



TITULO:

“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL
SOBRE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA OFICINA DE LA
MUJER DE LA ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA”

AUTOR:

Luis Alberto Arbeláez Velásquez

Guadalajara de Buga

Abril, 13 de 2018



TITULO:

“SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL
SOBRE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA OFICINA DE LA
MUJER DE LA ALCALDÍA DE GUADALAJARA DE BUGA”

AUTOR:

Luis Alberto Arbeláez Velásquez

Trabajo de Grado para optar al título de Profesional en Comunicación Social

DIRECTOR:

Especialista en Comunicación Organizacional - Gustavo Adolfo Silva Paz

Guadalajara de Buga

Abril, 13 de 2018

Dedicatoria:

Dedico este trabajo principalmente a Dios quien me ha dado las fuerzas, valor y ánimo para seguir adelante, enfrentándome a cada reto, problema y dificultad durante el proceso de formación, no solo a nivel profesional, sino personal, ética, moral y emocional, brindándome siempre su ayuda en momentos de crisis y enseñándome a vivir la vida de una forma diferente, aprendiendo el valor de las pequeñas cosas, y usando los problemas como motivación para seguir adelante, en vez de rendirme y darme por vencido.

Dedico igualmente este trabajo a mi papá Jesús Arbeláez Molina y a mi mamá Alba Marina Velásquez, quienes han estado siempre brindándome su total apoyo y amor durante toda mi vida, especialmente en cada uno de mis procesos de estudios y en cada paso realizado dentro y fuera de la universidad, creyendo en mis sueños y apoyando mis metas, igualmente a mis hermanos, Daniel Alejandro y Liseth Andrea, quienes han aportado tantas cosas positivas a mi vida que me han ayudado a formarme.

Quiero de igual forma dedicar este trabajo al Apóstol Jhon Milton Rodríguez y a su esposa, la Profeta Norma Stella Ruiz quien a lo largo de toda mi vida han sido dos personas fundamentales en mi crecimiento y formación, brindándome más que sus consejos, su amistad sincera y todo su cariño y amor.

De igual forma quiero dedicar este trabajo a unas personas que durante este año han sido piezas fundamentales en mi vida y me han cambiado de forma positiva, ellos son el Pastor Godelberg Quintero y la Profeta Fraudelli Parra, junto con algunos de sus hijos, como lo son Catherine Soto y Kimberly Quintero Parra, son una familia que llegó a mi vida para enseñarme cosas maravillosas y me abrieron las puertas de su casa y de su corazón.

Agradecimientos:

Principalmente, agradezco a la persona más importante de mi vida y quien ocupa el primer lugar en todo lo que hago, Dios, gracias a Él soy la persona que soy y gracias a su infinito amor, compañía y consejo por medio de la biblia y de cada persona que ha puesto en mi camino, me ha enseñado, instruido y orientado en cada aspecto de mi diario vivir.

Agradezco la confianza, amor y apoyo por parte de mis padres y mis hermanos en cada proceso realizado, enseñándome cosas y ayudándome a seguir adelante. Infinitas gracias a mi papá Jesús Arbeláez Molina y a mi mamá Alba Marina Velásquez por cada esfuerzo realizado para ayudarme a conseguir mis metas.

Agradezco igualmente a mis hermanos Daniel Alejandro y Liseth Andrea por cada apoyo brindado durante mi vida, pero especialmente quiero agradecer a mi hermanita Liseth por ser siempre esa compañía en todo momento.

Unos agradecimientos especiales van para dos personas que desde hace casi 19 años son de fundamental importancia en mi vida, siendo como unos segundos padres para mí, estas dos personas, junto con toda su familia, han sido claves para mi formación y desarrollo personal y profesional, el Apóstol Jhon Milton Rodríguez y la Profeta Norma Stella Ruiz.

Hay personas que aunque no lleven mucho tiempo en nuestras vidas, son personas que se consideran especiales, y este es el caso del pastor Goldemberg Quintero y la Profeta Fraudelli Parra, igualmente quiero agradecer a sus hijas, Catherine Soto, quien me ha brindado su amistad incondicional y sus consejos en cada momento, y de forma muy especial, y con los agradecimientos más grandes, quiero agradecer a su hija menor, Kimberly Quintero Parra, quien es la persona que Dios utilizó para que toda esa historia fuera una realidad, a ella le doy mis más sinceros agradecimientos porque gracias a ella fue que logre vivir una de las experiencias más maravillosas de mi vida, y ella es quien me ha enseñado las lecciones más grandes que he podido aprender durante este año, y quizá unas de las cosas más importantes de mi vida, Kimberly es quien me ha enseñado a ver las cosas de otro modo y me ha dado el valor para luchar por lo que quiero sin importar ningún impedimento.

De igual forma y no menos importante, quiero dar mis agradecimientos a 4 personas que han sido fundamentales para el proceso de construcción de mi trabajo de grado, primeramente quiero dar gracias a Sandra Zuñiga quien me brindó asesoramiento en cuanto al estilo, redacción, y me dio su orientación sobre la temática a desarrollar; gracias igualmente a el profesor Frank Soto Ocampo, docente de mi universidad; quiero agradecer de forma muy especial a mi amigo Milton Hernández quien ha sido sin duda una de las personas más importantes en el proceso de construcción de mi trabajo de grado aportándome todo su conocimiento para lograr desarrollar de forma exitosa mi trabajo de grado; por último quiero dar las gracias a mi director de trabajo de grado el profesor Gustavo Silva Paz, por su acompañamiento y asesoría en este paso tan grande de mi vida profesional.

Tabla de Contenido:

PAG

Listas Especiales (Tabla figuras y apéndices)	9
Resumen	11
Abstract	12
Introducción	13
1. Problema	16
1.1. Descripción del Problema.....	16
1.2. Formulación del Problema	18
2. Objetivos	24
2.1. Objetivo General.....	24
2.2. Objetivos Específicos	24
3. Justificación	25
4. Marco de Referencia	28
4.1. Marco Normativo	28
4.2. Marco Teórico.....	30
5. Metodología	41
5.1. Tipo de investigación y enfoque	41
5.2. Población y muestra	45
5.3. Actividades	46
5.4. Recolección de la información.....	47
6. Resultados	56
7. Presupuesto	66
8. Conclusiones	67

9. Recomendaciones	74
10. Referencia Bibliográfica	86
11. Anexos	89
11.1. Anexo 1	89
11.2. Anexo 2.....	90
11.3. Anexo 3.....	42
11.4. Anexo 4	106
12. Glosario.....	115

LISTAS ESPECIALES (TABLA FIGURAS Y APÉNDICES):

Anexo 1: Tomado de la página 10 del libro: La comunicación y la información en Gobiernos locales: persistencia de prácticas difusionistas de comunicación en organizaciones gubernamentales del Valle del Cauca (Colombia) – Página 89

Anexo 2: Plan de comunicaciones de la Alcaldía de Guadalajara de Buga para el periodo administrativo 2016 – 2019 – Página 90

Anexo 3: Documento: ¿Qué es la línea de investigación en desarrollo humano según UNIMINUTO, Desarrollo humano y comunicación? – Página 42

Anexo 4: Diario de campo de los 4 meses de trabajo y observación participativa dentro de la Alcaldía de Buga, vinculado con la Oficina de la Mujer, Equidad, Género y Población LGTBI y la Oficina de Comunicaciones y Prensa. – Página 106

Tabla 1: Encuesta de recolección de datos: De los siguientes medios de información con los que cuenta la Alcaldía, ¿Cuál es el más usado por usted para la recepción y/o transmisión de la información? – Página 49

Tabla 2: Encuesta de recolección de datos: ¿Cuál de los distintos medios utilizados al interior de la Alcaldía para la transmisión de información considera usted que es el más efectivo? – Página 50

Tabla 3: Encuesta de recolección de datos: ¿Cuál de los medios de información es el que menos usa usted? – Página 50

Tabla 4: Encuesta de recolección de datos: Respecto a la anterior pregunta, sobre cuál es el medio menos usado, explique ¿Por qué? – Página 51

Tabla 5: Encuesta de recolección de datos: ¿Cómo calificaría usted los canales de información con los que cuenta la organización? – Página 52

Tabla 6: Encuesta de recolección de datos: ¿Cómo valoraría usted la actitud de su grupo de trabajo respecto a los procesos de comunicación interna? – Página 52

Tabla 7: Encuesta de recolección de datos: ¿Qué valoración le brinda usted a le proceso de comunicación que se da entre las distintas oficinas de la Alcaldía? – Página 53

Tabla 8: Encuesta de recolección de datos: ¿Cuál de las siguientes barreras considera usted que es la que más interfiere en los procesos de comunicación interna de la Alcaldía? – Página 53

Tabla 9: Encuesta de recolección de datos: Tiene conocimiento sobre algún manual que regule las comunicaciones internas en la Alcaldía – Página 54

Tabla 10: Encuesta de recolección de datos: ¿Cuál es la propuesta que usted puede aportar para la mejora de los procesos comunicativos al interior de la Alcaldía de Buga? – Página 55

Tabla 11: Presupuesto: ¿Cuál es el costo de la investigación? – Página 66

Resumen:

El presente trabajo de investigación ha tenido como objetivo presentar la experiencia de las prácticas profesionales realizando una sistematización con relación a las características de los procesos comunicativos en la Oficina de la Mujer, Equidad, Género y población LGTBI de la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga para el año 2017.

