar el clima organizacional, minimizar las incapacidades y rotación del personal, como eliminar el bajo rendimiento.

Con la disposición y participación de los colaboradores se ejecutó satisfactoriamente cada una de las jornadas en las diferentes dependencias, en busca de conservar la salud de los empleados, eliminar tensiones emocionales y convertir la organización en una más activa y saludable.

Figura 21

Apoyo en jornada de pausas activas y hábitos de vida saludable



Nota: Evidencia de pausas activas y hábitos de vida saludable. B.E. Villanueva (2022).

3.1.3 Divulgar contenidos comunicacionales relacionado con los trabajos de la Administración Municipal de Maicao la Guajira.

3.1.3.1 Actividad 1: Píldoras informativas de las actividades más destacadas durante el mes.

La píldora informativa permitió informar a los funcionarios de la Administración Municipal, sobre las actividades que se llevaban a cabo, estas se difundieron a través del canal de whatsapp, correo electrónico y las diferentes redes que se manejan desde la Administración, con la intención de hacerlas llegar rápidamente a su público objetivo. Las píldoras reposan en el apéndice. (Ver apéndice C)

Figura 22

Píldoras de actividades más destacadas



Nota: evidencias de las píldoras informativas. B.E. Villanueva (2022).

3.1.3.2 Actividad 2: Creación de cápsulas informativas de actividades más relevantes de la semana.

La cápsula informativa permitió nutrir las diferentes redes sociales institucionales, como: Facebook, Instagram, pagina web. Logrando transmitir a los funcionarios información concisa y detallada de las diferentes actividades relevantes que se realizaron por parte de la administración municipal.

Figura 23

Cápsulas informativas



Nota: evidencias de las cápsulas informativas. B.E. Villanueva (2022).

3.1.3.3 Actividad 3: Recopilación de información sobre las actividades y proyectos de la Administración

Con ayuda de archivos donde reposan información que va siendo publicada en los diferentes medios, se realizó una recopilación de información de gran importancia, la cual, se obtuvo de manera satisfactoria para ser incluida dentro de la revista a crear en la siguiente actividad.

3.1.3.4 Actividad 4: Creación de una revista digital interna, difundida de manera mensual.

Los elementos que fueron utilizados para el diseño de la revista interna, son los colores que permiten identificar a la Alcaldía Municipal de Maicao, fueron el color verde, Amarillo, blanco y negro.

En este orden de ideas, se elaboró la revista con información dinámica y actualizada de las actividades y proyectos realizados desde la Administración, manteniendo de tal manera a todos los funcionarios informados. La revista es enviada a los funcionarios a través del correo electrónico, como el medio más adecuado por su capacidad de carácter masivo y agrupar mayor cantidad de colaboradores. Puede observar detalles de la revista en el apéndice (Ver apéndice E.)

Evidencias

Figura 24

Revista digital interna



**El Verdadero
CAMBIO**
Comunicación interna

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Municipio de Maicao

**¡AULAS
interactivas!**

Gestión del alcalde
ASI VAN LAS obras

Continúa el avance de obras de infraestructura vial en los diferentes barrios del Municipio de Maicao. Gracias al compromiso de avanzar, el Alcalde Mohamed Dauda logró gestionar con la Gobernación de la Guayana una de las proyectos más esperados, por lo cual los líderes de junta de acción comunal venían solicitando hace muchos años.

De manera positiva, se viene trabajando en la ejecución de proyectos de pavimentación para una mejor movilidad en diferentes barrios de la ciudad, el cual se le dio inicio el pasado mes de junio, con un avance del 80% se encuentran las obras ejecutadas en el norte y sur del municipio. Se espera finalizar satisfactoriamente estas obras de gran importancia, la cual beneficiará a unos 12 barrios del municipio. Con el objetivo de mejorar las condiciones de las calles para la comodidad y tranquilidad de la comunidad en general.

Pág. 1

Nota: Revista interna digital B.E. Villanueva (2022).

Capítulo 4. Diagnóstico Final

Durante el primer semestre del 2022 con el trabajo de pasantías realizado en la Alcaldía Municipal de Maicao, se apostó al mejoramiento de la comunicación interna. Esta se vio fortalecida gracias a las estrategias establecidas para el desarrollo adecuado de actividades que plasmo la autora del proyecto obteniendo un resultado satisfactorio.

