

**SISTEMATIZACIÓN DE PRÁCTICA PROFESIONALES EN EL COMPONENTE  
CUATRO: REPARACIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DEL PROGRAMA  
PROPAZ EN LA AGENCIA DE COOPERACIÓN ALEMANA GIZ.**

**FEBRERO - AGOSTO DE 2019.**



**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO  
VILLAVICENCIO, NOVIEMBRE-2019**

**BETTY USME LÓPEZ**  
**000471794**

**JOHAN SEBASTIÁN MORENO HURTADO**  
**TUTOR DE OPCIÓN DE GRADO**



**UNIMINUTO**  
Corporación Universitaria Minuto de Dios

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO  
VILLAVICENCIO, NOVIEMBRE-2019**

**Carlos Alberto Pabón Meneses  
VICERRECTOR**

**Andrea Pabón Méndez  
COORDINADORA DE PROGRAMA**

**VILLAVICENCIO  
2019**

## Contenido

<b>1. Introducción</b>	5
<b>2. Marco contextual</b>	7
<b>3. Objetivos</b>	9
<b>3.1. Objetivo general</b>	9
<b>3.2. Objetivos específicos</b>	10
<b>4. Justificación</b>	10
<b>5. Planteamiento del problema</b>	12
<b>6. Marco teórico</b>	14
<b>8. Metodología</b>	21
<b>9. Reconstrucción ordenada de la experiencia</b>	23
<b>11. Principales conclusiones y recomendaciones al proceso de problematización</b>	27
<b>12. Cronograma</b>	31
<b>13. Estrategia de comunicación externa</b>	31
<b>14. Encuesta</b>	45
<b>15. Cuestionario de preguntas</b>	51
<b>17. Diagnóstico</b>	53
<b>19. Referencias</b>	54
<b>20. Bibliográficas</b>	56

## 1. INTRODUCCIÓN

En este documento encontrará el proceso de sistematización de práctica profesional, que desde el área de comunicación llevé a cabo en el programa ProPaz de la agencia de cooperación alemana *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH*, en el Departamento del Meta. En mi rol como pasante de Comunicadora Social – Periodista dentro del programa ProPaz de GIZ realicé la sistematización de la práctica profesional en el *Componente Cuatro denominado: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras*.

El proceso de sistematización tiene como resultado final la formulación de una estrategia de comunicación externa, que aporte al fortalecimiento la comunicación que se da entre el Componente Cuatro Reparación Integral a Víctimas y las entidades que asesora, en el departamento del Meta. En esta estrategia se busca emplear la comunicación, como herramienta de transformación, dentro de los procesos que desempeña los cuales son:

### Comités de Justicia Transicional CTJT

1. El Rol de las Alcaldías en el proceso de reparación a víctimas (Mesas de Participación a Víctimas).

2.1. Trabajo con los enlaces de víctimas, la UARIV y Alcaldías municipales en la aplicación de la Política Pública de Víctimas; capacitando al personal de enlace en los Municipios y la Gobernación sobre el uso de las herramientas digitales de reporte de información como: Tablero PAT, RUSICST, SIGO, SGV y FÉNIX. Al igual que el desarrollo de técnicas y habilidades que desde el programa ProPaz se han construido.

El periodo de práctica profesional se realizó desde el 1 febrero al 1 de agosto del año 2019 en Villavicencio, Meta.

Durante este periodo participé en diferentes espacios en los que la Asesora del Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas, socializaba los temas relacionados con las víctimas del conflicto, con las entidades del Estado que tienen a su cargo la ejecución de la política pública de víctimas, como la Unidad Atención y Reparación Integral a Víctimas (UARIV) del Meta, los enlaces de víctimas en los Municipios, las organizaciones defensoras de víctimas (ODV) y las organizaciones de víctimas (OV).

La sistematización de esta práctica profesional deja un precedente fundamental en lo relacionado con la importancia que tiene la comunicación y el adecuado aprovechamiento de sus canales, herramientas y modelos de comunicación, en los procesos de asesorar, capacitar y acompañar al personal de las entidades públicas y privadas que trabajan, mancomunadamente con la agencia de cooperación alemana GIZ en pro de las víctimas del conflicto armado, a través de su programa ProPaz y es con ese objetivo que desde el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas se busca dar cumplimiento a lo pactado en el Acuerdo de Paz entre el Estado colombiano y las FARC plasmado en el punto cinco en favor de las víctimas. Lo que representa, un adecuado y eficaz funcionamiento de los mecanismos, empleados en esta ardua labor que en ocasiones se muestra hostil dado los conflictos que aún persisten en el país con otros grupos armados, lo desmotivadas que se sienten las víctimas en ocasiones a continuar con el proceso, por la falta de disposición en el personal que trabaja en los entes territoriales. Y por último la apatía por parte de las organizaciones defensoras de víctimas para brindar acompañamiento a la Mesa de participación efectiva de víctimas.

Debido a este panorama surgió la necesidad de elaborar un diagnóstico de comunicación, que involucre a todo el personal inmerso en el proceso donde se identifiquen las necesidades que se presenta en materia de comunicación y es ahí, donde surge la idea de diseñar y presentar, una

estrategia de comunicación externa que fortalezca desde la comunicación como herramienta, los procesos que el Componente Cuatro Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras realiza en el departamento del Meta dentro del programa ProPaz – GIZ.

Para este caso en concreto se tuvo en cuenta modelo de comunicación intencionado.

*“(Estructura que ofrece una visión de la gestión de la comunicación por componentes, ámbitos o campos de actuación, permitiendo visualizar, de una forma global, los procesos comunicativos de un ente o departamento)” (Vásquez y Ríos 2011, p.5).*

La estrategia de comunicación externa que se elaboró y presentó como alternativa para afianzar los lazos de comunicación que las diferentes entidades del departamento del Meta tienen con el programa ProPaz – GIZ, buscó identificar los canales y medios de comunicación que se empleaban para transmitir información, la eficacia de los mismos y el nivel de satisfacción que los usuarios de estos medios tenían. Para obtener estos resultados se implementaron varios métodos de recolección de información tales como: Un diagnóstico, entrevista, encuesta y matriz DOFA. De los resultados obtenidos se identificaron varias falencias, lo cual llevó a concluir la importancia que tiene la implementación de la estrategia de comunicación externa que se elaboró para el programa ProPaz - GIZ y el Componente Cuatro. Uno de los factores que se identificó fue la ruptura de comunicación. Lo que imposibilitaba que esta llegara a su público objetivo.

## 2. MARCO CONTEXTUAL

El Municipio de Villavicencio está ubicado en la región de la Orinoquía colombiana, es la capital del departamento del Meta y se ubica a 467 m.s.n.m., en el Piedemonte de la Cordillera Oriental, al nororiente del departamento del Meta. Sus límites político- administrativos son los municipios de Restrepo y El Calvario al norte; Puerto López al este; Acacias y San Carlos de

Guaroa al sur; Acacias y el Departamento de Cundinamarca al oeste. Tiene una extensión: 1.328 km<sup>2</sup> su clima: es cálido y muy húmedo. Tiene y una superficie: 1.328 km<sup>2</sup>. Su población 528 511 al censo del 2018



***Fuente: Alcaldía de Villavicencio - Meta 2019***



***Fuente: Instituto Geográfico Agustín Codazzi – Alcaldía de Villavicencio - Meta 2019***



Villavicencio fue fundada el 6 de abril de 1840 actualmente cuenta con 179 años de su fundación y su historia se remonta hasta la época precolombina cuando el actual territorio villavicense se encontraba ocupado por los indígenas guayupes.

En 1740 los jesuitas fundaron la Hacienda Apiay en la cual civilizaron muchos indígenas tanto guayupes como de tribus vecinas hasta 1767 cuando por motivos de la expulsión de la Compañía de Jesús los terrenos de Apiay fueron adjudicados a Basilio Romero por la Corona Española. Por Real Cédula fechada el 6 de abril de 1792 los hermanos Jacinta y Vicente Rey compraron la hacienda y la heredaron sus hijos quienes vendieron sus derechos de propiedad, dando así, origen a la comunidad unidad de Apiay.

Por su situación geográfica se convirtió en trayecto obligado de comerciantes y ganaderos que se desplazaban desde Quetame y Fosca (actuales municipios del Departamento de Cundinamarca) atraídos por la fertilidad y ubicación de las tierras; estos colonos se establecieron desde 1836 y el 6 de abril de 1840 hicieron la fundación de facto de un caserío sobre la margen derecha del caño Gramalote que le dio nombre a la población. La fundación fue efectuada por el comerciante Esteban Aguirre y su familia.

Los documentos más antiguos conservados que reconocen oficialmente la fundación de la ciudad datan de 1842.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Sistematizar la práctica profesional realizada en el programa ProPaz - GIZ en su Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras desde la importancia de la comunicación en los procesos.

### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico de la comunicación en el componente cuatro de propaz de giz
- Definir los momentos de crucial importancia en la práctica profesional y la repercusión que estos tienen en el desarrollo personal y profesional del practicante.
- Proponer una estrategia de comunicación que promueva el fortalecimiento de los procesos de comunicación externa del componente cuatro.

### 4. JUSTIFICACIÓN

La sistematización de esta práctica profesional es el reflejo del trabajo profesional, académico e investigativo que desarrollé en el programa ProPaz - GIZ desde el 1 febrero al 1 de agosto del 2019 en Villavicencio Meta. Allí, se presentó la oportunidad y se evidenció la necesidad de aportar desde mi formación profesional como Comunicadora Social – Periodista, con el diseño de una propuesta de estrategia de comunicación externa que facilitara el flujo de información y comunicación, entre las audiencias de uno de los cuatro componentes del programa ProPaz - GIZ en el departamento del Meta.

El Componente elegido para el diseño de la propuesta de estrategia de comunicación es el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras, dado su facilidad de acceso, la necesidad imperante y mi constante participación en las actividades que dentro del componente se desarrolla.

Haber sistematizado esta práctica profesional es importante porque me permitió tener una visión más profunda, precisa y concreta de los procesos que en el momento de la sistematización se abordaron como:

- El trabajo con los comités

- La asesoría a las alcaldías municipales y los enlaces de víctimas de los municipios del departamento del Meta.
- El trabajo con la organización defensora de víctimas
- El trabajo con organizaciones de víctimas
- Las mesas de participación efectiva de víctimas.
- La capacitación, asesoría y acompañamiento a los miembros de las entidades públicas que trabajan con la política pública de víctimas.

Durante el transcurso de la sistematización se identificó mediante la elaboración de un diagnóstico de comunicación, las necesidades que desde la comunicación se podían mejorar facilitando el trabajo que la Asesora del Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras desempeña.