Desde la experiencia personal en la formación del programa de Comunicación Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO se reconoce la importancia que representa en este campo la comunicación interna en las entidades públicas, las cuales son asumir en el mundo de hoy una comunicación bajo parámetros de calidad y asertividad, promoviendo la filosofía del trabajo profesional y la vocación de servicio a las comunidades.

Dentro de los resultados, análisis, observación y experiencias, más los resultados obtenidos tras el proceso de la tabulación de la información se puede constatar que al interior de la Oficina de la Mujer, Equidad, Género y Población LGTBI, existencias fallas en el marco comunicacional que afectan el óptimo desarrollo de algunas actividades.

Se constata que dichas falencias de comunicación en la Oficina de la Mujer de la Alcaldía, están generadas por barreras de tipo tecnológico (Las TIC) y humanas, siendo las que en mayor medida interfieren en los procesos internos de comunicación en la institución.

Abstract:

The present research work has the objective of presenting the experience of professional practices carrying out an investigation in relation to the characteristics of the communicative processes in the Office of Women, Equity, Gender and LGTBI population of the Municipal Mayor of Guadalajara de Buga for the year 2017.

From personal experience in the formation of the Social Communication program of the Minuto de Dios UNIMINUTO University Corporation it is recognized the importance of internal communication in public entities, which are to assume in the world today a low communication parameters of quality and assertiveness, promoting the philosophy of professional work and the vocation of service to the communities.

Within the results, analysis, observation and experiences, plus the results obtained after the process of the tabulation of the information, it can be seen that within the Office of Women, Equity, Gender and Population LGTBI, stocks fail in the communication frame that they affect the optimal development of some activities.

It is noted that these communication failures in the Women's Office of the Mayor's Office, are generated by technological barriers (ICT) and people, the main ones interfering in the internal communication processes in the institution.

0. Introducción.

El propósito del presente estudio que se presenta a manera de sistematización es analizar los procesos de comunicación interna en la Oficina de la Mujer perteneciente a la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga, mediante un proceso de reflexión valorativa y un análisis propositivo, centrado en los procesos de la comunicación al interior de la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Guadalajara de Buga, para de esta forma poder conocer cuál es el nivel de impacto externo que está teniendo la Oficina de la Mujer, en la comunidad de Guadalajara de Buga, por ello se buscan identificar las falencias internas que no permiten fluir con tranquilidad a nivel externo, provocando que la ciudadanía no vea organización y no encuentre la eficiencia necesaria en los diferentes procesos comunicacionales de la organización. En este sentido, el presente producto contiene en líneas generales las ideas principales de lo que se pretende desarrollar estableciendo una delimitación de la problemática, se plantean objetivos, se establece un estado del arte y se definen algunas orientaciones metodológicas de cómo se va a desarrollar el trabajo.

En relación a los referentes teóricos encontrados cabe mencionar los estudios realizados por la SAM (Secretaría de Asuntos Municipales – Argentina) en su libro “Comunicación Municipal”, en el cual se refiere a la comunicación como una herramienta política debido a que permite dar un gran nivel de relevancia a las gestiones realizadas desde lo gubernamental. Asegura que cada miembro de la organización tiene la constante necesidad y obligación de dar a conocer sus actos de gobierno para lo cual deben usar todos los medios disponibles para cumplir con esta finalidad.

0.1 Consignado en las páginas de este documento podemos encontrar un listado de causas que posiblemente generan las fallas comunicativas al interior de organizaciones como lo son:

0.1.1 – Pocas reuniones semanales del equipo.

0.1.2 – Ausencia de roles y jerarquía en cada área.

0.1.3 – Consigas de trabajo poco claras, entre otras.

0.2 Lo anterior brinda una visión de cuáles pueden ser las herramientas que se podrían utilizar para contribuir al mejoramiento de la comunicación interna, como, por ejemplo:

0.2.1 – Boletines internos que brinden información completa y específica.

0.2.2 – Calendario de actividades bien estructurado.

0.2.3 – Jornadas de capacitaciones en comunicación efectiva, a todos los miembros de la organización.

De igual forma, los autores del libro “Comunicación y Sociedad” (Demers & Lavigne, 2007) la enmarcan como algo relativo a la acción política ejercida por funcionarios que en su calidad de trabajadores del Estado ejercen la comunicación, denominándola, así como pública, dejando un poco de lado el tema organizacional. Lo que se pretende con la sistematización es hacer referencia, analizando el flujo de información pública desde el tema organizacional, como

la que se da y produce al interior de las organizaciones gubernamentales entre los distintos entes y personas representantes de cada área administrativa, permitiendo brindar rutas que contribuyan a una correcta articulación del flujo de la información manejadas en la Oficina de la Mujer.

A nivel Regional, Cuba es uno de los países que ha realizado trabajos importantes sobre la comunicación organizacional refiriéndose a ella como comunicación institucional dentro del país. En un documento, “Estrategias de comunicación interna para la gestión del conocimiento sobre desarrollo sostenible en la zona de defensa de la sierrita, municipio cumabayagua” (Fernández & Batista, 2016) plantean que la comunicación organizacional alcanza un alto nivel de éxito y efectividad al momento de realizar el uso de significados compartidos. El tema de los significados compartidos es algo valioso que permite desarrollar una buena empatía, favoreciendo la mutua comprensión y ayudando que cualquier tipo de comunicación posea características participativas.

Desde la presente sistematización de experiencias, basado en la observación, análisis y participación activa llevados a cabo en la Oficina de la Mujer, se espera llegar a algunos hallazgos que permitan entender las dinámicas internas, los limitantes y los aciertos en la comunicación al interior de la Oficina de la Mujer, la cual, en su funcionamiento, se ve cuestionada constantemente por los malos manejos que, en algunas circunstancias, son consecuencia de un inadecuado flujo de información.

1. Problema.

1.1 Descripción del Problema.

Antecedentes del problema.

La ciudad de Guadalajara de Buga ubicada al centro del departamento del Valle del Cauca, es administrada por la entidad política territorial encargada, siendo esta la Alcaldía Municipal la cual tiene su sede de funcionamiento en una edificación en el centro de la ciudad.

Esta entidad está compuesta por distintas dependencias, oficinas, secretarías, y demás organizaciones vinculadas, las cuales requieren de procesos comunicativos eficientes y unos lineamientos y protocolos sobre el lenguaje organizacional muy bien estructurados que permitan una adecuada respuesta a los diversos temas que deban tratarse para ser manifestados a la opinión pública, ello debe estar establecidos para gestionar adecuadamente la información que circula dentro de cada dependencia, entre ellas, y de forma externa.

En distintas circunstancias se presentan quejas de algunos ciudadanos sobre el trámite que se le da a sus requerimientos ante la entidad gubernamental. Según un estudio llamado “La comunicación y la información en Gobiernos locales” desarrollado en el año 2015 por Ana María López, se tiene conocimiento que la Alcaldía de Buga no contaba con un área de comunicaciones

legalmente establecida, pero se reconoce un fuerte trabajo en el manejo de medios. Actualmente la Alcaldía de Buga ya cuenta con un área de comunicaciones legalmente establecida, lo que puede permitir la realización de forma más fácil, de los procesos de sistematización de la información, contribuyendo a una constante mejora de las dinámicas comunicativas al interior de la organización. (Ver Anexo 1 – Página 75)

Basado en ello, se considera que es pertinente conocer y analizar las dinámicas que se gestan a nivel comunicativo en la Oficina de la Mujer, los criterios que se tienen en cuenta para ello, así como y las limitaciones y aciertos que se dan al respecto para poder abordar los distintos procesos comunicacionales de forma interna, buscando empoderar la comunicación y permitir su uso como una herramienta aliada para el fortalecimiento de la transmisión de la información, permitiendo identificar distintos requerimientos y/o logros obtenidos por la organización y por cada uno de los colaboradores de la empresa.

Desde la academia se forma al profesional con la visión de que la comunicación tiene la capacidad de generar propuestas de cambio que ayuden a fortalecer los procesos comunicativos, y aunque es cierto que las comunicaciones tienen un gran papel social, contando con la capacidad de ser generadores y promotores de muchos cambios en múltiples esferas sociales, es importante reconocer que, cuando se trata de comunicación organizacional, la cual va ligada al desarrollo de la organización, desde sus empleados hasta la imagen de la empresa, no es tan fácil poder implementar cambios, limitando, no solo el trabajo del comunicador, sino la posibilidad de avance de la organización en temas fundamentales de comunicación y desarrollo humano, a partir del área de comunicaciones.