El cambio es realmente notorio, debido a que antes de iniciar las pasantías en la administración, no se contaba con estrategias de comunicación que ayudaran a fortalecer las herramientas ya constituidas dentro de la empresa como los diferentes canales de comunicación, y las carteleras informativas. La alimentación constante de los canales internos obtuvo como resultado un grado de satisfacción en cada uno de los funcionarios de la Alcaldía Municipal.

Se demostró tanto el cumplimiento como la efectividad de las actividades llevadas a cabo, con la implementación de actualización de las carteleras, diseño de láminas publicitarias resaltando la ardua labor de los funcionarios, creando y dando mayor importancia a espacios de celebración para fechas especiales, pausas activas y capacitaciones, obteniendo la unión y mejorar el ambiente laboral.

Se logró tener un avance significativo en la actualización de los canales internos, para alimentarlas se dio la elaboración y diseño de píldoras informativas y una revista interna dando a conocer en ella actividades y proyectos realizados.

La Administración Municipal hoy cuenta con las herramientas para poder tener una comunicación asertiva y oportuna, obteniendo ser una organización internamente fortalecida y encaminada a cumplir cada uno de sus objetivos trazados.

Finalmente, el conjunto de actividades desarrolladas durante el proyecto evidenció el mejoramiento de las comunicaciones internas, Gracias a la intervención de este proyecto aplicando los conocimientos adquiridos en la academia de formación profesional, enfocando siempre el compromiso por brindar la mejora continua.

Capítulo 5. Conclusiones

El proyecto aplicado a la Alcaldía Municipal de Maicao tiene grandes retos en cuanto al fortalecimiento de la comunicación interna, debido al diagnóstico inicial con la aplicación de técnicas de recolección de información, se permitió determinar el estado en el que se encontraban los canales de comunicación interna. Mediante la aplicación de encuestas y análisis se pudo evidenciar las debilidades en cuanto al flujo de comunicación y deficiencia en el clima organizacional, por lo que se llegó a un desarrollo estratégico de actividades que mitigaran dicha problemática e incentivar el público interno.

El cumplimiento de las actividades jugó un papel importante ya que, ayudo a fomentar el desarrollo de la comunicación en cada dependencia, se permitió tener a los funcionarios actualizados e informados utilizando los medios tradicionales y digitales, sobre temas de interés laboral para brindar un adecuado servicio, por medio de la revista, actualización de las carteleras internas y las píldoras informativas.

Los funcionarios cumplen un papel fundamental ya que son quienes se convierten en portavoces de la efectividad y reputación de la organización. Por ello, las capacitaciones y actividades de celebración fueron constantes con el objetivo de fortalecer el clima organizacional en las dependencias, logrando efectividad en estas actividades gracias a la disposición y asistencia de los colaboradores.

Además, se privilegió el aprovechamiento de las pausas activas para reforzar el mensaje de que el hábito de estilos de vida saludable es una herramienta fundamental para contrarrestar los riesgos físicos y psicosociales, mejorando el clima organizacional y tener una organización más saludable.

De tal manera, el desarrollo de las pasantías fue esa herramienta eficaz, que pudo mejorar la comunicación interna, logrando mantener a los funcionarios informados de todo lo que se realiza y a realizar dentro de la Administración Municipal.

Capítulo 6. Recomendaciones

Realizar constantemente la ejecución y elaboración de estrategias de comunicación, que permitan mantener al público informado y motivado a dar cumplimiento con los objetivos propuestos en la organización.

Con el objetivo de seguir mejorando la comunicación interna de la Alcaldía Municipal y el clima organizacional, se plantea contar con la presencia de un comunicador social por dependencia, logrando así un flujo correcto de información evitando la saturación de la misma.

Se hace necesario realizar una medición periódica a través de sondeos, que permitan medir la satisfacción e inconformidades del funcionario en cuanto a divulgación de información y aplicar medidas respectivas para contribuir en la mejora de la misma.

Realizar creación de la oficina de comunicaciones para la Alcaldía Municipal, en busca de mejorar los procesos de comunicación tanto internos como externos. Y lograr ser incluidos dentro del organigrama de la organización.

Brindar herramientas tecnológicas que faciliten la creación y difusión de los contenidos que son emitidos desde el área de comunicación y prensa hacia toda la organización.

Referencias

Alcaldia Municipal. (2020). Obtenido de <https://www.maicao-laguajira.gov.co/>

Alcaldia Municipal. (2022). Obtenido de <https://www.maicao-laguajira.gov.co/>

Brontrup, C. G., & Ribero, A. (2007). *Comunicacion, Lenguaje y Comunicacion Organizacional*.

Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-48232007000200004

constitucion politica de colombia . (1991, Artículo 25). Obtenido de

<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

constitucion politica de colombia. (1991, Artículo 20). Obtenido de

<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

constitucion politica de colombia. (1991, Artículo 269). Obtenido de

<https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>

Duran, V. C. (2014). *La comunicacion estrategica y sus profesionales* . Obtenido de

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/43162/5/ReMedCom_05_02_04.pdf

Medrano, S. M. (2012). *La Comunicacion interna en las organizaciones* . Obtenido de

<https://www.eumed.net/ce/2012/smm.html>

Republica, C. d. (1998). *Estatuto de la Administracion Publica* . Obtenido de

<https://vlex.com.co/vid/estatuto-administracion-407362849>

Republica, C. d. (2014, Artículo1). *Funcion Publica*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

Rus, C. B. (2016, p.7). *La comunicacion interna en las organizaciones* . Obtenido de

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>

Yerena, M. d. (2011; p.2). *Comunicacion Oral y Escrita*. Obtenido de

https://www.academia.edu/22962063/Comunicaci%C3%B3n_oral_y_escrita_led_Socorro_Fonseca_Alicia_Correa_y_Otros

Apéndices

Apéndice A. Actividades a desarrollar

	1 mes				2 mes				3 mes				4 mes				5 mes			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
A1: Aplicar encuesta a funcionarios A2: Tabulación de encuestas. A3: Detallar los canales de comunicación interna.																				
A1: Actualización de las carteleras informativas (misión, visión, valores y publicaciones de interés) A2: Apoyo a la oficina de talento humano para diseñar láminas publicitarias (cumpleaños, notas de condolencias, empleado del mes, secretarías destacadas y capacitaciones de los funcionarios) A3: Pausas activas y hábitos de estilo de vida saludable.																				
A1: Creación de píldoras Píldoras informativas de Las actividades más Destacadas durante el mes A2: Creación de capsulas Píldoras informativas de Las actividades más Relevantes de la semana. A3: Recopilación de Información sobre actividades Y proyectos de la administración. A4: Creación de una revista digital interna, difundida de manera mensual.																				

Fuente: Autora del proyecto

Apéndice B. Encuestas aplicadas a funcionarios

ENCUESTA**Genero**

Femenino____

Masculino____

P1. ¿Cómo considera usted la comunicación dentro de la empresa?

Mala____

Aceptable____

Buena__

Excelente____

P2. ¿Para qué cree usted que sirve la comunicación interna en la empresa?

Mejorar el clima organizacional____

Aumentar las políticas empresariales____

Difundir información veraz____

Fomentar cambios en el comportamiento____

P3. ¿Cuál de los siguientes canales es el más utilizado en la empresa para lograr procedimientos comunicativos internos?

Correo electrónico____

Grupos de Whapsapp____

Redes sociales____

Reuniones____

Carteleras____

Voz a voz____

Otros____

P4. ¿Por cuál de los siguientes medios le gustaría obtener información de promoción y procesos a realizar por la Alcaldía Municipal?

Publicidad impresa____

Redes sociales____

Reuniones____

Voz a voz____

Grupos de Whatsapp____

Ninguna de las anteriores____

P5. ¿Considera usted que se les informa de manera adecuada acerca de los procesos que se llevan a cabo en la Administración Municipal?

Si____

No____

P6. ¿Cuál de los siguientes canales de comunicación cree usted que es el más adecuado para comunicarse con el público interno?

Grupos de Whatsapp____

Correo electrónico____

Carteleras informativas____

Reuniones informativas____

Reuniones directivas____

Celebraciones institucionales____

Voz a voz_____

Ninguna de las anteriores_____

P7. ¿Con qué frecuencia utilizas los medios de comunicación interna para informarte sobre la actualidad empresarial, eventos y noticias de la Administración Municipal?

Todos los días_____

Algunos días de la semana_____

Una vez a la semana_____

Menos de una vez a la semana_____

Nunca/No lo utilizo_____

P8. ¿Considera necesario el uso de herramientas tecnológicas que permitan mejorar el flujo de comunicación?

Si_____

No_____

P9. ¿Recibe información de su jefe inmediato?

Mucha_____

Poca_____

No tiene jefe_____

P10. ¿Con que frecuencia se comunica con su equipo de trabajo?