Haber presentado la estrategia de comunicación para este Componente le proporcionó una herramienta útil que aportó a la labor que la Asesora del mismo, realiza en favor de las víctimas en el departamento del Meta. Por otro lado, se abre la puerta para la creación de proyectos similares en los demás componentes al igual que un plan de comunicación interna y externa para el programa ProPaz - GIZ y su sede en el departamento del Meta. En cuanto al aporte que esta sistematización de práctica profesional en el programa ProPaz - GIZ proporciona a la universidad, este se da desde la creación de un precedente, sobre los temas que pueden abordar futuros pasantes de comunicación social – periodismo en el programa ProPaz - GIZ regional Meta además de la posibilidad de crear proyectos de investigación relacionados con el proceso de reparación integral a víctimas, desde la carrera de Comunicación Social – Periodismo.

Sistematizar el proceso de la creación y presentación de una propuesta de estrategia de comunicación para el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras genera información que, aunque ya estaba presente no se reconocía desde la comunicación como herramienta fundamental para la retroalimentación, medición y fluidez de la información transmitida. Por estas y muchas otras razones es importante sistematizar la práctica realizada en el programa ProPaz - GIZ, puesto que es una experiencia que, aunque se desarrolló desde la comunicación organizacional puede combinarse de alguna forma con la comunicación para el cambio social, al buscar emplearse para el desarrollo de capacitaciones, asesorías y trabajar el respeto por el derecho de las víctimas del conflicto armado en Colombia, personas que buscan una oportunidad de vida en sociedad.

## 5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Acuerdo de Paz entre el Gobierno colombiano, bajo el liderazgo del presidente Juan Manuel Santos Calderón y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC), se discutieron varios puntos, dentro de los cuales uno de ellos estuvo relacionado con la necesidad de dejar en claro cuál sería la forma de contribuir a la reparación de las víctimas que el conflicto entre el Estado colombiano y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia dejó en el país. Esta determinación quedó consagrada en el acuerdo de paz (2015) en el que estipula “En el punto cinco del acuerdo el cual rige el proceder que tiene el Sistema Integral de Verdad Justicia y Reparación. Incluyendo la jurisdicción Especial para la paz; y compromiso de Derechos Humanos” (p65). Durante el proceso del acuerdo de paz fueron garantes las Naciones Unidas, con la participación de diferentes países que estuvieron dispuestos a apoyar el desarme, la reincorporación de los miembros del grupo armado a la sociedad y la reparación de las víctimas. Entre los países que brindan su apoyo a través de la cooperación internacional está Alemania; país que es aliado de

gran importancia para Colombia en el período del posconflicto. Y es en razón de lo anteriormente mencionado, que la agencia *Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH*, está en Colombia en representación del gobierno federal de Alemania, operando en distintas regiones del país entre las que se encuentra el departamento del Meta, en donde está trabajando con su programa denominado ProPaz – GIZ Programa que está conformado por cuatro componentes denominados así:

- Componente 1: Construcción de Paz con Enfoque Territorial.
- Componente 2: Memoria Histórica y Justicia Transicional.
- Componente 3: Búsqueda de personas dadas por desaparecidas.
- Componente 4: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras

Dentro del proceso de práctica profesional y la sistematización de la práctica profesional se realizó un diagnóstico cuyo propósito fue identificar las necesidades que desde la comunicación se podrían fortalecer. En el proceso de selección decidí abordar el Componente Cuatro debido a la posibilidad que se dio durante el periodo de práctica, de trabajar, acompañar y apoyar a la Asesora del Componente.

Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras. Este componente trabaja en el Departamento del Meta con los procesos de:

- A. Comités de Justicia Transicional (CTJT)
- B. Rol de las Alcaldías en el proceso de reparación a víctimas

B.1. Trabajan con los enlaces de víctimas, la UARIV y alcaldías Municipales en la aplicación de La Política Pública de Víctimas, al igual que el desarrollo de técnicas y habilidades que desde el programa ProPaz se han construido.

Y es de la elaboración de un diagnóstico, una matriz DOFA, un cuestionario de preguntas para la asesora del Componente Cuatro y el diseño y ejecución de una encuesta para las organizaciones públicas, fundaciones, y organizaciones de Víctimas que hacen parte del trabajo en el Componente Cuatro, que se evidencia la necesidad de diseñar y presentar una estrategia de comunicación que fortalezca el trabajo que se desarrolla en el Componente.

En la propuesta de la estrategia de comunicación externa, se busca definir los canales de comunicación, los tipos de comunicación, los flujos de comunicación y las herramientas que según el análisis de los datos obtenidos de diagnósticos resulten importantes y pertinentes para este Componente.

Como consecuencia de las actividades de diagnóstico e identificación de las necesidades se evidencia el interés, por parte de la practicante profesional y los integrantes del Componente Cuatro de diseñar y proponer una estrategia de comunicación externa, que facilite el flujo comunicativo. Teniendo como punto de partida lo anteriormente relacionado sobre la organización, el Componente y sus acciones; este proyecto responde a la pregunta problema ¿Cómo una estrategia de comunicación externa pueden facilitar los procesos del Componente Cuatro Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras de la agencia – GIZ?

## **6. MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Posconflicto.**

El proceso del posconflicto en Colombia posterior a la firma del acuerdo de paz entre el Estado colombiano y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia (FARC-EP), trajo consigo, entre otras cosas, la necesidad de crear políticas públicas que proporcionan los espacios de reconciliación, reincorporación y paz necesarios.

Como los retos de construir mecanismos, espacios para la democracia participativa:

“Hay necesidad de recuperar la autonomía del sujeto individual y colectivo, reivindicar la participación y el derecho a construir nuestro propio porvenir. recuperar la autonomía del sujeto individual y colectivo, reivindicar la participación y el derecho a construir nuestro propio porvenir”. (Guerra y Plata, 2005 p.89).

Y es en relación a lo anteriormente citado, que considero necesario mencionar los trabajos que en el departamento del Meta se adelantan con miras a velar por el desarrollo de sus derechos, del cumplimiento de lo pactado en el acuerdo de paz.

El conflicto político armado en Colombia dejó en el departamento del Meta grandes afectaciones, a la población que aquí habita. Especialmente la población rural con hechos como el reclutamiento de los menores, la desaparición de sus habitantes, las violaciones a las mujeres niñas y niños. Estos, son hechos que marcaron una dura etapa en la vida de las personas que hoy, buscan de alguna forma sanar la herida que esos años dejaron en su mente, cuerpo y alma.

Y es en razón a estos hechos y a la necesidad de saber la verdad, que entidades como la *Corporación Jurídica Yira Castro* se encuentran en el territorio y buscan de alguna forma resarcir el daño que durante el conflicto armado se les causó a las víctimas. El viernes 29 de marzo del año 2019 la *Corporación Jurídica Yira Castro con el apoyo de GIZ* presentó la cartilla – guía sobre: “*Sistema integral de verdad, justicia, reparación y no repetición*”.

Otro de los hechos que enlutan el proceso de paz en Colombia, es la constante facilidad que tienen las personas para olvidar lo sucedido durante esa guerra que vivió el país, especialmente las personas que no sufrieron algún tipo de afectación directa en el conflicto armado colombiano. El hecho de olvidar lo sucedido ya es común al igual que la indiferencia de los seres humanos, sin embargo, peor es el caso de los entes gubernamentales que tienden a ser indolentes y a sufrir de amnesia frente a estos temas y la aplicación de la política, en favor de las víctimas dentro de sus gobiernos, situación que es algo de lamentar. Aun a pesar del panorama que se devela existen entidades que trabajan con el propósito de no dejar en el olvido a las víctimas una de esas es la *Corporación Jurídica Yira Castro*, que con su trabajo en el departamento del Meta y la recopilación de las informaciones con el apoyo de *organizaciones como GIZ* vio la necesidad de crear un libro denominado: *Castro y GIZ (2019) Meta memoria Contra el Olvido.: “Desplazamiento, despojo de tierras y abandono estatal como dinámicas del conflicto armado”*.

El libro que está compuesto por 155 páginas, describe el departamento del Meta desde sus inicios, las primeras empresas que empezaron a explotar sus recursos naturales, los inicios de la violencia, la conformación de los grupos armados, el conflicto armado, el proceso de paz, el acuerdo, el punto cinco del acuerdo, la aplicación de la ley de víctimas y muchos otros temas, que invitan a que los habitantes del departamento del Meta y todas las personas que tengan la oportunidad de leer este libro, recuerden todo el proceso por el que se ha pasado y no lo dejen en el olvido, antes, por el contrario, lo recuerde y busquen toda la posibilidad para que la violencia en Colombia y el departamento del Meta finalice.

## **1.2 Comunicación Organizacional**

La comunicación dentro de las organizaciones se presenta como una forma de relacionarse entre los miembros que laboran en una compañía:



El conjunto de fundamentos teóricos y la serie de herramientas, para el análisis de los sistemas internos de una organización empresarial y las relaciones entre los seres humanos en su interior, deben estar sustentados precisamente en un concepto de cultura.

“Los mecanismos de conocimiento de la cultura organizacional no son menos complejos que los requeridos para el estudio de lo que llamamos cultura social”. (Sánchez.2011. P.1).

Y es en razón al hecho de tener igual importancia la comunicación dentro de lo organizacional, como en lo social que se debe crear métodos que la fortalezcan.

### **1.3 Comunicación estratégica**

La comunicación es importante para mantener las buenas relaciones con las demás personas, en las compañías esta representa no solo una buena relación, excelente clima laboral, sino que también representa una buena producción, rentabilidad y excelentes relaciones con los clientes, socios, inversionistas, proveedores, etc. Es por eso que aplicar estrategias de comunicación es fundamental, la autora Irene Martín plantea:

Contar con una estrategia de construcción como la que hemos mostrado, y de socialización de conocimiento es relevante en el ámbito organizacional porque permite: contar con los mecanismos o medios necesarios para gestionar la información, construir y socializar, de manera que se hagan explícitos los medios ya utilizados, se transformen o se implementen otros. (Martín,2004 p.11).

La comunicación es fundamental para que entidad, organización u agencia desarrollen sus proyectos, y es en razón a el constante cambio y la manera de relacionarse con los demás que se presenta y se busca emplear mecanismos que desde la creatividad e innovación proporcione los mecanismos para construir relaciones más duraderas.

#### **1.4 Sistematización de prácticas**

Representa la oportunidad perfecta, para poner en contexto lo aprendido en la universidad, para identificar mediante las herramientas que proporcionan la investigación una lectura más precisa de las falencias que dentro de la empresa objeto de estudio se presentan y que el autor Avendaño identifica como:

Los principales hallazgos revelaron que las competencias investigativas prioritarias son el conocimiento teórico de la disciplina y del método científico, el asombro, la sistematización de información, la apertura, la actitud crítica, el actuar ético y la búsqueda de la verdad. Se concluyó que investigar en comunicación implica transformar el entorno. (Avendaño, 2017 P.1,2).