1.2 Formulación del Problema.

El problema que se puede encontrar a partir del desarrollo de mi práctica profesional en la Oficina de la Mujer es que en las instituciones que no se pueden desarrollar procesos efectivos de comunicaciones, responden a que no existe la apropiación ni sensibilización por parte del personal de la dependencia frente a los lineamientos y protocolos institucionales frente al manejo del lenguaje organizacional, y esto, como consecuencia de la falta del valor que se le brinda a las comunicaciones, desconociendo totalmente la gran dimensión que tienen éstas dentro de una organización, y es precisamente esta falta de sensibilización y apropiación de las comunicaciones lo que genera que no existan los recursos disponibles ni el suficiente personal, ocasionando que con la carencia de recursos tecnológicos y humanos se comentan fallas al no ajustarse a los protocolos de manejo de lenguaje y procedimientos organizacionales para cualquier tipo de información.

La comunicación es algo trascendental y de gran importancia debido a que en la actualidad se ha consolidado, quizá, como uno de los procesos claves del ser humano para relacionarse con su entorno, otorgándole un gran nivel de importancia a este proceso natural del hombre llevándolo a ser algo primordial para poder ejercer los procesos de desarrollo en cualquier ámbito en el que se desempeñe.

Un sector en el cual las comunicaciones se han tornado la clave del éxito es en las empresas, permitiendo sacar el mayor provecho de este proceso y ayudando a consolidarlo. La

comunicación no solo es vista como una necesidad fundamental en las empresas del sector privado, sino que las pertenecientes al sector público también necesitan tener claramente definidos sus lineamientos a nivel de comunicaciones pese a que están más expuestas a la mirada del público, por ello, se hace indispensable que las empresas y organizaciones del sector público puedan contar con un adecuado sistema de comunicaciones que maneje un correcto y efectivo flujo de información el cual sea dirigido por oficinas de prensa las cuales son las encargadas de la regulación y manejo de las informaciones buscando generar un trabajo articulado entre los diferentes departamentos de la organización.

Partiendo de la noción de que las instituciones que no le dan valor a la comunicación ni tienen unos procesos adecuados, pueden terminar afectando sus procesos internos, debido a que no cuentan con un flujo adecuado de la información ni existe un adecuado manejo de las relaciones entre los distintos estamentos que la componen es que se puede observar que existen múltiples factores que pueden impedir el buen desarrollo de los procesos comunicativos al interior de la Alcaldía de Buga, específicamente en la Oficina de la Mujer, los motivos por los cuales estos procesos se puede ver afectado van desde simples problemas personales entre los directores de los diversos departamentos hasta fallas muy graves como lo son la falta de personal capacitado y encargado en el manejo, dirección y desarrollo de los procesos comunicativos al interior de la organización en cada una de las dependencias de las mismas generando un inadecuado flujo de información.

Gracias a la observación participativa y a los procesos de investigación desarrollados en esta sistematización sobre los procesos comunicativos en la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de

Buga se pudo establecer que en la Oficina de la Mujer presentan una serie de dificultades que hacen que los procesos de comunicación interna se vean afectados generando una serie de problemáticas internas, estos problemas surgen no solo por la falta de protocolo, sino que se evidencia que no existen los suficientes procesos de sensibilización ni el suficiente empoderamiento de la Oficina de Comunicaciones al no brindar el respaldo adecuado a las diferentes dependencias, esto manifiesto por la falta de personal que la Oficina de Comunicaciones envía a las diferentes dependencias para coordinar el tema comunicacional, y por la falta de capacitación de los encargados de las comunicaciones en cada dependencia sobre el tema de comunicaciones, por ello se considera que no se le ha dado el valor suficiente a las comunicaciones y no se han establecido adecuados procesos de sensibilización como consecuencia de la falta de entendimiento de la dimensión que tienen las comunicaciones internas en un escenario organizacional dentro de una institución de tan grande importancia como la Alcaldía, afectando el lenguaje organizacional, pudiendo provocar reacciones negativas en la comunidad debido a alguna falla en los procesos de comunicación interna, por eso es importante manejar un solo discurso organizacional para comunicar cualquier información, rescatando el valor de la comunicación por medio de capacitaciones que permitan aumentar la sensibilización ante este tema, brindando la importancia necesaria por medio de un seguimiento a los protocolos de comunicación ya establecidos.

Existe un factor determinante en el funcionamiento de los procesos de comunicación interno y es que todos estén comprometidos con el reto que impone la comunicación de seguir un protocolo y conocer todos los procesos y lineamientos de la oficina de comunicaciones debido a que la raíz del problema parte de la falta de sensibilización y apropiación de los procesos de

comunicación, que trae como consecuencia el no acatamiento de las directrices y los lineamientos establecidos desde la Oficina de Comunicaciones, los cuales son los únicos que deben ser implementados y manejados al interior de las diferentes dependencias.

Durante mis labores en la Oficina de la Mujer se pudo evidenciar la falta de sensibilización y apropiación por parte de los trabajadores de la Oficina de la Mujer ante las dimensiones que tienen las comunicaciones internas en la Alcaldía de Buga, generando conflictos en la dinámica comunicacional en temas de información, especialmente en el manejo del lenguaje organizacional, esto fue encontrado durante el desarrollo de mi práctica profesional al interior de la Oficina de la Mujer, debido a que se presentaban situaciones en las cuales la dependencia de la Oficina de la Mujer no se alineaba al proyecto de comunicación establecido por la Oficina de Comunicaciones, por lo que se parte de allí para evidenciar la base del problema comunicacional interno dentro de la Oficina de la Mujer, puesto que es necesario e indispensable que todas las oficinas y dependencias de una organización estén totalmente alineadas a los protocolos y procesos de comunicación establecidos por la Oficina de Comunicaciones, o de quien haga sus veces, esto con la intención de manejar una sola línea comunicacional en bloque, permitiendo que el discurso maneje un mismo tipo de lenguaje, fortaleciendo así todas las áreas de la organización.

Es importante resaltar que igualmente existen faltantes de personal y un déficit en cuanto a los recursos tecnológicos dentro de la Oficina de la Mujer, por lo que, si se pretende mejorar los procesos comunicativos dentro de la Oficina de la Mujer desde el área tecnológica y humana, no solo será indispensable ubicar en ella un comunicador social que cuenta con la suficiente

sensibilización y apropiación de los lineamientos y protocolos establecidos por la Oficina de Comunicaciones en cuanto al manejo de la información y del lenguaje institucional, sino que, de igual manera, se le deberá proveer de todos los implementos tecnológicos para el correcto desarrollo de sus funciones.

Durante el trabajo que desarrollé como practicante de comunicación social al interior de la Oficina de la Mujer, jamás hubo la asignación de computador o algún aparato tecnológico que me permitiera el correcto desarrollo de mis funciones, viéndome en la obligación de conseguir, por cuenta propia, todos los implementos necesarios para desarrollar mi trabajo de comunicador social dentro de la Oficina de la Mujer, y no siendo solo mi caso, sino que era el caso de la mayoría de los trabajadores de la Oficina, puesto aproximadamente el 90% del personal de la Oficina se veía en la obligación de llevar sus propios implementos como computadores, cámaras, y demás requerimientos necesarios para poder desarrollar normalmente sus funciones asignadas por la administración dentro de su contrato.

Dentro de la oficina había 25 trabajadores, y solamente existían 3 equipos que eran directamente de la Oficina de la Mujer, lo que quiere decir que 22 trabajadores se veían en la obligación de llevar sus propios equipos para desarrollar su trabajo, lo que equivale a que de un 100%, el 88% de los trabajadores debían llevar su propio computador, porque solamente la Oficina de la mujer cuenta con 3 equipos de trabajo, que equivale a un 12% del total de trabajadores.

En esta institución de orden público el deber ser en materia de comunicaciones es que cuenten con una total apropiación y sensibilización de los procesos de comunicación interna, acatando los lineamientos y protocolos establecidos en cuanto al manejo de la información, ajustándose al modelo y el lenguaje manejado por la organización.

La falta de sensibilización por parte de las dependencias, en este caso, la Oficina de la Mujer, puede generar conflictos frente al desarrollo de las funciones y labores, tanto del personal encargado de las comunicaciones, como de todos los procesos desarrollados por la Oficina de la Mujer, y fueron precisamente esos aspectos, falta de apropiación y falta de sensibilización, por parte de la Oficina de la Mujer, frente a los procesos y protocolos de comunicación establecidos por la Oficina de Comunicaciones, con los que me encontré durante el desarrollo de mi práctica profesional.