Diario_____

Semanal_____

Mensual_____

Nunca_____

P11. ¿Conoces algún medio de comunicación interna que pueda ser útil para mejorar la comunicación al interior de la empresa y que no estemos utilizando en la Alcaldía de Maicao?

No____

Si____ Cual?_____

P12. ¿Cómo se maneja el flujo de información entre los jefes y los subalternos de cada dependencia?

constantemente_____

Mucha información_____

Poca información_____

No recibe información_____

P13. ¿Estaría de acuerdo en que se implemente el uso de un boletín digital, para informar internamente a todos los funcionarios sobre las actividades realizadas por la administración?

Si____

No____

Apéndice C. Píldoras informativas





• Con obras hacemos el Verdadero Cambio •



• Con obras hacemos el Verdadero Cambio •



Obras de ampliación del cementerio Colombo Árabe. Se construyeron nuevas bóvedas y osarios para brindarles una cristiana sepultura digna a los más vulnerables de Maicao.



Avance de obras fundido de placas de concreto en Villa Meri, pavimento norte.



ASI AVANZA EL CAMBIO >>>



Iniciamos ciclo de diálogo con la juventud maicaera, desde las instituciones educativas.

- Cultura ciudadana
- Convivencia social
- Orientación profesional, con el apoyo de la Policía de Infancia y Adolescencia y la secretaría de Educación.



Presentamos el circuito turístico de Maicao, ante operadores turísticos de La Guajira, quienes apreciaron cada destino para incluirlos en sus paquetes.

Seguimos fortaleciendo el turismo en Maicao. Somos El Verdadero Cambio.

Mohamad Dayuki



• Con obras hacemos el Verdadero Cambio •



• Con obras hacemos el Verdadero Cambio •



Instalación cubierta metálica en la cancha del barrio 20 de julio.



Avanzan los trabajos de alcantarillado previo a las obras de reparcho en la Carrera 12, Calle 12 y 11 zona céntrica del municipio de Maicao.



Apéndice D. Fechas especiales







Autora del proyecto

Apéndice E. revista digital interna

El Verdadero CAMBIO

Comunicación interna

ALCALDÍA MUNICIPAL DE MAICAO **alca** **o** **cam** **bia**

Gestión del alcalde

ASI VAN LAS obras

Continúa el avance de obras de infraestructura vial en los diferentes barrios del Municipio de Maicao. Gracias al compromiso de avanzar, el Alcalde Muhammad Dasuki logró gestionar con la Gobernación de la Guajira uno de los proyectos más esperados, por lo cual los líderes de junta de acción comunal venían solicitando hace muchos años.

De manera positiva, se viene trabajando en la ejecución de proyectos de pavimentación para una mejor movilidad en diferentes barrios de la ciudad, el cual se le dio inicio el pasado mes de junio, con un avance del 60% se encuentran las obras ejecutadas en el norte y sur del municipio. Se espera finalizar satisfactoriamente estas obras de gran importancia, la cual beneficiará a unos 12 barrios del municipio. Con el objetivo de mejorar las condiciones de las calles para la comodidad y tranquilidad de la comunidad en general.

Pág. 2

¡AULAS interactivas!

La Administración Municipal liderada por el alcalde Muhammad Dasuki continúa cumpliendo al pueblo maicaero. Con la dotación de 11 aulas interactivas y laboratorios virtuales en 11 instituciones urbanas del municipio, se sigue apuntando a la educación de calidad y al futuro de las nuevas generaciones. Gracias a la gestión y trabajo del Alcalde Muhammad Dasuki, articulado con el director del departamento administrativo de planeación Khaled Ibrahim Osman y el secretario de Educación Eilon Medina Torres, se pudo sacar adelante este excelente proyecto de adecuación y dotación de aulas con recursos del Sistema General de Regalías. Estas aulas son adecuadas en infraestructura física y está dotada con: computadores portátiles, muebles, sillas, tablero digital interactivo cargado con un paquete de material pedagógico en diferentes áreas del conocimiento. Contando con un mantenimiento garantizado por tres años para el desarrollo y aprendizaje de los estudiantes. De esta manera, se sigue construyendo un verdadero cambio con la educación, espacios para enriquecer y fortalecer en la calidad educativa y el futuro de los niños, niñas y jóvenes maicaeros.