Y conocer el hecho que investigar desde la comunicación “implica transformar el entorno” es que se propone crear una estrategia que desde la puesta en marcha fortalezca la comunicación.

#### **7. Antecedentes**

De acuerdo al diagnóstico elaborado en el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras del programa ProPaz – GIZ. Se lograron identificar algunas anomalías como:

##### **La falta de un plan de comunicación interna**

La organización no cuenta con un plan de comunicación interno en la regional Meta, en el que se identifique cuáles son mecanismos a emplear para difundir la información o el procedimiento adecuada para hacerlo de igual manera no existe una conexión con la sede central

en Bogotá desde el área de comunicaciones a la que informé las anomalías que se deben conocer en esta regional. De acuerdo a lo identificado, esta labor se realiza desde el área administrativa.

➤ **La ausencia de un modelo de comunicación externo**

Durante la practican en el programa ProPaz de GIZ no se identificó ningún modelo de comunicación por medio del cual regirse para interactuar con las entidades, que asesora en el departamento o las que les brinda acompañamiento en sus procesos, según lo hallado lo que se presenta es una comunicación entre el asesor(a)de los componentes y las entidades. Y son los asesores, quienes escogen los mecanismos y canales para transmitir la información a las entidades. Según resultados del diagnóstico y lo indagado estos medios se emplean teniendo como primer enlace en muchos casos un intermediario que es el primer receptor de la información. Es preciso decir, que al haber intermediarios son ellos los que reciben la información y los encargados de difundirla al receptor final. Por lo general el público objetivo tiene acceso a esa información aun así según testimonios la información no llega a su destino en varias ocasiones.

➤ **No hay canales de comunicación establecidos**

La organización cuenta con mecanismos de difusión como redes sociales, canal en YouTube, portal web, y los medios de comunicación que algunas entidades en el territorio tienen para difundir la información entre los que se encuentra la gobernación del Meta. Sin embargo, la labor que la entidad realiza no se expone o da a conocer al público en general en todas las ocasiones. La labor de difundir su trabajo lo realiza la entidad que asesora si así lo considera pertinente y si cuenta con los medios para hacerlo. ProPaz – GIZ lo que hace es redactar una memoria de la actividad que acompañó y lo remite a las entidades que participaron. En cuanto a este asunto es de considerar que si se informara toda la labor las entidades a vincularse serían más, se llegaría a más personas se podría encontrar otras formas de apoyar a las víctimas de contribuir a la paz en el territorio. Durante mi labor en el programa ProPaz – GIZ se dio a conocer la necesidad

de evidenciar, la labor que el programa realiza. De esta necesidad es que surge la idea de trabajar con las organizaciones apoyándose en los medios de difusión con los que cuentan la entidad que se asesora y empleando el área de comunicación del programa ProPaz – GIZ para capacitar al personal de las entidades aliadas en el manejo y la adecuada implementación de los canales de comunicación si estos así lo requieren.

➤ **No cuenta con los recursos humanos para el desarrollo de las comunicaciones**

El programa ProPaz – GIZ no cuenta con el personal indicado en comunicaciones que desde su conocimiento como profesional se encargue de esta área en el programa o en dado caso, pasantes que estén de forma constante laborando allí. Lo que impide avanzar en la implementación de la comunicación desde lo organizacional. Dejando en vera la posibilidad de implementar mecanismos que faciliten, la labor de asesorar a las entidades. He ahí también la necesidad de que sea un(a) comunicador social el encargado de diseñar e implementar estrategias de comunicación dentro del programa ProPaz – GIZ.

➤ **Se reconoce la importancia de la comunicación, pero no se emplea de igual forma.**

El programa ProPaz – GIZ de cooperación alemana en el departamento del Meta reconoce la importancia de la comunicación en su organización, en los procesos que acompaña. Y busca que desde la labor que realiza el personal se ponga en práctica y este es el caso de la comunicación asertiva, que los asesores, tienen presente recalcar a las entidades que asesoran. El personal también está en constantes capacitaciones en temas relacionados con sus profesiones las funciones que desempeñan y los procesos, que acompañan.

Es un hecho muy importante, pero sin embargo y de acuerdo a todo lo mencionado he identificado durante el proceso de la práctica, que la comunicación no es precisamente una de las áreas que se destaque con igual importancia en el programa ProPaz – GIZ, en cuanto a la sede regional Meta.

Y es debido a esos resultados y mi rol como profesional en comunicación que durante la sistematización de la práctica profesional en el programa ProPaz – GIZ. Que se consideró la necesidad de implementar una estrategia de comunicación que ayude al Componente Cuatro Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras para fortalecer su comunicación con las entidades que asesora en el departamento del Meta.

## 8. METODOLOGÍA

La sistematización de la práctica profesional realizada en el programa ProPaz de la agencia de cooperación alemana GIZ, se basó en la metodología de la Investigación Acción , construyendo un trabajo investigativo que empleó la investigación cuantitativa, desde el paradigma socio-crítico, teniendo como fuente de estudio la comunicación entre el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras y las organizaciones que asesora en el departamento del Meta. Y en relación a este modelo de investigación la universidad de Colima en el portal de la tesis cita al autor John W. Creswell:

Según Creswell (2014, p. 577), la investigación acción “se asemeja a los métodos de investigación mixtos, dado que utiliza una colección de datos de tipo cuantitativo, cualitativo o de ambos, sólo que difiere de éstos al centrarse en la solución de un problema específico y práctico”. (Universidad Colima, el portal de la tesis)

Según lo mencionado en el portal la universidad Colima el autor clasifica la investigación acción como: practica y participativa.

Y según las características de cada una el modelo de investigación acción que emplea para este trabajo es la investigación acción práctica.

## Investigación-acción

Práctica	Participativa
Estudia prácticas locales (del grupo o comunidad)	Estudia temas sociales que constriñen las vidas de las personas de un grupo o comunidad
Involucra indagación individual o en equipo	Resalta la colaboración equitativa de todo el grupo o comunidad
Se centra en el desarrollo y aprendizaje de los participantes	Se enfoca en cambios para mejorar el nivel de vida y desarrollo humano de los individuos
Implementa un plan de acción (para resolver el problema, introducir la mejora o generar el cambio)	Emancipa a los participantes y al investigador
El liderazgo lo ejercen conjuntamente el investigador y uno o varios miembros del grupo o comunidad	-

Tomada de Creswell, (2005). *Educational research. Planning, conducting and evaluating quantitative and qualitative research*. USA: Pearson.

*Imagen tomada del portal de la universidad de Colima opción investigación el portal de la tesis*

La comunicación organizacional en las entidades es fundamental para el adecuado desarrollo de la comunicación, interna y externa, es por eso que es necesario evaluar el funcionamiento de sus canales y medios de comunicación, empleadas dentro de las organizaciones y de ser encontrado falencias o inconsistencia es menester iniciar una investigación, que permita identificar dónde radica el problema.

Por ello la comunicación constituye el eje de toda organización tanto interna como externa no sólo las instituciones públicas y privadas tienen problemas y necesidades comunicacionales, pero ´para tomar una decisión antes de realizar cualquier cambio es necesario realizar una “investigación” para saber qué es lo que está ocurriendo Lemus, R. (2000). *La investigación en la comunicación organizacional [Ebook]* (p. 6).

De acuerdo a lo planteado por la autora Rebeca Lemus Hernández la investigación dentro de las organizaciones es de vital importancia para identificar con precisión las inconsistencias que afecta el flujo de la comunicación dentro y fuera de las organizaciones.

Objetivo	Técnica	Instrumento	Resultado
Realizar un análisis de la comunicación que se desarrolla en el programa ProPaz de la organización GIZ	Diagnóstico	Matriz DOFA,	Encontrar el área de la organización GIZ donde nos fue viable aplicar la sistematización de la práctica y por ende la estrategia.
Recolectar información de las entidades que laboran con la organización GIZ en el departamento del Meta	Encuesta	Cuestionario de encuesta	Surgieron nuevas ideas para crear una estrategia de comunicación más acorde a las necesidades del Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras
Recopilar información sobre las perspectivas que tiene de la comunicación, el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras, del programa ProPaz de la organización GIZ.	Entrevista	Cuestionario de entrevista	Facilitó el diagnosticar con más precisión la estrategia de comunicación que se podía ejecutar en el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras.

## 9. RECONSTRUCCIÓN ORDENADA DE LA EXPERIENCIA

➤ **Planeación de la sistematización:** Durante este periodo, se realizó un proceso de observación e identificación de las posibilidades, que desde la comunicación existían en la empresa GIZ para poner en marcha la sistematización de la práctica. Hechos que efectivamente se dieron al tener la oportunidad de acompañar las actividades que en el programa ProPaz – GIZ se realizaban este trabajo se llevó a cabo durante los primeros 15 días de febrero, mes en el cual se

inició la práctica profesional de acuerdo a estas experiencias se pasó al siguiente paso de este proyecto.

➤ **Identificar la viabilidad de la sistematización:** En este punto investigué, sobre las posibilidades que existían de trabajar, en la presentación de una propuesta para realizar la práctica profesional dentro de la empresa y del resultado obtenido poder iniciar a trabajar el siguiente paso.

➤ **Construcción de los mecanismos de recolección de información:** Superado los dos primeros momentos de esta sistematización y aprobada la propuesta para trabajar en el programa ProPaz – GIZ en la sistematización de la práctica profesional se emplearon técnicas para recolectar la información tales como: Diagnóstico, Matriz Dofa, entrevista y encuesta mecanismo que fueron fundamentales para identificar las fortalezas y debilidades que la comunicación tenía en el programa ProPaz – GIZ especialmente en el Componente Cuatro el cual presentó todas las condiciones para trabajar. Dados todos estos hechos se puso en marcha el siguiente proceso.

➤ **Construcción de la sistematización:** Ya identificados los puntos procedí a redactar la sistematización de la práctica, a diseñar y buscar una propuesta que, proporcionará una posible solución a las falencias encontradas.

presentar una estrategia de comunicación externa para el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras del programa ProPaz – GIZ, para el departamento del Meta. Como alternativa a las falencias que tenía la comunicación en su trabajo con las organizaciones que acompañan y asesoran en el departamento del Meta.

➤ **Diseño de la estrategia de comunicación externa:** Al finalizar la tabulación de la información recolectada, se construyó todo el trabajo escrito de acuerdo a los lineamientos que así se requiere para la elaboración de la estrategia de comunicación externa.



➤ **Presentación de la sistematización de la práctica profesional y la estrategia de comunicación:** Al concluir la elaboración de la sistematización de la práctica profesional y por consiguiente también la estrategia de comunicación. El trabajo final fue presentado ante la universidad para su respectiva revisión y posterior sustentación dado por terminado, este proceso al ser aprobado se entrega ante el programa ProPaz – GIZ y el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras la estrategia de Comunicación que se elaboró para su respectiva aplicación si así lo considera conveniente el programa ProPaz – GIZ.