2. Objetivos.

2.1 Objetivo General.

Sistematizar la experiencia de la práctica profesional, mediante un proceso de reflexión valorativa y un análisis propositivo, centrado en los procesos de la comunicación al interior de la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Guadalajara de Buga.

2.2 Objetivos Específicos.

1. Contrastar en la práctica el valor de la comunicación al interior de las empresas, teniendo como referente, los diversos conceptos aprendidos en la academia y su nivel de aplicabilidad y pertinencia dentro del mundo laboral.
2. Analizar la forma en que se desarrollan los procesos comunicativos en la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Guadalajara de Buga.
3. Identificar cuáles son los problemas de comunicación a nivel interno de la Oficina de la Mujer en la Alcaldía de Guadalajara de Buga que no facilitan un correcto manejo en el área de las comunicaciones.

3. Justificación.

Los estudios en el campo de la investigación de las ciencias de la comunicación deben arrojar elementos teóricos y orientaciones para que las personas u organizaciones tengan herramientas de cómo mejorar los procesos comunicativos.

Una de las principales razones de la comunicación organizacional es siempre visionar, siendo esta una herramienta fundamental para el accionar futuro (Uranga, 2007). Según (Fernández & Batista, 2016) de esa manera se evita perder el rumbo, manteniendo la esencia básica de los propósitos establecidos desde el comienzo contribuyendo a alcanzar los objetivos planteados.

La finalidad de esta sistematización de experiencias es documentar la evolución y/o desarrollo de las comunicaciones al interior de la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Buga, es importante recordar que una sistematización es un producto realizado con el fin de dejar unos referentes, tanto prácticos, como teóricos, a cerca de experiencias vivenciadas sobre un proceso específico.

La sistematización permite desarrollar unas relaciones entre diversos factores, ya sean objetivos, desde una perspectiva distante y neutra, como los subjetivos, impregnando los procesos con los pensamientos y posturas personales, desde el *yo*.

Estos diversos factores permitirán que la interrelación de experiencias pueda verse manifestadas desde diferentes perspectivas como:

- Las relaciones interpersonales.
- Situaciones medio ambientales del contexto seleccionado.
- Acciones desarrolladas para obtener los objetivos.
- Puntos de vista subjetivos de cada integrante del grupo.
- Resultados y consecuencias de las acciones y las decisiones

La sistematización va a permitirnos mediante un proceso de reflexión valorativa y un análisis propositivo, centrado en los procesos de la comunicación al interior de la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Guadalajara de Buga de las experiencias vividas, reconstruir los sucesos, y tratar de dar una explicación al por qué de lo ocurrido, relacionando los diversos factores que influyeron en ese proceso.

Toda sistematización tiene diferentes objetivos específicos que buscan ayudar a la construcción de nuevos conocimientos, por medio del proceso de narración de las experiencias vividas, poniendo un orden a los conocimientos adquiridos que estaban en desorden, esto con la finalidad de que otras personas que se sirvan de la sistematización puedan ver las fallas y o aciertos, para hacer las cosas de forma ordenada, facilitando su desarrollo.

El interés personal por realizar esta sistematización y análisis, estuvo motivado por la línea de Desarrollo Humano y Comunicación, la cual brinda posibilidades de comprender y analizar procesos comunicativos que implica trabajar con comunidades u organizaciones dónde la comunicación en distintas circunstancias se hace compleja.

El informe final de este proceso de sistematización les servirá a la Corporación Universitaria Minuto de Dios y a los futuros estudiantes del programa de Comunicación Social como un referente teórico y crítico que pueda servir para futuros procesos de sistematización e investigación sobre la comunicación en las organizaciones.

4. Marco de Referencia.

4.1 Marco Normativo

Artículo 20. Constitución Política de Colombia, Bogotá, 1991.

“**Artículo 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.”

La actual Constitución Política de Colombia de 1991 posee unos artículos que hablan y reglamentan el ejercicio del periodismo en Colombia y el uso de las comunicaciones para este ejercicio, sin embargo, y a pesar de que da unas reglamentaciones sobre el ejercicio del periodista en cuanto a la información no establece ningún protocolo, norma o ley a cerca del manejo de las comunicaciones o la información dentro de las empresas o instituciones públicas o privadas del País.

En el Artículo 20 se encuentran unas postulaciones las cuales declaran que todo periodista goza del derecho a expresar libremente su opinión y pensamiento, siempre y cuando no afecte a las demás personas haciendo uso de los medios de comunicación y

manteniendo el planteamiento de que todas las personas tienen el derecho de recibir información veraz.

Ley 1712. Secretaría Jurídica Distrital, Alcaldía Mayor, Bogotá D.C, 6 de marzo de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1712 del 2014 se encarga de regular el derecho que tienen las personas al acceso a la información pública y las excepciones a la publicidad de información. Allí se plantea que todo ciudadano nacional o extranjero puede y debe tener un libre acceso a todo tipo de información pública cuando lo necesite, para ello las instituciones deben garantizar que esta ley tenga un cumplimiento efectivo. Durante el proceso de la realización de la sistematización de experiencias se desarrolló una consulta de varias fuentes bibliográficas y legales en las que no se encontraron ningunas normas, leyes o reglamentos que den manejo a las comunicaciones en las empresas públicas; lo que sí existe a nivel nacional para el manejo de las comunicaciones en instituciones públicas del Estado, específicamente en las alcaldías, son unos manuales de funciones o planes de desarrollo de los municipios los cuales incluyen el área de comunicaciones siendo manejado como una secretaría más, por ello en la Alcaldía de Buga existe un documento matriz para el manejo de comunicaciones que reglamenta el protocolo para la publicación de todo tipo de material. (Ver Anexo 2 – Página 76)

4.2 Marco Teórico

La comunicación interna se ha presentado en las últimas décadas como una evolución que permite brindar respuestas ante las nuevas necesidades emergentes de las compañías, viéndose en la obligación de mantener una constante motivación a sus empleados permitiendo retener a los más relevantes y que se ajusten de forma positiva y efectiva a los cambios, sobre todo pensando en los actuales entornos donde las realidades son muy fluctuantes. Muñiz, R. (2014). Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición. Recuperado de: <https://cursosospeciales.files.wordpress.com/2011/07/3-3-marketing-en-el-siglo-xxi.pdf> ; por ello en la Oficina de la Mujer se trabajaba mucho en la parte de motivación a sus empleados, brindándoles espacios de sano esparcimiento, en los cuales, no solamente asistan a trabajar, sino que se les brindaban ciertos talleres, teóricos y prácticos, que permitían aumentar y fortalecer sus capacidades y conocimientos, ayudándoles a desempeñarse mejor en sus labores, contribuyendo a mejorar el clima laboral, además se hacía hincapié en que el tiempo de descanso y recreación era importante para la formación integral del empleado, por lo que se solían programar salidas o actividades en fechas especiales para que se pudiese motivar constantemente a los empleados.

Un punto clave que trabajamos mucho dentro de la Oficina de la Mujer fue la motivación a los empleados implementando algo que es normalmente trabajado en muchos lugares de trabajo, pero que aquí se había perdido, y es la celebración de los cumpleaños o fechas especiales de algún compañero, por lo que diseñamos una gran cartelera con las fechas de cumpleaños, y ese día entre todos reuníamos dinero para poder brindarle un

ambiente de celebración y felicidad a la persona que estaba de celebración, así integrando a todos los trabajadores, permitiendo una mejora en el ambiente laboral.

A demás trabajamos por realizar quincenalmente un espacio en el cual, en viernes de cada quince días nos reuníamos y cada uno manifestaba las inconformidades que tenía con los demás compañeros, de lo que hubiese sucedido durante ese periodo de tiempo, se tenían espacios para manifestar los errores, pero igualmente para reconocer los éxitos y cosas buenas, y de esa forma ayudar a que las tensiones no subieran, permitiendo ayudar al fortalecimiento del equipo de trabajo, que cuando yo llegue se notaba muy fracturado porque habían varios sub grupos que no se relacionaban mucho con los demás, pero se logró hacer una buena articulación para motivar a los empleados y se vieron avances significativos, demostrando que el trabajo en equipo, y la motivación constante, por medio de diferentes formas, ayudó a que el trabajo se pudiese llevar a cabo de mejor forma

D'Aprix, (1999) manifiesta que durante muchos años las organizaciones consideraron a los empleados simplemente como unas personas que prestaban sus servicios bajo las órdenes de los directivos de las compañías. Esa forma incorrecta de ver a los empleados provocó que se les viera y tratara como máquinas de trabajo cuya única función era la de desempeñarse en el área de contrato realizado, desconociendo de esta forma la gran importancia que tiene el capital humano para el desarrollo, evolución y éxito de toda organización debido a las grandes capacidades y talentos de cada miembro de la organización; a pesar de que en la Oficina de la Mujer se trata de brindar un espacio de constante motivación a los empleados, por medio de capacitaciones, tiempos de recreación y

talleres para fortalecer sus conocimientos, en varias ocasiones las peticiones de los empleados, respecto a un tema en específico no son escuchadas, puesto a que no se considera como importante, determinado asunto o sugerencia, debido a que se sale de los lineamientos, o no está establecido o permitido por los altos mandos de la administración, de igual forma, a pesar de que existen esas capacitaciones y motivaciones a los empleados, no se ha logrado que todos los empleados de las diferentes dependencias, en el caso particular de la Oficina de la Mujer, se apropien y sensibilicen con los lineamientos y protocolos de comunicación establecidos por la Oficina de Comunicaciones respecto al manejo de todas las comunicaciones, manejando un lenguaje institucional que ya está establecido y utilizar para las publicaciones únicamente los canales autorizados por la Administración municipal.