Pág. 3

ATENCIÓN AL SISBÉN

Es de gran importancia resaltar los avances que se han venido presentando dentro de la Administración Municipal. Debido a las aglomeraciones que se estaban presentando por parte de los ciudadanos en la oficina del Sisbén, se ha mejorado el proceso de atención para poder realizar sus trámites de tener todos sus datos y los de sus núcleos familiares actualizado y así poder acceder a los diferentes beneficios. Se están realizando visitas a los diferentes barrios y comunidades, con el fin de brindar un servicio más cercano a toda la comunidad.

Pág. 4

FECHAS ESPECIALES

Con el objetivo de crear y mantener condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, y fortalecer las buenas relaciones entre los miembros de la Administración Municipal, se celebran con diferentes actividades los días especiales.



DÍA DE LA MUJER

Recordando la lucha que por años han llevado las mujeres para alcanzar la igualdad. Con diferentes actividades, se logró la integración de las funcionarias y contratistas de la Administración Municipal, en Conmemoración al día Internacional de la mujer. Se contó con una asistencia de 59 funcionarias incentivándolas a luchar por sus derechos y dejar huellas imborrables en la entidad.



Pág - 5



DÍA DEL dulce



Con entusiasmo y alegría la familia del verdadero cambio, realizo el festival del dulce como una apuesta por conservar esta tradición típica de la semana santa.

Todas las dependencias participaron con sus muestras de dulces, muestras de baile y concursos, de esta manera se vivió una tarde de integración en el equipo de la Administración Municipal.



Pág - 6

DÍA DE LA madre



Ser madre es el significado más grande y el amor más sincero que se puede expresar, gracias a ellas por nuestras vidas. En una tarde llena de alegría, diversión, premios y concursos, la administración municipal a través del programa de bienestar social de la secretaria general y el equipo de talento humano, se

realizó la celebración del día de las madres para las funcionarias y contratistas de la alcaldía de Maicao. El Alcalde Mohamad Dasuki envió un caluroso mensaje de felicitaciones a esas 65 madres que asistieron, y compartió en medio de la alegría ese día tan especial con las mamás del verdadero cambio.

Pág - 7

EN CONMEMORACIÓN, REBELIÓN Y DIGNIFICACIÓN DE LA ETNIA wayúú

La Administración Municipal del verdadero cambio, invitó a todos sus funcionarios a participar de esta actividad conmemorativa, que consistió en vestir atuendos de la cultura wayuu del 2 al 3 de mayo en sus jornadas laborales.

DÍA DEL padre

A través de la oficina de Secretaria general-Talento humano-bienestar social, se llevó a cabo el homenaje a todos los padres de la Administración Municipal, realizado en el lobbies de la Alcaldía Municipal, el cual tuvo asistencia de 24 empleados quienes disfrutaron con actividades recreativas por parte de la fundación futuro emprendedor y se realizó entrega de detalles por el Alcalde Mohamed Dasuki.



Pág - 8

DÍA NACIONAL DE LA AFRO COLOMBIANIDAD

El pasado 21 de mayo se conmemoró el día Nacional de la Afro-colombianidad, donde se llevaron a cabo diferentes actividades culturales desarrolladas en la casa de la cultura Ramiro Choles Andrade, en cabeza del Alcalde Mohamad Dasuki, junto a esto a nivel departamental se invitó a vestir atuendos Afro el martes 24 y miércoles 25 de mayo por parte de las entidades del departamento de la Guajira. Desde la Secretaría de Salud Municipal se ha tomado esta herencia africana para mostrarla por medio de vestimentas, dando la importancia que merecen y reconociendo las raíces de la población Afro para hacerle tributo a la libertad y al orgullo de pertenecer a una raza fuerte y resiliente.



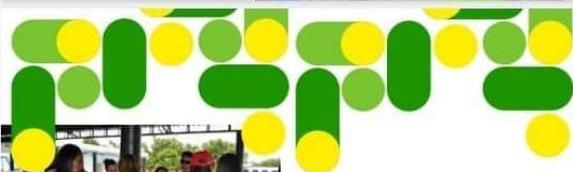
Pág - 9

DÍA DE LA secretaria

Con diferentes actividades se rindió homenaje a esa gran labor que realizan las secretarías de la Administración Municipal, en conmemoración a su día internacional disfrutaron de una tarde especial, donde se realizó entregas de detalles y actividades recreativas. La actividad fue dirigida por secretaria general, Talento humano y bienestar social en busca de exaltar la gran labor cumplida.



Pág - 11



SERVIDORES públicos

La organización siempre será lo más importante y por supuesto esto se hace realidad con un buen equipo de trabajo.