### **10. Análisis e interpretación crítica de la experiencia**

El presentarse la oportunidad de haber sistematizado las prácticas en el programa ProPaz – GIZ, abrió la puerta para poner en práctica la investigación, no queriendo decir, que antes no se presentaran. Desde luego se dieron las oportunidades, pero el tiempo no fue propicio para desarrollar esa labor. Aun así, gracias a lo aprendido durante la profesión, quedaron bases fundamentales para abordar la labor, de haber puesto en marcha el proyecto de sistematizar la práctica en el programa ProPaz – GIZ.

Haber realizado la sistematización de la práctica profesional, en un programa cooperación internacional como ProPaz – GIZ. Que está en el departamento del Meta, acompañando y asesorando a las entidades públicas y privadas que abordan la labor de trabajar en pro de las víctimas que el conflicto armado dejó en el país. Permitted trabajar la comunicación no solo desde la comunicación organizacional si no desde lo social, al tener la posibilidad de hacer parte de estos procesos no solo con el fin de identificar, la forma como se podía aportar desde la comunicación

si no desde el ser humano, como miembro de una población que vivió los hechos de la guerra en Colombia.

El estar ahí en el momento que son relatados los hechos que considero preciso, abordar la importancia de la comunicación en estos temas. Y como puedo aportar desde mi profesión a encontrar los medios indicados para comunicar, para lograr que lo que se pretende hacer y el mensaje que se propone enviar sea el que el público reciba. Y dentro de esa incógnita entre identificar y mencionar qué procesos son menester reforzar en la comunicación desde lo organizacional, el encontrar los medios para hacerlo. No solo se logró identificar cuál era el proceso a seguir si no que surgieron otros que en ocasión a esta oportunidad es preciso compartir.

No es un secreto para nadie la situación que el país afronta en el proceso del posconflicto posterior a la firma del. “Acuerdo paz entre el gobierno del presidente Juan Manuel Santos Calderón y las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia” (2015). Las deficiencias que el cumplimiento de los puntos allí pactados ha tenido en el tránsito de ese gobierno al que actualmente dirige la nación. A la oposición continúa por diferencias políticas entre los que están a favor y los que no. Como si fuera más importante el asunto de quien tiene la razón por encima de las personas que se vieron involucradas en los hechos. En esos años de una violencia aterradora que dejó muchas víctimas, desaparecidos, mujeres, niñas, niños abusados, muerte, masacres, dolor. Personas que hoy ya no están, y las que cargan con los recuerdos de esas historias macabras en sus memorias y que buscan olvidar empezar de nuevo, otros recuperar algo del ser amado, de la vida que dejaron allá lo que consideran suyo por derecho y que confiando en que la ley les conceda ese tan anhelado reencuentro con lo que para cada uno de ellos es su manera de tener un poco de paz de seguir con sus vidas.

Lamentablemente ese no parece ser el norte que tiene este país, pues los conflictos en los territorios parecen retornar y las personas que se reintegraron volver atrás y entre los que regresan, los que se quedan y los que conforman nuevos grupos delincuenciales, están la población civil. Desafortunadamente posibles candidatos a repetir la historia a convertirse en víctimas no sólo de hechos atroces si no de la indolencia del Estado colombiano que a través de sus hechos parece demostrar tener más importancia sus diferencias políticas que la misma vida de sus habitantes.

Labor que por otro lado parece mostrar un mejor futuro, mayor dedicación y compromiso y este es el caso de las organizaciones de cooperación internacional, que parecen mantenerse firmes en avanzar en la lucha por apoyar a las víctimas en sus territorios por estar ahí aun en los lugares donde el gobierno Colombiano parece no ser muy partícipe, ni pujante por incentivar a la paz a construir nación a ver a Colombia, no solo como un productor de hidrocarburos o como un lugar al cual explotarle todos sus recursos naturales, si no como el hogar que habitamos muchos y que vale la pena cuidar cultivar.

Hablar del tema me fue necesario debido a que el proyecto que adelantó en la organización va enfocado a sistematizar la práctica dentro del programa ProPaz – GIZ pero dentro de esa sistematización lo que surge es la importancia de crear una estrategia de comunicación para fortalecer los procesos, que realiza el programa ProPaz – GIZ en el departamento del Meta más específicamente para el Componente Cuatro Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras.

## **11. PRINCIPALES CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES AL PROCESO DE PROBLEMATIZACIÓN**

La sistematización de práctica profesional me proporcionó la oportunidad de conocer procesos que en el departamento del Meta se desarrollan y que yo desconocía. Procesos que son muy importantes para el cambio social, para poner en práctica en lo laboral la educación que desde la Corporación universidad Minuto de Dios se instruye. Un modelo de educación que en el territorio cuenta con los campos de acción para aplicar la educación para el cambio social.

Y eso es bueno, pero ser bueno no significa ser rentable. El campo está, pero las condiciones para que en el caso de la comunicación se presente, como una oportunidad laboral rentable para un recién graduado, son muy mínimas. Y la posibilidad de encontrar la forma de poner en marcha desde la institucionalidad desde lo público y lo privado, teniendo, garantías buenas, rentables y duraderas son limitadas. En el caso de la comunicación Social Periodismo es hallar en la cultura de la inmediatez un espacio donde se aborde la sociedad, sus problemáticas, virtudes y riquezas culturales con igual o mayor importancia a las demás formas de comunicar. Y como lo mencione anteriormente las oportunidades en el territorio están y un ejemplo de que se puede trabajar en ello es la labor que el *colectivo de comunicaciones Cuarto Mosquetero* realiza en el departamento del Meta aportando desde su rol de como comunicadores al cambio social en comunidades vulnerables, instituciones educativas. Buscando generar un impacto positivo en la juventud desde la academia, pero también en lo rural desde la construcción de paz el trabajo con líderes sociales por la defensa de sus territorios por sus derechos a la vida a la libertad.

Pero su labor no es del nada fácil, su trabajo dentro del colectivo no tiene ninguna remuneración económica hecho que dificulta las cosas para sus integrantes pero que aun así han sabido sobre llevar su trabajando en su rol de comunicadores sociales. Empleándose en otras ramas de la comunicación, buscando el acompañamiento de organizaciones internacionales, fundaciones, ONG e incluso con sus propios recursos. El *Colectivo de comunicación Cuarto Mosquetero* no

solo tiene presencia en el departamento del Meta, sino que hace presencia con su trabajo en Santander departamento en donde también está la *organización 5ª con 5ª* quienes han aportado al desarrollo de la paz en su territorio desde el trabajo con jóvenes empleando el arte como mecanismo para expresarse.

Y al concluir este proceso con una temática como está sabiendo que la sistematización de la práctica profesional que desarrolle la realice desde el campo de la comunicación organizacional, fue menester hacerlo y esto fue en gran parte porque el programa ProPaz – GIZ trabaja desde lo social, las comunidades, apoyando, fortaleciendo y asesorando a organizaciones que aportan su labor en el proceso de construir sociedad, para salvaguardar la vida. He ahí la causa por la cual mi construcción se enfoca en destacar estas labores. Sin dejar de lado la comunicación organizacional.

Y es al llegar a este punto que puedo concluir, la importancia que tiene crear la necesidad en las organizaciones de aplicar la educación para el cambio social. Y en el caso de la comunicación dar a conocer la importancia del rol del comunicador en los procesos que se desarrollan. En un caso específico podemos encontrar el programa ProPaz – GIZ en el departamento del Meta donde no se cuenta con un área de comunicaciones establecida en esta regional y es menester tenerla pues desde su rol como comunicador(a) social periodista no solo aporta desde la comunicación organizacional en su comunicación interna y externa, sino que su aporte también se verá reflejado en los procesos que la entidad ejerce en el territorio. En cuanto a la metodología que la universidad emplea para formar profesionales creo que se debe reforzar los procesos académicos pues en ocasiones se manifiestan mucho la ausencia de los docentes en las aulas de clase de igual forma las electivas de comunicación que se presentan, como opciones

para estudiar algunas deberían ir enfocadas a formas profesionales no sólo competitivos en un campo laboral si no con la capacidad de proponer y ejecutar proyectos aplicables a todos los campos laborales las normativas que estos deben cumplir y la forma correcta de aplicarlos para no ser embaucados. Por eso considero que dentro de las aulas de clase la universidad, debe proponer tener estos espacios con organizaciones que ya desarrollan esos procesos o desde, la articulación con aliados donde les permitan a los estudiantes universitarios hacer parte de los procesos de encuentros en los que se dan estas conferencias. Por otro lado, la Corporación Universitaria Minuto de Dios debería ofrecer más espacios en los que se tengan más acceso al campo laboral que se ejerce en todas las jornadas, promover más la información de los procesos en el territorio, las alternativas de capacitación que desde mi opinión fomentan más el interés en los estudiantes quienes pueden ir definiendo desde un principio el rol que buscan ejercer en su campo laboral

## 12. CRONOGRAMA

Cronograma																												
Actividades	Tiempo en semanas																											
Trabajo de Campo Lugar de Prácticas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
Identificar las falencias en el lugar de práctica (GIZ)	■																											
Elaboración de un diagnóstico		■																										
Elaboración de una Matriz DOFA			■																									
Selección del Componente a trabajar				■																								
Redacción Planteamiento del problema					■																							
Introducción						■																						
Redacción Objetivo general y Específicos							■																					
Construcción Justificación								■																				
Consultar teóricos									■																			
Consultar antecedentes										■																		
Construcción de la metodología											■																	
Elaboración marco contextual												■																
Elaboración de una encuesta													■															
Redacción de la experiencia por etapas														■														
Ejecución de la encuesta															■													

Elaboración entrevista																												
Análisis e interpretación crítica de la experiencia																												
Realización de la entrevista																												
Conclusiones y recomendaciones																												
Elaboración cronograma																												
Tabulación de la encuesta																												
Diseño de la estrategia																												
Revisión con el tutor																												
Correcciones finales																												

## 13. Estrategia de comunicación externa

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL COMPONENTE CUATRO:  
REPARACIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS Y RESTITUCIÓN DE TIERRAS DEL  
PROGRAMA PROPAZ EN LA AGENCIA DE COOPERACIÓN ALEMANA GIZ.

FEBRERO - AGOSTO DE 2019.