Mensualmente, o cada 5 semanas se estableció un comité de trabajo con todos los empleados en el cual se planteaban los puntos débiles, y se proponían soluciones para la mejora, esto iba desde las relaciones interpersonales, hasta puntos organizacionales con la intención de mejorar la comunicación organizacional y/o corporativa.

Trelles asevera que “la comunicación corporativa nos habla tanto de la realidad de la organización como de la identidad corporativa interna, por lo que puede ser definida como el repertorio de procesos, mensajes y medios involucrados en la transmisión de información por parte de la organización; por tanto, no se refiere sólo a los mensajes, sino a los actos, al comportamiento mediante el cual todas las empresas transmiten información sobre su identidad, su misión, su forma de hacer las cosas y hasta sobre sus clientes”.

Estas reuniones dieron a conocer varias fallas que se estaban presentando, juntamente con las reuniones que se hacían quincenalmente para que los empleados expresáramos nuestras diferencias y reconociéramos el trabajo de los demás, se encontraron varios puntos en los que se trabajó, y se permitieron cambios que ayudaron a el cambio de la dinámica de trabajo, fortaleciendo las comunicaciones, y con ello las relaciones de trabajo y los resultados del mismo.

En las últimas décadas, pero más especialmente durante los últimos años las empresas, debido a las grandes fallas presentadas en su sistema de comunicación interna las cuales desencadenaron como consecuencia graves crisis de sostenibilidad y producción reduciendo su nivel de acción y en muchos casos marchando hacia la desaparición, según (D'Aprix, 1999) se vieron forzadas a acudir a su recurso más importante, el humano, para buscar estrategias que le permitieran solventar y superar las crisis emergentes. En la Oficina de la Mujer se planean reuniones aproximadamente cada 2 o 3 meses para conocer el desarrollo de los empleados, e igualmente para escuchar cuáles son sus sugerencias, peticiones, quejas o reclamos, y conocer los aportes o ideas que puedan brindar para el mejoramiento de las funciones de trabajo, y del manejo y desarrollo de las actividades dentro de la Oficina, lo que en algunos casos brinda un adecuado fruto, valorando de esta forma, pero en muy pocas ocasiones, los aportes de los empleados.

D'Aprix, (1999) reconoce que las organizaciones con el paso del tiempo y de forma forzada tuvieron que reconocer que los medios y los canales usados anteriormente para el desarrollo de sus comunicaciones estaban quedándose obsoletas. Gracias a eso fue que las

organizaciones se dieron cuenta que el persistir en esos modelos de comunicación lo único que provocaría sería la destrucción total de su empresa por lo que dieron un nuevo rumbo al tema organizacional incluyendo más activamente en el desarrollo de sus acciones a sus empleados logrando reconocerlos como agentes fundamentales en el proceso de cambio y consolidación. En la academia se instruye a los futuros comunicadores sociales a ser pro activos dentro del mundo laboral, siempre a buscar soluciones a las problemáticas, y a agilizar en temas de mejoras, siempre siendo visionarios, para poder resolver cualquier situación adversa de la forma más pronta posible, y de una manera innovadora, pero sobre todo, de forma pronta, lo que se ve contrastado en gran medida dentro del verdadero mundo laboral, puesto a que dentro de una organización, específicamente, dentro de la Oficina de la Mujer, entidad vinculada y parte de la Alcaldía Municipal, este tipo de propuestas no son muy fáciles de desarrollar, debido a que ya se cuentan con unas líneas de trabajo establecidas, que aunque presenten errores, será muy difícil por parte de los practicantes, o trabajadores rasos, poder llegar a hacer o generar cambios sustanciales, debido a que, aunque cuenten con la capacidad de innovar y solucionar problemas de forma efectiva, los lineamientos de la organización pueden limitar estas acciones, que aunque sirven para la mejora, no están contempladas dentro de los procesos internos organizacionales.

Todas las personas que integran una organización, desde los más altos ejecutivos hasta los colaboradores rasos cuentan con un alto grado de responsabilidad al verse enfrentados a los grandes cambios que exigen actualmente las organizaciones, por tales motivos cada integrante deben rendir cuenta de la responsabilidad que posee teniendo en cuenta que su nivel de responsabilidad y compromiso ante los cambios requeridos en las

organizaciones según (D'Aprix, 1999), afectarán de forma trascendental el modo en que la empresa y cada uno de sus miembros percibe y maneja el cambio. Es de esta forma como la Oficina de la Mujer implementaba una serie constante de rendición de cuentas, por parte de todos los empleados de la Oficina, esta actividad se desarrollaba aproximadamente cada mes y medio o dos meses, y consistía en un espacio, que tenía duraciones aproximadas de 2 días, en los cuales cada integrante de la oficina debía realizar una exposición, delante de todos los miembros de la Oficina de la Mujer, detallando cuales habían sido sus avances, logros y alcances durante ese periodo de tiempo, evidenciando si estaba cumpliendo o no con las áreas requeridas por su contrato, y si estaba desarrollando su trabajo adecuadamente cumpliendo con las metas establecidas por la organización, todo este proceso servía para poder ver el rendimiento, no solo de los empleados de forma individual, sino para examinar el desempeño de la Oficina de la Mujer, para observar cuales eran las cosas que debían cambiarse o modificarse para hacer del trabajo algo más efectivo y productivo.

Una de las más recurrentes problemáticas como ya se mencionó, es que según (D'Aprix, 1999) muchos empleados no cuentan con el acceso suficiente a los documentos o materiales de apoyo para la realización y conducción de sus labores. Ese es un problema que se pudo evidenciar en la Oficina de la Mujer debido a que yo como comunicador y otros trabajadores no contábamos con el acceso a cierta información, lo cual era contraproducente, planteando a la organización que sería demasiado importante, e indispensable, el hecho que se pueda tener acceso a materiales importantes, para de esta forma poder contribuir con el desarrollo de la empresa.

En determinadas ocasiones quienes presiden estas organizaciones, los alcaldes, quieren enviar una información de cierta forma, y no tienen en cuenta, ni permiten que el comunicador organice o realice cambios a los mensajes por él, D'Aprix, (1999) manifiesta que cuando se presentan estas situaciones es cuando se genera el problema de enviar mensajes que no cuentan con un proceso correcto de elaboración, presentando como consecuencia, en vez de traer resultados positivos, unas dinámicas contraproducentes. Las fallas en este flujo de información se presentan por el simple hecho de que la empresa y sus directivos ven a los comunicadores como quien debe difundir y transmitir la información y contenidos, no viéndolos como lo que realmente son, las personas encargadas de manejar las comunicaciones, desde la creación, edición, hasta la publicación y difusión de cualquier tipo de contenidos.

Para lograr un cambio efectivo en el sistema de comunicaciones de una empresa según (D'Aprix, 1999) será importante educar a los empleados en todos los aspectos importantes de la organización. Esto se vuelve tarea importante e indispensable debido a que en muchos casos los mismos funcionarios desconocen gran parte de los elementos importantes de una empresa, de igual manera se plantea según (D'Aprix, 1999) que es fundamental poder escuchar con atención a cada uno de los trabajadores para poder conocer cuáles preocupaciones manifiestan. Trabajar de la mano con los colaboradores, aprovechando toda la experiencia de cada uno, y permitiéndose conocer la visión personal de cada uno, ayudará a detectar a tiempo cuáles pueden ser las posibles amenazas que tendrían lugar a presentarse.