La Administración Municipal a través de la oficina de talento humano, adscrita a la secretaria general, realizo actividades de capacitación, recreación y se entregaron reconocimientos a los servidores públicos por su desempeño.



Así mismo, se contó con la asistencia de 62 funcionarios quienes disfrutaron de un día de integración especial, donde compartieron con dinámicas, aprendizaje y reconocimientos entregados por su buena labor.

Pág - 10

DÍA DEL docente

Con agasajo, presentaciones musicales, premios y concursos, la Administración Municipal que lidera el Alcalde Mohamad Dasuki, a través de la Secretaria de Educación, celebró el día del docente en Maicao.

El evento fue liderado por el secretario de educación con funciones de Alcalde encargado Elion Medina, quien manifestó que esta celebración hace parte de un segundo momento, el primero de ellos fue una eucaristía de acción de gracias y homenaje a los docentes fallecidos durante la pandemia y esta celebración llena de alegrías y entusiasmo la cual era una deuda pendiente de la Administración Municipal, luego de haber recuperado las competencias de sector educativo. Los 2050 docentes de las instituciones educativas de la zona urbana y de las instituciones educativas indígenas de la zona rural, disfrutaron de la celebración.



CAPACITACIONES



Capacitar un buen equipo siempre será lo ideal para que una empresa tenga los mejores resultados. El gobierno del verdadero cambio, continúa con su estrategia de formación a sus equipos de trabajo, en busca de fortalecer sus conocimientos gestionando el bienestar y motivación del equipo, quienes día a día han demostrado el amor y compromiso con la administración. Los participantes recibirán una certificación por los estudios realizados y el cumplimiento de las horas establecidas según la normativa por parte de la Alcaldía Municipal. Con esta estrategia la Alcaldía de Mohamad Dasuki a través de la Secretaria General ha logrado capacitar a más del 70% de funcionarios con temáticas relacionadas en; Gestión de la

comunicación asertiva, desarrollo de programa de bienestar social, seguridad y salud en el trabajo, políticas públicas con enfoque diferencial, finanzas para no financieros, estilo de vida saludable con énfasis en prevención de riesgos cardiovascular, gerencia en desarrollo sostenible, educación financiera, prevención en caídas y autocuidado. Se espera llegar a capacitar a todos y así aportar en el desarrollo de competencias de los equipos de trabajo, para impactar en los servicios que ofrecen las diferentes dependencias con destino a los ciudadanos.

CELEBRACIÓN DE CUMPLEAÑOS

Fortaleciendo las buenas relaciones entre los miembros de la administración municipal, Se realizan de manera presencial cada mes las actividades de celebraciones de cumpleaños, brindando un espacio de cercanía e integración con los compañeros.



EMPLEADOS DEL MES

Por su buen desempeño, cumplimiento a cabalidad con cada uno de sus funciones y tareas asignadas, se realizó la entrega de reconocimientos a los empleados del mes
DAVID RAMÍREZ REDONDO
MICHEL STEVEN SALOM
DALGIS PADILLA
JOSE DANGOND



CELEBRACIÓN DE CUMPLEAÑOS

Fortaleciendo las buenas relaciones entre los miembros de la administración municipal, Se realizan de manera presencial cada mes las actividades de celebraciones de cumpleaños, brindando un espacio de cercanía e integración con los compañeros.



EMPLEADOS DEL MES

Por su buen desempeño, cumplimiento a cabalidad con cada uno de sus funciones y tareas asignadas, se realizó la entrega de reconocimientos a los empleados del mes
DAVID RAMÍREZ REDONDO
MICHEL STEVEN SALOM
DALGIS PADILLA
JOSE DANGOND



¿SABÍAS QUÉ?

1 La Administración Municipal realizó jornada de masajes en alianza con la Funeraria los olivos, donde se beneficiaron 28 personas entre funcionarios y contratistas.

3 La Administración Municipal realizó de manera presencial Medición de Audiometría, con un equipo de profesionales de la empresa CONHINTEC S.S.A y validado por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

2 La Administración Municipal realizó de manera presencial en el auditorio de la Alcaldía Municipal Pruebas COVID en alianza con Secretaria de Salud, con el fin de proteger a sus funcionarios.

4 La Administración Municipal realiza pausas activas y hábitos de estilo de vida saludable con el apoyo de la oficina de deporte en las diferentes Secretarías, con la participación de los contratistas y funcionarios.