BETTY USME LÓPEZ  
000471794

JOHAN SEBASTIÁN MORENO HURTADO  
TUTOR DE OPCIÓN DE GRADO

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO  
VILLAVICENCIO, NOVIEMBRE-2019



**CONTENIDO**

<b>CONTENIDO</b>	33
<b>1.Introducción</b>	34
<b>2.Contexto – local</b>	34
<b>3.Objetivo general</b>	35
<b>3.1.Objetivos específicos</b>	36
<b>3.2.Comunicación externa</b>	36
<b>4.Públicos objetivos</b>	36
<b>6.Acciones de comunicación</b>	41
<b>7.Plan de acción</b>	42
<b>8.Recursos</b>	42
<b>9.Mensajes claves</b>	43
<b>10.Supuestos y riesgos</b>	43
<b>11.Monitoreo y seguimiento</b>	44
<b>12. Glosario de palabras</b>	44

## **1.Introducción**

En este documento encontrará la estrategia de comunicación externa, diseñada para el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras del programa ProPaz de la agencia de cooperación alemana GIZ, presente en el departamento del Meta. Esta estrategia de comunicación se diseñó con el propósito de fortalecer la comunicación entre el Componente Cuatro del programa ProPaz GIZ y las entidades que asesora en el territorio, facilitando el trabajo que el asesor(a) realiza en el departamento del Meta.

Esta estrategia de comunicación externa le brinda al asesor(a) Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras, información concreta de cuáles son los canales de comunicación indicados para lograr tener una comunicación asertiva, efectiva y fluida con las entidades a las que les brindar acompañamiento y asesoría. De igual forma le proporciona información de los medios de comunicación que le son propicio emplear, en los casos que deba comunicarse con las organizaciones que se encuentren en lugares alejados en donde el medio de comunicación no tiene buena cobertura.

## **2. Contexto – local**

El Municipio de Villavicencio está ubicado en la región de la Orinoquía colombiana, es la capital del departamento del Meta y se ubica a 467 m.s.n.m., en el Piedemonte de la Cordillera Oriental, al nororiente del departamento del Meta. Sus límites político- administrativos son los municipios de Restrepo y El Calvario al norte; Puerto López al este; Acacias y San Carlos de Guaroa al sur; Acacias y el Departamento de Cundinamarca al oeste. Tiene una extensión:1.328 km<sup>2</sup> su clima: es cálido y muy húmedo. Tiene y una superficie: 1.328 km<sup>2</sup>. Su población 528 511 al censo del 2018.



*Fuente Instituto Geográfico Agustín Codazzi: Alcaldía de Villavicencio Meta 2019*

Villavicencio fue fundada el 6 de abril de 1840 actualmente cuenta con 179 años de su fundación y su historia se remonta hasta la época precolombina cuando el actual territorio villavicense se encontraba ocupado por los indígenas guayupes.

Por su situación geográfica se convirtió en trayecto obligado de comerciantes y ganaderos que se desplazaban desde Quetame y Fosca (actuales municipios del Departamento de Cundinamarca) atraídos por la fertilidad y ubicación de las tierras; estos colonos se establecieron desde 1836 y el 6 de abril de 1840 hicieron la fundación de facto de un caserío sobre la margen derecha del caño Gramalote que le dio nombre a la población. La fundación fue efectuada por el comerciante Esteban Aguirre y su familia.

Los documentos más antiguos conservados que reconocen oficialmente la fundación de la ciudad datan de 1842.

### **3. Objetivo general**

Desarrollar acciones de comunicación que fortalezcan los procesos comunicativos del Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras del Programa ProPaz GIZ con sus actores externos.

### **3.1. Objetivos específicos**

### **3.2. Comunicación externa**

**OE 1:** Identificar los canales y los públicos de comunicación que emplea el Componente Cuatro para desarrollar sus procesos de comunicación e interacción externa.

**OE 2:** Establecer acciones de manera ordenada y lógica que permitan visibilizar las acciones que desarrolla el componente cuatro en el departamento del Meta

**OE 3:** Monitorear y evaluar la puesta en marcha y ejecución de las acciones planteadas.

## **4. Públicos objetivos**

### **Componente Cuatro:** Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras:

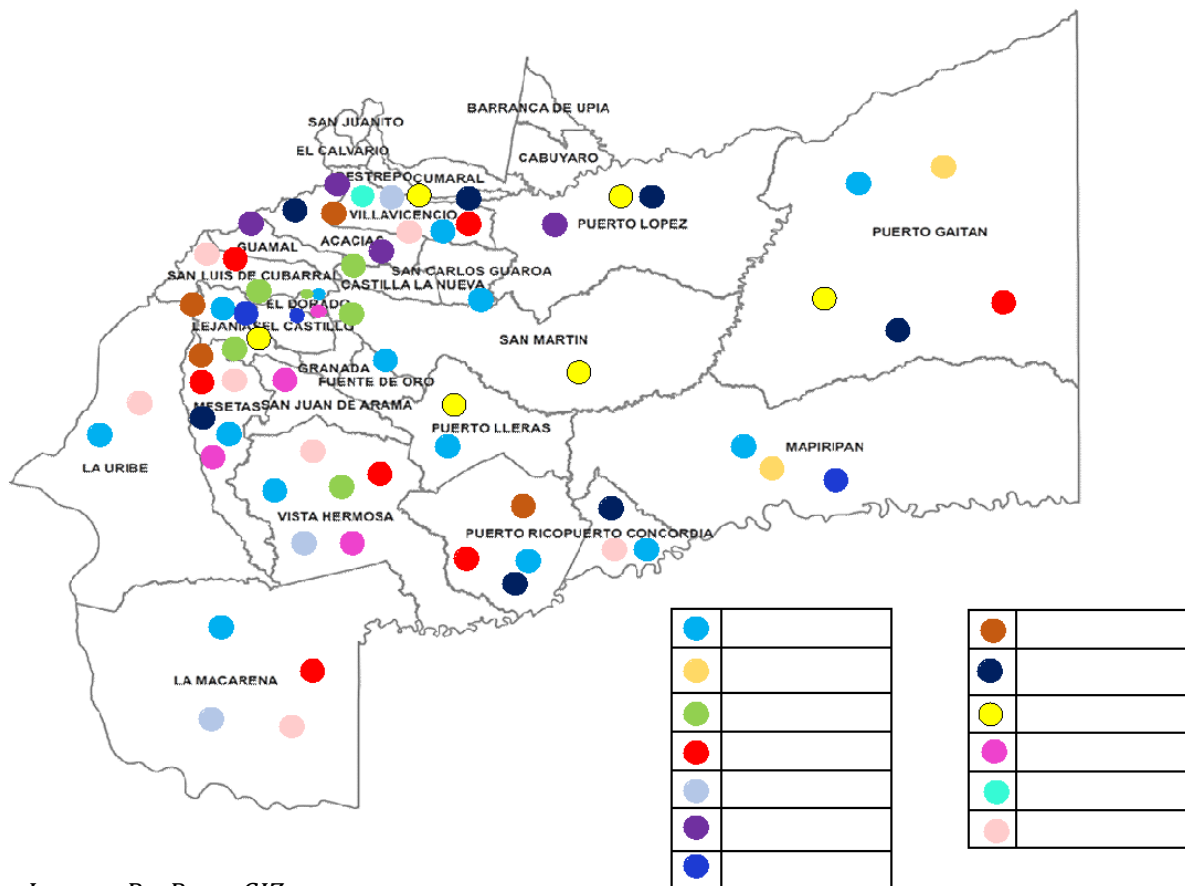
Es un Componente del programa ProPaz GIZ, encargado de trabajar en el departamento del Meta en favor de las víctimas que el conflicto armado en Colombia ha dejado, trabaja con las entidades y organizaciones que en territorios apoyan los procesos que estas relacionadas con las víctimas. Es el área de la empresa GIZ para la cual se diseña la estrategia de comunicación externa.

Organizaciones Defensoras de Víctimas (ODV):

Las organizaciones defensoras de víctimas son las encargadas de apoyar y asesorar a las víctimas en sus procesos ante el estado y en el proceso restitución y reparación de sus derechos. Su importancia radica en que son los aliados de la organización del ProPaz GIZ y de su Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras en el departamento del Meta.

Pastoral Social Granada: Organización Defensora de Víctimas, de la iglesia católica trabaja en el departamento del Meta con la comunidad, en la política pública y con las víctimas del conflicto aliado estratégico de GIZ en el municipio de Granada Meta y sus alrededores.

Comité Cívico DDHH: Es una Organización No Gubernamental de Derechos Humanos, fundada en los primeros años de la década de los noventa, con Personería Jurídica No. 1464 de noviembre de 1993. Su misión se relaciona directamente con la defensa, promoción, difusión y realización de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario en toda la región oriental del país, aunque hace énfasis en la jurisdicción del departamento del Meta. Para el cumplimiento de su mandato, el Comité acompaña procesos, organizaciones, comunidades y víctimas; adelanta procesos de denuncia pública nacional e internacional sobre violaciones a los derechos.



*Imagen ProPaz – GIZ*

**Corporación Jurídica Yira Castro –CJYC:** Es un colectivo de trabajo, sin ánimo de lucro, con quince años de experiencia que tiene como misión la defensa y exigibilidad de los Derechos Humanos de personas en situación de vulnerabilidad, mediante la implementación de acciones jurídicas y políticas a nivel nacional e internacional que permitan alcanzar mayores niveles de justicia social en Colombia.

La Corporación desarrolla tres tipos de actividades:

1. De formación, llevando a cabo un proceso de capacitación en derechos humanos en varias ciudades del país.
2. Asistencia legal, derivados de las diferentes acciones judiciales instauradas para la protección de derechos como la vivienda, salud, trabajo, educación, protección, refugios etc., o para el desmonte de normas lesivas para los derechos de la población desplazada.
3. Políticas, incidiendo en el fortalecimiento de varios espacios organizativos de la Población desplazada, con miras a la calificación de su interlocución con el Estado. Nuestro trabajo, se ha dirigido a atender a personas y organizaciones de personas en situación de desplazamiento en varias ciudades del país.

**Limpal:** Organización feminista trabaja en favor de las víctimas del conflicto armado específicamente en favor de los derechos de las mujeres en empoderarlas, pero su trabajo lo realiza con todas las víctimas mujeres, niñas, niños y hombres. Organización que apoya el trabajo del Componente Cuatro con las víctimas y en la mesa de participación efectiva de las víctimas.

**ANUC:** Asociación Nacional de Usuarios Campesinos de Colombia, la ANUC, es una asociación de tercer grado, de derecho privado, sin ánimo de lucro, con carácter de confederación a través de la cual se agremian los campesinos de Colombia y se confederan las diferentes formas organizativas integradas por ellos.

La ANUC tiene como tarea fundamental de su existencia impulsar la organización social económica, cultural y política de los campesinos de Colombia y actuar como su interlocutor válido para la defensa y reivindicación de sus derechos; para la gestión de su desarrollo y el logro de una calidad de vida digna de la población rural.”