Los empleados siempre deben estar involucrados de forma directa y constante, en un dialogo en el cual tengan la libertad y se sientan motivados a expresar abiertamente sus frustraciones, miedos, desacuerdos y enojos frente a su trabajo y los cambios requeridos. Respecto a lo anterior mencionado se plantea según (D'Aprix, 1999) un enriquecimiento continuo de las relaciones humanas, ayudando a fortalecer y consolidar el capital humano, generando un desarrollo positivo para cualquier organización. Muchos de los empleados de la Oficina de la Mujer sienten que sus aportes y sus conocimientos, en ocasiones, respecto al área de comunicaciones, para brindar opciones de mejoras, no son tenidos en cuenta, lo que genera un malestar dentro de los trabajadores, puesto a que, si bien es claro que las comunicaciones tienen falencias dentro de la Oficina de la Mujer, hay empleados que se han manifestado para expresar sus ideas de mejora, pero éstas no han sido escuchadas de la forma adecuada, porque no son puestas en práctica, y todo porque ya existe un modelo comunicativo establecido en la organización el cual no puede ser modificado, no permitiendo ni dando autonomía a los empleados para manejar las comunicaciones, sino teniendo que sujetarse a un modelo y a una estructura existente que no siempre es muy efectiva.

D'Aprix, (1999) afirma que para poder generar un cambio positivo en cualquier organización será indispensable reconocer que estos no vienen como consecuencia del deseo de cambio de la organización, sino como resultado del trabajo arduo de los empleados. En la actualidad muchas empresas han entendido esto y trabajan de forma conjunta con sus empleados para lograr alcanzar un cambio que le represente avances positivos a su organización y de esta forma cada individuo logrará sacar partido de estos cambios y

avances porque al mejorar la organización, los colaboradores gozarán de sus nuevos alcances y esto permitirá un desarrollo mayor tanto de la empresa como de sus empleados. Se evidencia que en la Oficina de la Mujer, aunque se realizan reuniones periódicas para conocer el avance de sus empleados y escuchar propuestas, no siempre esto va enfocado hacia fines de mejorar la calidad de su trabajo en área de comunicaciones, sino a intenciones de la organización únicamente de saber quiénes están cumpliendo con las exigencias impuestas y quienes no, para de esa forma empezar a prescindir de quienes no estén cumpliendo al 100% con las metas impuestas, mas no se garantiza que las propuestas de mejora, ni sus aportes para que las diferentes áreas de la organización, entre ellas, la de comunicaciones, pueda contar con mejoras.

Desde los estudios sobre la comunicación en las entidades públicas se considera que el clima organizacional no es el más apropiado, y entre las variables clave que lo afectan resalta la carencia de comunicación interna efectiva. Ocuparse de la interacción con su gente les representaría enormes ventajas. En la Oficina de la mujer el clima laboral no era la excepción a la regla planteada en los estudios de comunicación en entidades públicas, debido a que el clima organizacional no era muy apropiado, y todo partía por los malos niveles de comunicación entre emisores y receptores, y aunque la comunicación en la oficina era de forma lineal descendente, de arriba hacia abajo, siendo el jefe la persona que brindaba la información, y los empleados los receptores, se generaban problemas comunicativos, primero, porque se consideraba la transmisión de información como comunicación, por lo que la intención comunicativa, en muchas ocasiones, no cumplía su objetivo, y en segundo lugar, porque también existían otro tipo de emisores y receptores, debido a que todos los

empleados, en determinado espacio, terminaban dirigiendo, cada uno, algún programa o actividad de la oficina, por lo que todos pasaban por el rol de emisor, e igualmente, por el de receptor, y esto generaba discusiones y conflictos porque algunos no sentían que determinadas personas eran las indicadas para el manejo de ciertas situaciones, lo que contribuía a generar un clima laboral menos sano.

Un trabajador que conozca con propiedad las estrategias de la institución, comprenda el significado de los valores de la entidad y los practique, esté debidamente informado de las decisiones, acciones y actividades y se sienta motivado y escuchado, será más productivo y probablemente más comprometido. Aguilera, J. (2011) Comunicación para entidades de gobierno. [Mensaje de un blog] Recuperado de:

<http://comunicacionparaentidadesdegobierno.blogspot.com.co/2009/05/estudio-exploratorio-de-la-comunicacion.html>

En la Oficina de la Mujer, muchos de los trabajadores tienen un gran desconocimiento de las estrategias de la institución, y no conocen básicamente cuales son los valores de la entidad, o las metas que tiene la organización, debido a que cuando se realiza su vinculación laboral, se le entrega un documento con sus obligaciones y con las metas que está obligado a cumplir mensualmente, pero no se hace mayor hincapié en que el empleado conozca a fondo la institución ni la Oficina de la Mujer, en mi caso, y en caso de otros empleados, cuando adquirimos la vinculación con la Oficina de la Mujer se nos manifestó que se realizaría la inducción adecuada, pero después de 4 meses de trabajo en la

organización, nunca se me realizó a mí, ni a otros compañeros, la inducción debida en la Oficina de la Mujer.

Para que un proceso de comunicación se lleve a cabo, es indispensable la presencia de seis elementos: que exista un emisor; es decir, alguien que transmita la información; un receptor, alguien a quien vaya dirigida la información y que la reciba; un contacto por medio de un canal de comunicación, que puede ser muy variado: el aire por el que circulan las ondas sonoras, el papel que sirve de soporte a la comunicación escrita, la voz, etc. Chango. M (2017) Evolución de la Comunicación [Mensaje de un blog]. Recuperado de:

<https://melissachango.wordpress.com/>

Asimismo, que exista una información o mensaje a transmitir; un código o sistema de signos común al receptor y al emisor, donde el mensaje va cifrado, los signos pueden ser no lingüísticos (símbolos, señales e iconos) y lingüísticos (escrituras, sonidos, concepto asociado, sentido, etc.); y, por último, que el mensaje tenga un referente o realidad, al cual alude mediante el código. Chango. M (2017) Evolución de la Comunicación [Mensaje de un blog]. Recuperado de: <https://melissachango.wordpress.com/>

5. Metodología.

5.1 Tipo de Investigación y Enfoque.

Tipo de Investigación:

El tipo de investigación a desarrollar es de carácter cualitativo con un enfoque especial hacia la línea de Desarrollo humano y comunicación en el marco de la comunicación organizacional de las instituciones de carácter público frente a los procesos internos de comunicación.

Para cumplir el desarrollo de la investigación cualitativa se empleó la observación y el análisis de los diferentes procesos realizados al interior de la Oficina de la Mujer en cuanto a las comunicaciones como los elementos y herramientas bases para poder consolidar los datos necesarios, buscando obtener los resultados esperados por esta sistematización.

El tipo de investigación cualitativa está orientada fundamentalmente a conocer y comprender el actuar de las personas y los grupos humanos, teniendo en cuenta el sentido que le dan esos mismos seres humanos a sus actuaciones. Este tipo de investigación profundiza en los aspectos cualitativos, en el sentido de estudiar aquellos asuntos que tienen que ver con el por qué las personas hacen lo que hacen en sus contextos. A diferencia de la investigación cuantitativa

que maneja el análisis de cifras y datos en aspectos muy concretos, la investigación cualitativa es más argumentativa, es más descriptiva, toca más asuntos explicativos y hermenéuticos.

A continuación, se anexará un documento de la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO, el cual habla específicamente sobre la línea de investigación en desarrollo humano y comunicación, siendo esta la línea usada en la investigación cualitativa, para el desarrollo del trabajo:

Qué es la línea de investigación en desarrollo humano y comunicación según UNIMINUTO (**Anexo 3**)

Desarrollo humano y comunicación

El desarrollo cognitivo, emocional y práctico se asocia estrechamente con el despliegue de nuestras competencias comunicativas.

Esta línea se propone recuperar el papel generativo del lenguaje, reconoce que devenimos humanos en nuestras conversaciones, y que como la señala Heidegger (1994), las palabras conforman nuestro hábitat.

Todo conocimiento para nuestro caso se encuentra mediado lingüísticamente, es decir, hay una estrecha relación entre lenguaje y pensamiento.

Por otra parte, los medios masivos de comunicación se constituyen en un actor social preponderante y su importancia radica en la conformación de nuevos aprendizajes sociales.

En dicho sentido, se debe destacar también el papel jugado por medios alternativos de comunicación como la radio y la televisión comunitaria.

El panorama mediático se ha complejizado con el advenimiento de la era digital y la popularización de las nuevas tecnologías de información y comunicación.

Las investigaciones en la línea de desarrollo humano y comunicación se han dado alrededor de los siguientes tópicos: comunicación para el desarrollo, comunicación para la convivencia, lenguajes, semiótica, literatura, pensamiento filosófico.

Sin duda esta es una línea básica para la apuesta por el desarrollo humano y el desarrollo social integral y sostenible y caben en ella una amplia gama de investigaciones relacionadas con el desarrollo integral de la persona, la comunicación social y los aprendizajes sociales.

Lo anterior cuenta con 4 Líneas de apoyo

5.1.1- Educación, transformación social e innovación.

5.1.2- Desarrollo humano y comunicación

5.1.3- Innovaciones sociales y productivas

5.1.4- Gestión social, participación y desarrollo comunitario = Desarrollo
organizacional

5.2 Población y Muestra.

Población o Muestra:

La sistematización de experiencias durante la práctica profesional, se desarrolló en la Oficina de la Mujer, entidad adjunta a la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga, allí se realizó el trabajo de dirección de comunicaciones de dicha entidad desarrollando labores conjuntas con cada uno de los empleados, las cuales permitieron realizar observación de las formas en las que desarrollan sus funciones participando conjuntamente con ellos en los distintos procesos laborales de la Oficina durante 4 meses (Ver Anexo 4 – Página 92) pudiendo sacar de allí los referentes prácticos para la realización de este trabajo.

5.3 Actividades

Instrumentos de Análisis:

Los instrumentos de análisis que han sido empleados para el desarrollo del mismo fueron encuestas a cada uno de los trabajadores de la Oficina de la Mujer de la ciudad de Buga, a parte se contó con una participación activa durante 4 meses ejerciendo labores en el área de comunicaciones de la Alcaldía, específicamente, coordinando las comunicaciones de la Oficina de la Mujer. (Ver Anexo 4– Página 92).

5.4 Recolección de la Información y Plan de Análisis

Instrumentos de Recolección de Datos:

A pesar de ser una investigación de carácter cualitativo, en la que se emplearon entrevistas abiertas, tiempos de observación participativa durante 4 meses dentro de la organización, buscando interpretar y analizar las relaciones comunicativas gestadas al interior de la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Buga , uno de los instrumentos de recolección de datos que se empleó fue una encuesta, y ello con la finalidad realizar una recolección de estadísticas para tener las bases sobre las cuales se trabajó, recogiendo propuestas de mejora, incluyéndolas en el proceso de observación, permitiendo enriquecer el proceso de sistematización para la obtención de los resultados de la misma, realizando la condensación y análisis de datos y estadísticas.

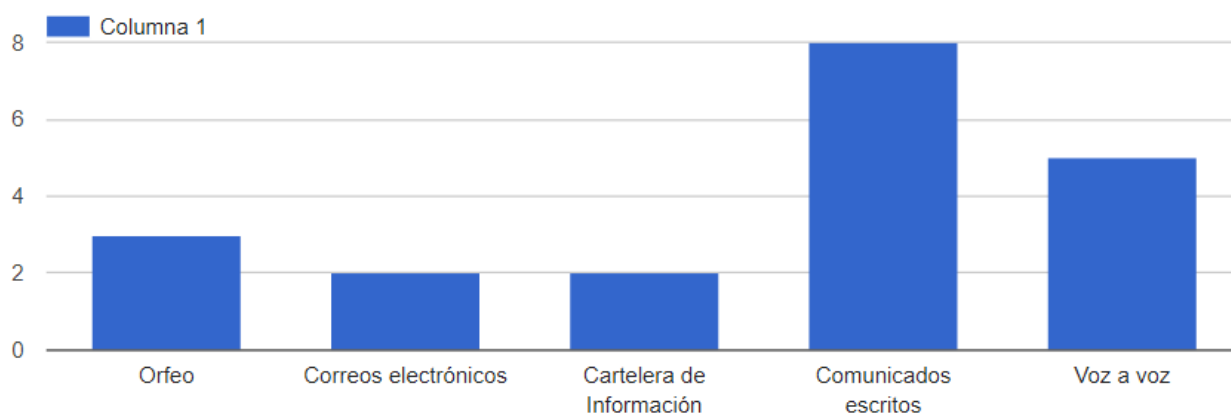
Los diferentes tipos de entrevistas abiertas se desarrollaron dentro del ejercicio de la observación participativa durante los 4 meses de trabajo interno, como miembro de trabajo de la Oficina de la Mujer, en los cuales se trabajó directamente, y de forma articulada, con el área de comunicaciones de la Alcaldía y de la Oficina de la Mujer, en este proceso se realizó una serie de diálogos entre compañeros de trabajo, con los demás integrantes de la oficina, en los cuales el objetivo era conocer las vivencias de cada uno en su proceso de trabajo en la oficina y poder conocer sobre los procesos de comunicación brindados en la oficina. Me encontré con que la mayoría de los empleados se encontraba muy inconforme con los procesos comunicativos de la

oficina y de la Administración, debido a que tenían constantemente problemas en esa área lo que limitaba y reducía su trabajo, generando graves problemas internos en cuanto a las relaciones personales, haciendo que el clima laboral se tornara tenso en la mayoría de ocasiones, al enfrentarse a situaciones en las cuales se le brindaba poca importancia a procesos, los cuales debería ameritar un trato especial por parte del área de comunicaciones y de los directivos, pero que no se le brindaba la importancia necesaria, ni se trataban con la urgencia debida.

Los empleados tienen muy claro que la comunicación es una de las herramientas fundamentales para el buen desarrollo de su ejercicio de trabajo, por lo que tratan de hacer que esta se maneje lo mejor posible, pero en la mayoría de casos el valor brindado a este proceso es muy poco, por lo que las discusiones y problemas son algo constante, respecto a temas comunicativos, lo que hace que poco a poco las diferencias y malos entendidos vayan escalando, de simples temas laborales, por falta de comunicación y buena articulación en la transmisión de información, a generar problemas de índole personal entre los diferentes empleados.

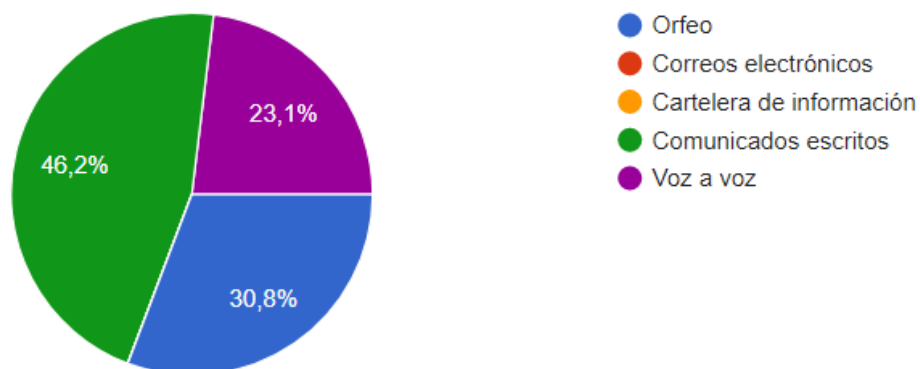
A continuación, serán anexados los resultados de las encuestas realizadas al personal de la Oficina de la Mujer, dependencia en la cual realicé mis prácticas profesionales, y experiencia que fueron usas para la realización de la sistematización de experiencias como proyecto de grado, a continuación, las respuestas:

1- De los siguientes medios de información con los que cuenta la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Buga, ¿Cuál es el más usado por usted para la recepción y/o transmisión de la información?



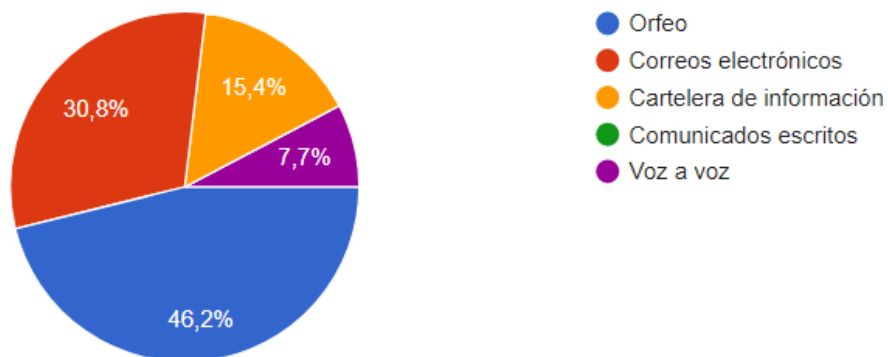
2- ¿Cuál de los distintos medios utilizados al interior de la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Buga, para la transmisión de la información, considera usted que es el más efectivo?

13 respuestas



3- ¿Cuál de los medios de información mencionados es el que menos usa usted?

13 respuestas



4- Respecto a la anterior pregunta sobre, ¿Cuál es el medio menos usado?, explique ¿por qué?

13 respuestas

porque no tengo acceso al programa

Porque no se conocen los servicios o programas de la Alcaldía Municipal

Poco visible y sin actualizar

mucha de la población que se atiende no maneja correo electrónico.

por que en mi labor no es tan necesario y es mas efectivo cuando lo hago voz a voz o por un comunicado escrito

el medio que menos utilizo es la plataforma orfeo porque no tengo acceso a ella.

no los he utilizado para dar algún comunicado

el correo por que casi no hay tiempo de revisar el correo

por que las carteleras de información generalmente se encuentran al interior de la alcaldía, no es usual que las personas que laboramos en las dependencias externas, nos acerquemos a las instalaciones de la alcaldia municipal con el fin de revisar las publicaciones que se generan en estas.

porque soy apoyo de la oficina y Orfeo lo utiliza es los de planta.