**CODHES:** Promueve la consolidación de la paz en Colombia y la realización integral de los Derechos Humanos, a través de la incidencia para la definición de políticas de Estado que beneficien a toda la población, con énfasis en personas y comunidades afectadas por el conflicto armado interno, se encuentra en el departamento del Meta como Organización Defensora de Víctimas.

**ACIM:** Asociación de Cabildos Indígenas del Meta, que trabaja con la comunidad indígena en el proceso como víctimas del conflicto, por la recuperación de sus territorios. Apoya el trabajo del Componente Cuatro en sus territorios y en la mesa de participación efectiva de víctimas.

**Consejo Noruego para Refugiados:** (NRC por sus siglas en inglés) es una organización no gubernamental internacional, independiente, humanitaria, sin ánimo de lucro, establecida en 1946. Todas las actividades de NRC en América Latina y el Caribe responden a las necesidades y derechos de las personas desplazadas y refugiadas independientemente de su edad, género, condición social, étnica, religiosa o nacionalidad, con un enfoque de acceso a derechos y soluciones duraderas.

**Organizaciones de Víctimas (OV):** Están conformadas por personas víctimas del conflicto, existen muchas organizaciones de víctimas en Colombia, que trabajan en pro de los derechos de las víctimas del conflicto en los Municipios, Departamento y a nivel nacional. Las organizaciones de víctimas, cuentan con el apoyo de las organizaciones defensoras de víctimas y las organizaciones de cooperación internacionales.

**Mesa de participación efectiva de víctimas:**



Está conformada por personas víctimas del conflicto que son miembros de una organización de víctimas y participaron para ser elegidos en la mesa como representante de las víctimas en la mesa.

Existen tres tipos de mesa la municipal, la departamental y la nacional.

**UARIV:** Organización del estado encargada del trabajo con las víctimas

Universidades:

**Uniminuto, Unillanos, Santo Tomás, Unimeta.**

Las universidades son aliados estratégicos en el territorio que permiten desarrollar programas y subsidios locales para la formulación de procesos que construyen paz. También son instituciones que apoyan desde sus conocimientos los procesos que realizan las víctimas. Uno de esos es la mesa de participación efectiva de víctimas. El cual se apoya desde el acompañamiento jurídico

## **5. Niveles estratégicos de comunicación**

La estrategia de comunicación se propone para desarrollar a nivel departamental esto debido a que la labor realizada por el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras del programa ProPaz GIZ se aplica en todo el territorio del departamento del Meta con las instituciones, organizaciones y alcaldías municipales que asesora en los procesos relacionados con las víctimas del conflicto armado en Colombia.

## **6. Acciones de comunicación**

1. Implementar mecanismos de comunicación contingente con las necesidades del receptor (entidades asesoradas en el territorio del Meta)
2. Emplear medios de comunicación adaptables a las características culturales y técnicas del receptor.
3. Emplear medios de comunicación de fácil acceso y difusión para su contraparte.

4. Socializar los proyectos que se implemente de forma exitosa para ser empleados en favor de otras personas, organizaciones u entidades con condiciones similares.
5. Compartir material audiovisual.
6. Compartir los informes con las entidades que se apoyan en el territorio.
7. Verificar la efectividad de los medios de comunicación empleados con cada entidad.

## 7. Plan de acción

- Ver anexo Excel (Plan de acción)

## 8. Recursos

### 8.1. Recursos Humanos:

Asesor(a) Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas, Pasante comunicación Social

Área Administrativa, pasantes de comunicación social

### 8.2. FINANCIEROS

Funciones	Costo
Planeación del proyecto	\$200.000
Realización de la estrategia	\$150.000
Creación del plan de trabajo	\$500.000
Recolección de información documental	\$125.000
Trabajo de campo	\$300.000
● Elaboración de documentos	\$100.800
● Asistencia técnica desde la comunicación	\$200.000
● Recolección de material filmográfico	\$800.000
● Toma de imágenes de apoyo	\$250.000
● Realizar material grafico	\$300.000
● Edición del material audiovisual	\$1.600.000
Total	4.525.800

## 9. Mensajes claves

Alemania y Colombia unidos por la paz  
ProPaz GIZ la meta en el departamento del Meta es la paz  
ProPaz GIZ víctimas resilientes, restituidas y en paz.

### Generales<sup>1</sup>

## 10. Supuestos y riesgos

**1. Supuestos:** Que tenga el presupuesto para realizar la estrategia. Que la empresa GIZ no esté de acuerdo con lo establecido en la estrategia.

- El componente no aplique la estrategia en los procesos de comunicación con las entidades que asesora.
- Que todo salga de acuerdo a lo diseñado.
- Que la empresa no encuentre valor en el proceso comunicativo.

### 2. Riesgos:

- Que no se cuente con los recursos para poner en práctica la estrategia en la empresa GIZ.
  - Los medios de comunicación no sean los indicados para transmitir la información a las organizaciones que asesora el Componente Cuatro.
  - Que las organizaciones no consideren adecuados los medios de comunicación.
  - La empresa GIZ no apruebe la aplicación de esta estrategia en el Componente Cuatro
  - Que la empresa GIZ considere viable y oportuna la estrategia.
  - La implementación de la estrategia sea un éxito.
  - Que no se desarrollen las acciones de comunicación propuestas.
-

## **11. Monitoreo y seguimiento**

Monitoreo nativo y manual a medios de comunicación

Comportamiento de las comunidades en redes sociales

Community engagemtn.

Gestión de crisis en redes sociales

Establecer un documento en el que registre los procesos de comunicación entre las entidades y el

Componente Cuatro Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras.

Cronograma

Plan de acción

## **12. Glosario de palabras**

ODV: Organización Defensora de Víctimas.

OV: Organización de Víctimas.

DDHH: Derechos Humanos.

UARIV: Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas.

ANUC: Asociación Nacional de Usuarios Campesinos de Colombia.

CODHES: Consultoría para los Derechos Humanos y el Desplazamiento.

ACIM: Asociación de Cabildos Indígenas del Meta

## **14. Encuesta**

Realizada mediante un formulario de google, a las personas hacen parte de las entidades que asesora el Componente Cuatro: Reparación integral a víctimas y Restitución de Tierras. Del programa ProPaz de la organización GIZ de Cooperación Alemana en el departamento del Meta.

### **Universo**

El universo está conformado por todas las poblaciones que habita el departamento del Meta.

### **Población**

Son todas las personas que conforman las entidades, que asesora ProPaz GIZ en el departamento del Meta.

### **Muestra**

Está conformada por todas las personas que hacen parte de las entidades, que trabajan con el Componente Cuatro Reparación Integral a Víctimas y Restitución de Tierras del programa ProPaz GIZ.

## Agencia de Cooperación Alemana GIZ - Programa ProPaz

### Villavicencio - Meta

Esta encuesta tiene como propósito, identificar las fortalezas y debilidades en los canales de comunicación, que se emplean entre el Programa ProPaz GIZ y la organización que usted representa.

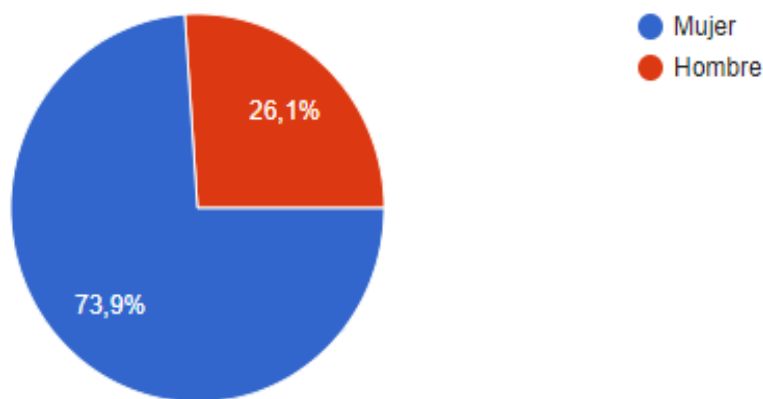
Este espacio se creó con el propósito de conocer su opinión sobre la efectividad de los canales de comunicación que están establecidos entre el Programa ProPaz - GIZ y su organización.

En esta encuesta no se tiene en cuenta su nombre ni la organización, a la que usted pertenece,

por lo tanto, siéntase con toda la libertad para contestarla.

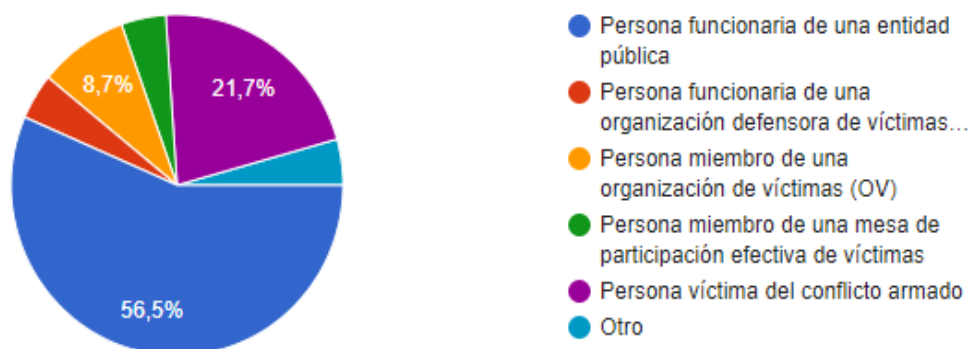
Sexo:

F\_\_\_ M\_\_\_

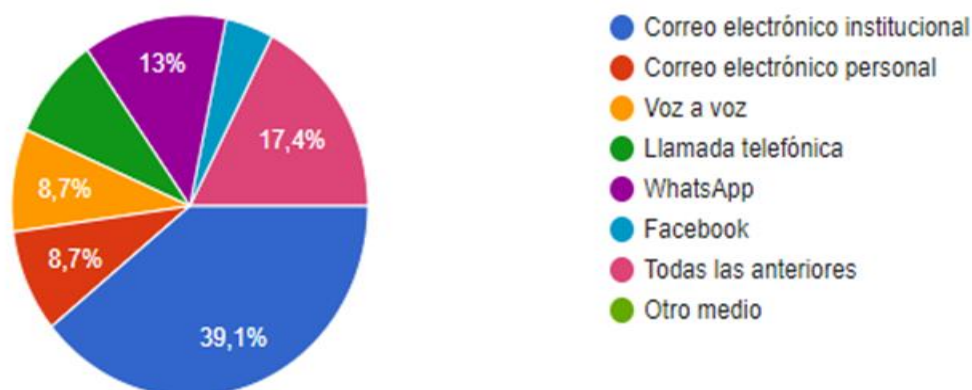


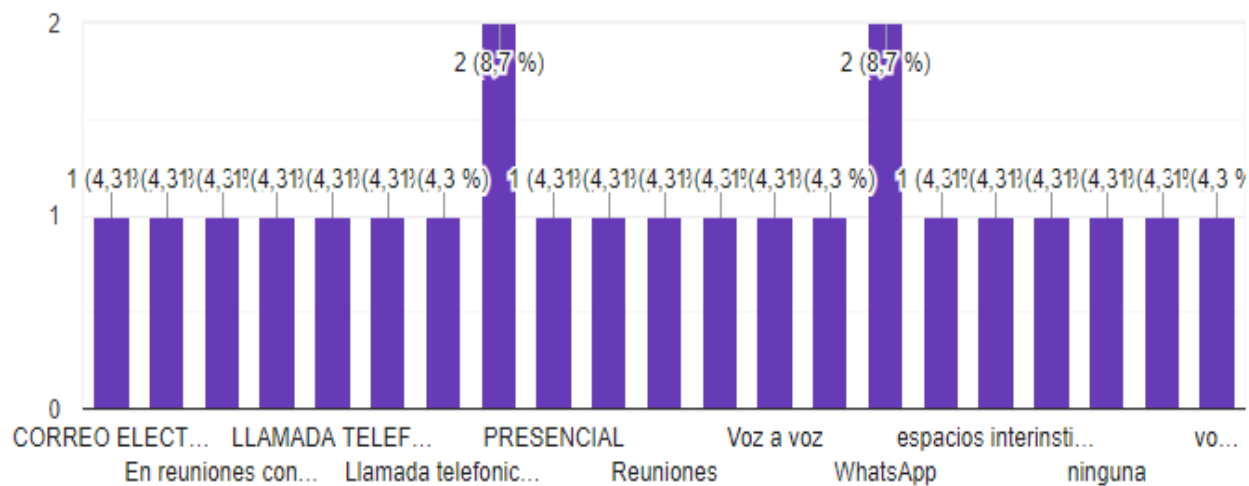
Cargo:

- a. Persona funcionario(a) de una entidad pública
- b. Persona funcionario(a) de una organización defensora de víctimas (ODV)
- c. Persona miembro de una organización de víctimas (OV)
- d. Persona miembro de una mesa de participación efectiva de víctimas
- e. Víctima del conflicto armado
- f. Otro (Cuál) \_\_\_\_\_



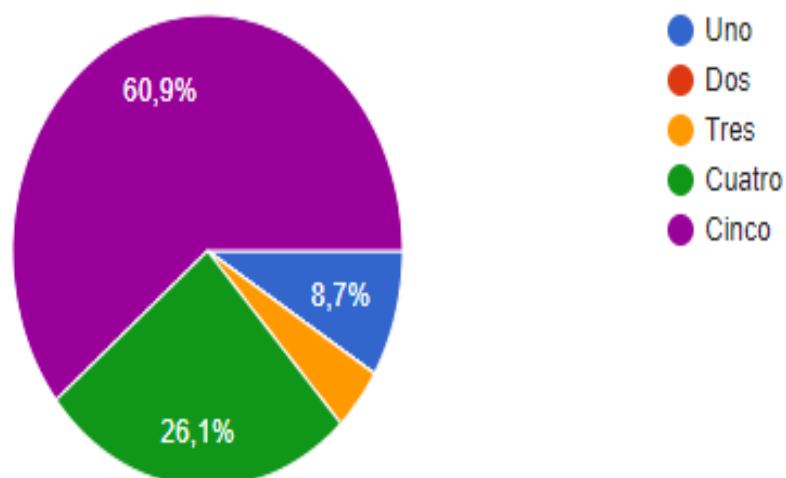
1. ¿Cuál es el medio de comunicación que utiliza el programa ProPaz - GIZ para transmitirle la información?
2. ¿Qué otro medio de comunicación utiliza el programa ProPaz -GIZ para transmitirle la información?





3. ¿Califique de uno a cinco (1-5) su comunicación con el programa ProPaz - GIZ

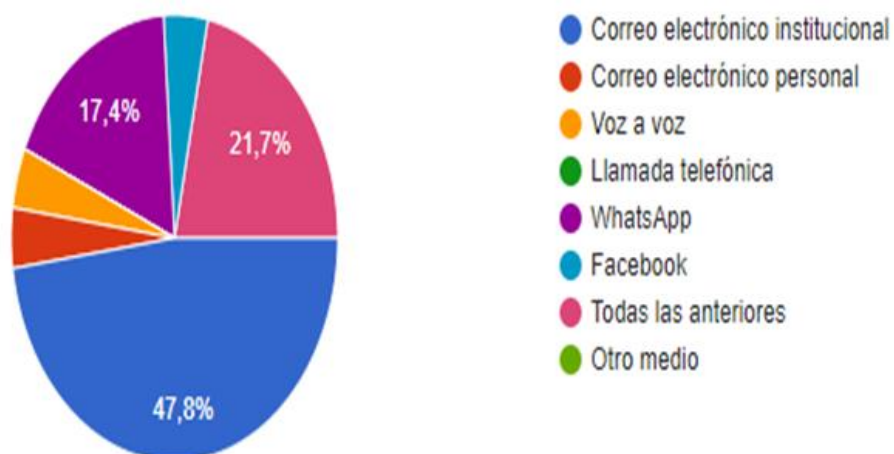
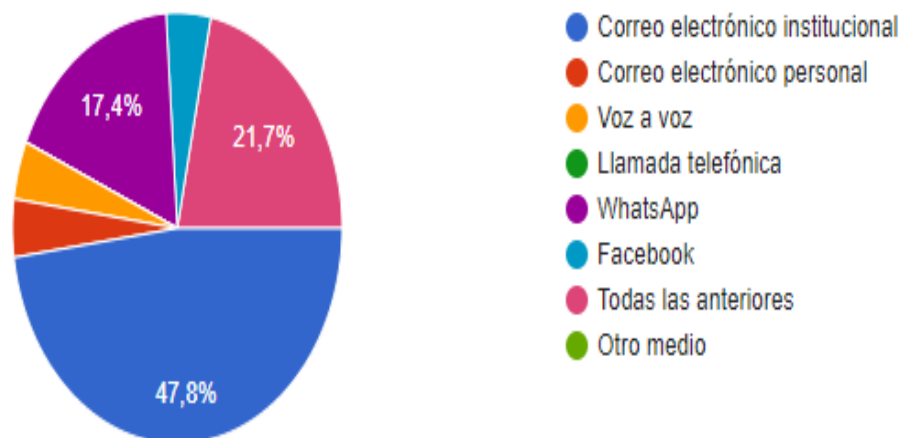
(Siendo uno muy mala y cinco de excelente)



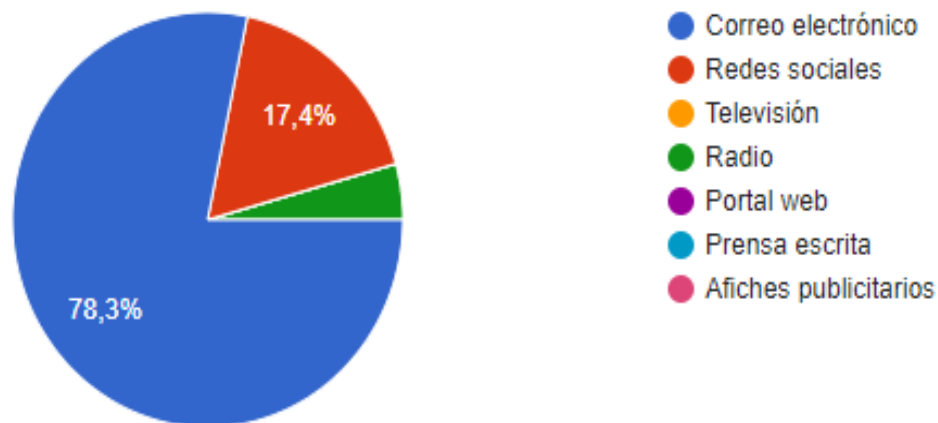
4. A través de ¿cuál de los siguientes medios o canales de comunicación le gustaría ser contactado por el programa ProPaz- P GIZ?



5. En su entidad ¿Quién recibe primero la información que el programa ProPaz - GIZ, le envía?



6. ¿Cuál es el medio de comunicación que usted más emplea para informarse sobre las actividades que el programa ProPaz – GIZ apoya en el Departamento del Meta?



7. ¿Cómo cree usted que se pueden mejorar los procesos de comunicación entre el programa ProPaz – GIZ y usted?

A través del comité territorial.

enviar boletines informativos periodicamente para conocer los alcances, metas y oportunidades del programa

Ya hay un contacto directo con las autoridades Delos resguardos

La comunicación es positiva y optima

por facebook

Visitando directamente a las comunidades porque muchas veces la informacion las dan a los lideres y no las transmiten a las bases

La comunicación es excelente.

Fortaleciendo la comunicación con redes sociales como WhatsApp y facebook

La comunicación es bastante clara y fluida; además circula por los canales institucionales establecidos

reuniones de articulacion

Llamas y radio

la comunicación del programa ProPaz - GIZ y la entidad para la cual trabajo ha sido excelente, en todo lo relacionado con el proceso misional que ha acompañado y apoyado el programa.

Creo que hasta el momento la información suministrada así como el canal de comunicación esta coherente, pese a estar distantes desde la el sector urbano con la comunidad, pero la comunicación es fluida y a tiempo.

Haciendo que la gente se informe más sobre el programa ProPaz-GIZ

un portal web con mayor informacion

A travez de la radio

Q me escriban al correo electrónico

MÁS ACERCAMIENTO

SE PUEDE MEJORAR CON EL ACOMPAÑAMIENTO.

en mi municipio siempre hay una buena comunicacion con la entidad

crear un grupo con las entidades y demas funcionarios contacto directo

En el momento creo que son buenas, creo que las llamadas telefónicas hacen que los funcionarios atendamos con mas celeridad

## 15. Cuestionario de preguntas

**Entrevista: Ingrid Carolina Hormaza Jiménez**

**Asesora del programa ProPaz GIZ en el componente cuatro: Reparación Integral a Víctimas**

Este cuestionario de preguntas está diseñado para realizar la entrevista con la Asesora del Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas del programa ProPaz- GIZ: Ingrid Carolina Hormaza Jiménez y tiene como propósito identificar las fortalezas y debilidades, que existen en el canal de comunicación entre el Componente y las organizaciones con las que trabaja en el Departamento Del Meta.

1. ¿Qué representa la comunicación asertiva para el Componente Cuatro: ¿Reparación Integral a Víctimas del programa ProPaz - GIZ?

**R/:** Significa nivelar las desigualdades existentes en la sociedad en los espacios conjuntos entre instituciones y sociedad civil en este caso las víctimas del conflicto armado para que estos espacios sean lugares de construcción conjunta, a pesar de los distintos niveles de escolaridad y de vulnerabilidad. Entendemos la comunicación asertiva como un ejercicio, donde los espacios que acompañamos están asesorados desde los principios de diálogo, más que desde los principios de debate. Cuál es la diferencia, es cuando entendemos los principios de diálogos cuando ayudamos a los participantes de estos espacios a escuchar las opiniones del otro no para reaccionar sino para sumar el argumento del otro al argumento propio y así generar una construcción colectiva.

2. ¿Qué canales de comunicación emplea el Componente Cuatro: ¿Reparación Integral a Víctimas, para transmitir la información a las personas y entidades que trabaja?

**R/:** Al ser asesores trabajamos en reuniones bilaterales con los actores claves de las entidades que apoyamos en el territorio. Ellos son los que a través de los vínculos institucionales convocan a los espacios. Son pocas las veces que ProPaz GIZ convoca directamente a los espacios, debido a que los procesos están asociados directamente con las entidades y son de su competencia. Solo se convoca de manera directa cuando son espacios internos o propios del programa como la planeación operativa y se contacta a la entidad vía llamada telefónica, verificando la disponibilidad de agenda, posterior a eso se envía un correo electrónico con la invitación y por ultimo una carta oficial del coordinador(a) regional del ProPaz GIZ a las entidades convocadas. Dos días antes del evento se realiza una llamada telefónica para confirmar asistencia.

3. ¿Cuál considera usted que es la dificultad que tiene el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas del programa ProPaz – GIZ, ¿para comunicarse con las organizaciones que apoya en el Departamento del Meta?

**R/:** Los retos que tenemos en términos de población civil siempre va a ser trabajar con las comunidades rurales y lograr que el comunicado llegue a tiempo es complejo convocarlos. Debido a las dificultades técnicas que representa contactarlos, sin embargo, en estas situaciones es clave el trabajo con las juntas de acción comunal y que los líderes de estos espacios sean los voceros en los territorios y trasmitan el voz a voz en las comunidades con el mensaje transmitido.

4. Miembros de algunas organizaciones manifiestan que la información emitida por el Componente Cuatro: Reparación Integral a Víctimas del programa ProPaz GIZ, algunas veces no llega de manera efectiva. ¿Por qué cree que se presenta esta situación?

**R/:** Se presenta como reto debido a que la comunicación institucional es muy fría y la información que se envían a través de los correos electrónicos no transmiten los mensajes claves que se quiere para los espacios. De igual forma compartir el mensaje a las comunidades y entidades que no son los convocados directos o estén relacionados con la convocatoria como alcaldías y otras mesas de víctimas pero que pueden emplear estas experiencias para sus aprendizajes propios es otro reto que desde la comunicación se presenta.

5. ¿Cuál cree usted que sea un mecanismo viable para fortalecer la comunicación entre el Componente Cuatro: ¿Reparación Integral a Víctimas del programa ProPaz GIZ y las entidades que asesora en el Departamento del Meta?

**R/:** Mantener el principio de transparencia, llevado por el principio de diálogo se busca que todos los actores que hacen parte del proceso estén presentes y documenten aprendizajes de ese espacio independientemente de que existan diferencias entre ellos ese es el principio de diálogo y eso considero se debe mantener. En cuanto a la comunicación bilateral es bueno preguntarles a las entidades como quieren ser contactados de igual forma con las comunidades rurales. Para que ellos decidan una estrategia de comunicación. Es

importante crear una estrategia de comunicación para transmitir los procesos exitosos a las entidades que no están relacionadas con nosotros, pero para los cuales es útil esta experiencia en sus procesos.

6. ¿Cuál es el objetivo comunicativo que el Componente Cuatro: ¿Reparación Integral a Víctimas del programa ProPaz GIZ podría alcanzar?

**R/:** Uno objetivo comunicativo que se centre en los aprendizajes, de los procesos que hemos acompañado con grupos objetivo que tiene los mismos problemas que no necesariamente los vamos a acompañar pero que pueden identificar en esas documentaciones de buenas prácticas posibles ideas para desarrollar sus propios procesos. Que también los puede emplea los otros componentes en sus procesos con la comunidad y las entidades que asesoran en el territorio.

## **16. Anexos**

## **17. Diagnóstico**

## **18. Glosario de palabras**

PAT: Plan de Acción Territorial.

RUSICST: Reporte Unificado del Sistema de Información, Coordinación y Seguimiento Territorial de la Política Pública de Víctimas

SIGO: Sistema de Información de Gestión y Oferta.

SGV: Sistema de Gestión de Víctimas.

CTJT: Comité de Justicia Transicional.

UARIV: Unidad de Atención y Reparación Integral a Víctimas

FARC: Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia.

DOFA: Es la sigla usada para referirse a una herramienta analítica: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas

## 19. Referencias

Sánchez, A (noviembre, 2010) Cultura y comunicación organizacional. Recuperado de <file:///C:/Users/HP%20BS101%20I5/Desktop/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/AUTOR%20comunicacion%20organizacional.pdf>.

Gómez, D (22 de febrero de 2016) Modelo estratégico de aprendizaje organizacional para impulsar la competitividad municipal. Recuperado de <file:///C:/Users/HP%20BS101%20I5/Desktop/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/autor%20modelo%20estrategico%20de%20comunicacion.pdf>

Guerra, plata (21 agosto de 2005) Estado de la investigación sobre conflicto, posconflicto, reconciliación y papel de la sociedad civil en Colombia\* Recuperado de [file:///C:/Users/HP%20BS101%20I5/Desktop/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/artículo%20%20\\_posconflicto.pdf](file:///C:/Users/HP%20BS101%20I5/Desktop/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/artículo%20%20_posconflicto.pdf)

Unidadvictimas.gov.co. (2019). [online] Available at: <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/comites.pdf> [Accessed 29 Mar. 2019].

Jaramillo Holguín, C. (2017)

<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/5999/Claudia%20Yaned%20Jaramillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Avendaño, M (enero-junio, 2017) Las competencias investigativas en las ciencias de la comunicación: percepción de profesores universitarios. Recuperado de <file:///C:/Users/HP%20BS101%20I5/Desktop/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/autores%20sistematización%20de%20la%20 practica.pdf>

Gascó, H (Enero / abril 2002) Hacia una sistematización de la evaluación de programas y políticas públicas. Recuperado de <file:///C:/Users/HP%20BS101%20I5/Desktop/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/Autores%20sistematización%20de%20practicas.pdf>.

(Search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu, 2019).

Search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu. (2019). Acceso a los recursos electrónicos. [online] Available at: <https://search-proquest-com.ezproxy.uniminuto.edu/docview/1524713526?accountid=48797> [Accessed 29 Mar. 2019].

(Corporación Jurídica Yira Castro, Herrera, 2019)

(Organizado según ejes conceptuales) Se refiere a Definir y describir las categorías conceptuales.

En el texto: (Unidadvictimas.gov.co, 2019).

Corporación Jurídica Yira Castro, GIZ, (2019) *Sistema integral de verdad, justicia, reparación y no repetición*. Bogotá:

Corporación Jurídica Yira Castro, GIZ, (2019) *Meta Memoria Contra el Olvido*. Bogotá

## 20. Bibliográficas

CORTES OSORIO, Y. (2019).

[http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3401/CortesyEsika2012.pdf?sequence=1&is](http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3401/CortesyEsika2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[Allowed=y](http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3401/CortesyEsika2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

El Viejo Topo. (2002). *La investigación Social Participativa Construyendo Ciudadanía* [Ebook].

Retrieved from [http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/lcc1\\_investigacion\\_participativa.pdf](http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/lcc1_investigacion_participativa.pdf)

LEMUS, R.

*La investigación en la comunicación organizacional*

En el texto: (Lemus, 2000)

Lemus, R. (2000). *La investigación en la comunicación organizacional* [Ebook] (p. 6).

Giovanna Tipán Barrera (octubre, 2016) ¿Cómo sistematizar?

Una apuesta metodológica para el aprendizaje en las organizaciones. Recuperado de

<file:///C:/Users/HP%20BS101%2015/Desktop/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/Ejemplo%20para%20sistematizar%20la%20practica.pdf>

EL PORTAL DE LA TESIS



En el texto: ("El portal de la tesis", 2019)

El portal de la tesis. (2019). Retrieved 9 August 2019, from [https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion\\_accion.php](https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion_accion.php)

Garcés, S. (2018). *Sistematización de prácticas profesionales, una reflexión sobre la construcción de paz a partir de la participación política y el liderazgo en los jóvenes del municipio de becerril, cesar, en el marco de las prácticas profesionales adelantadas desde marzo hasta julio del año 2018*. (trabajo de grado). Repositorio Corporación Universitaria Minuto de Dios.

En el texto: (Google.com, 2019)

El Espectador Colombia 2020. (2019). Retrieved from <https://colombia2020.elespectador.com/pais/en-que-quedo-la-implementacion-del-acuerdo-de-paz-y-que-esperar-para-2019>

Bibliografía: Google.com. (2019). escudo de Villavicencio Meta - Google Search. [online]

CORTES OSORIO, Y. (2019). <http://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/3401/CortesyEsika2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

El Viejo Topo. (2002). *La investigación Social Participativa Construyendo Ciudadanía* [Ebook]. Retrieved from [http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/lcc1\\_investigacion\\_participativa.pdf](http://www.redcimas.org/wordpress/wp-content/uploads/2012/09/lcc1_investigacion_participativa.pdf)

LEMUS, R.

La investigación en la comunicación organizacional

En el texto: (Lemus, 2000)

Lemus, R. (2000). La investigación en la comunicación organizacional [Ebook] (p. 6).

Giovanna Tipán Barrera (octubre, 2016) ¿Cómo sistematizar?

Una apuesta metodológica para el aprendizaje en las organizaciones. Recuperado de file:///C:/Users/HP%20BS101%20I5/Desktop/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/Ejemplo%20para%20sistematizar%20la%20 practica.pdf

GONZÁLEZ , ALBERT, MUÑOZ, Y. E. S.

Experiencias en el diseño estratégico basado en los enfoques de proceso y de proyecto

En el texto: (González, Albert, Muñoz, 2018)

Bibliografía: González, Albert, Muñoz, Y. (2018). Experiencias en el diseño estratégico basado en los enfoques de proceso y de proyecto [Ebook] (p. 1). La Habana, Cuba. Retrieved from <http://file:///C:/Users/HP%20BS101%20I5/Desktop/Sistematización%20de%20practica%20Profesional/S>

MARTÍN, I.

Retos de la comunicación corporativa en la sociedad del conocimiento: de la gestión de información a la creación de conocimiento organizacional

En el texto: (Martín, 2007)

Bibliografía: Martín, I. (2007). Retos de la comunicación corporativa en la sociedad del conocimiento: de la gestión de información a la creación de conocimiento organizacional.

Retrieved 9 August 2019, from <http://www.scielo.org.co/pdf/signo/n51/n51a06.pdf>