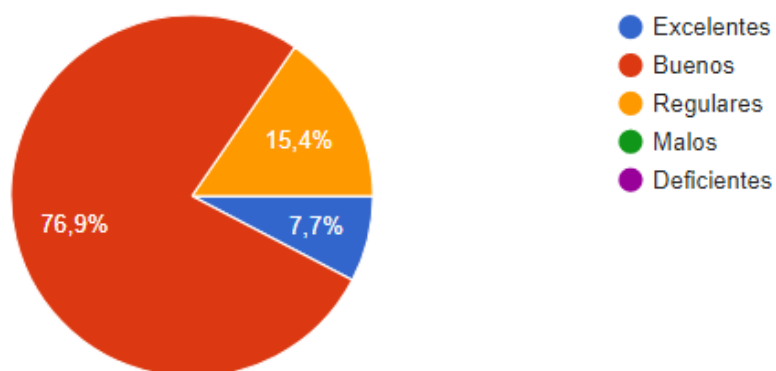
A este sistema solo tiene acceso la asistente de la secretaría de cada dependencia y es esta persona quien está en la obligación de difundir todo lo que allí se comunica

Es usado por la persona en cargada en la oficina de manejar esta plataforma

No todo el personal tiene acceso a este medio

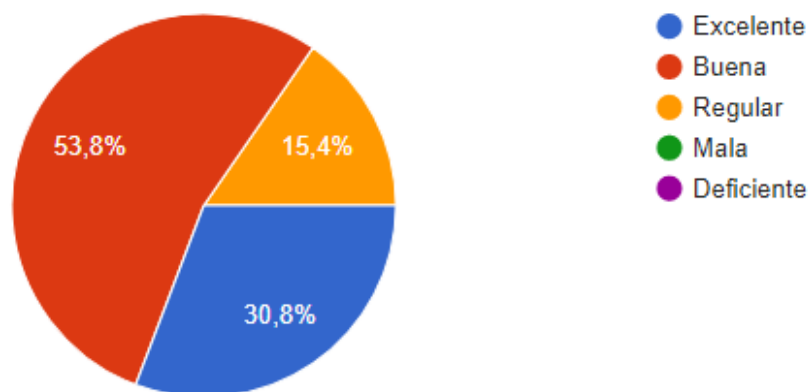
5- ¿Cómo calificaría usted los canales de información con los que cuenta la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Buga?

13 respuestas



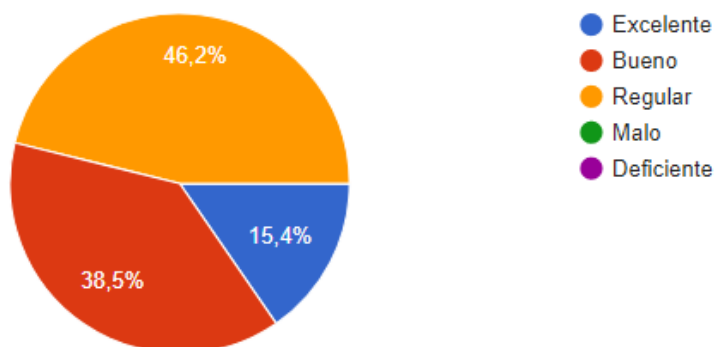
6- ¿Cómo valoraría usted la actitud de su grupo de trabajo respecto a los procesos de comunicación interna?

13 respuestas



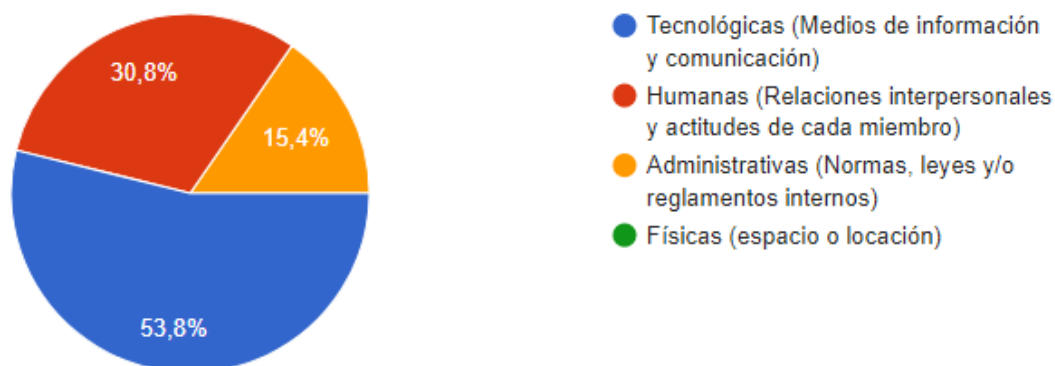
7- ¿Qué valoración le brinda usted al proceso de comunicación que se da en la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Buga?

13 respuestas



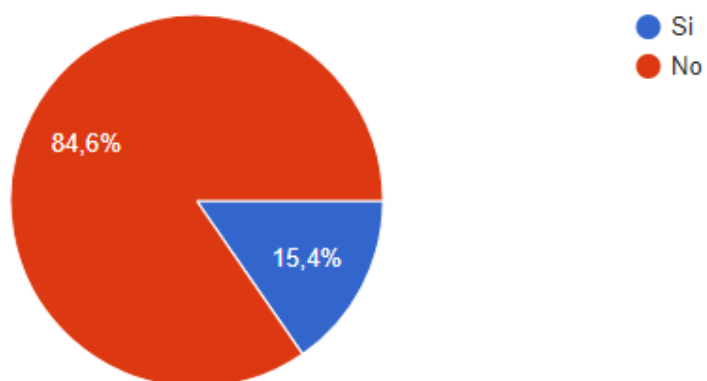
8- ¿Cuál de las siguientes barreras considera usted que es la que mas interfiere en los procesos de comunicación interna en la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Buga?

13 respuestas



9- ¿Tiene conocimiento sobre algún manual que regule las comunicaciones internas en Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Buga?

13 respuestas



10- ¿Cuál es la propuesta que usted puede aportar para la mejora de los procesos comunicativos al interior de la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Buga?

10 respuestas

mejorar las relaciones humanas para así obtener una mejor comunicación

Adecuados espacios, mejorar clima organizacional mediante capacitaciones en el tema, adecuar manuales o reglamentos internos que impiden por ejemplo publicaciones de las actividades de las distintas dependencias de la Administración Municipal.

Mejorar la infraestructura tecnológica y capacitación al personal

Que con tiempo se brinde la información, muchas veces se pasa la información sobre el tiempo.

mi propuesta para que la comunicación mejore sería que los diferentes empleados de la alcaldía tengan acceso a las plataformas y correos electrónicos y no depender de una sola persona.

que se realice una retroalimentación con las cada unidad que reciba la información de interés para cada independencia

mejorar la información en redes sociales ya que no colocan todas las actividades que hace todas las dependencias de la alcaldía

Mejorar el clima laboral en relaciones humanas y tecnológicas, debido a que constantemente hay fallas del sistema lo que limita e impide una comunicación directa, fluida y continua.

Contar con una persona profesional en el manejo de comunicaciones que tenga la autonomía de realizar

procesos

Autonomía a las distintas dependencias para la publicación y elaboración de información de los procesos logrados en la oficina para ser publicada

6. Resultados

En los resultados obtenidos de la sistematización de experiencias de la práctica profesional, mediante un proceso de reflexión valorativa y un análisis propositivo, centrados en los procesos de comunicación al interior de la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Guadalajara de Buga se logró determinar que la comunicación cumple un rol vital dentro de toda organización, y se logró determinar que se hace necesario que todas las dependencias de la Alcaldía de Buga, y en este caso específico, la Oficina de la Mujer, puedan capacitar a sus empleados y orientarlos de la forma correcta para que adquieran una apropiación y sensibilización sobre todos los procesos de comunicación interna, siguiendo los lineamientos y protocolos establecidos por la Oficina de Comunicaciones para el manejo de un correcto lenguaje institucional y realicen el adecuado procedimientos para todos los procesos de publicación y difusión de información, tanto interna como externa, si es que se pretenden lograr ser una organización de alto impacto y éxito a nivel social.

Mirándolo desde ese punto de vista se puede evidenciar claramente que uno de los principales objetivos, y por los que surgen las empresas, organizaciones o cualquier entidad de trabajo, ya sea con fines lucrativos o no, es de tener un alto posicionamiento y gran reconocimiento por sus excelentes labores, esto con la finalidad de poder gozar de un excelente prestigio que les permita desarrollar su trabajo de forma más efectiva y exitosa, al gozar de un amplio público que les prefiere y respalda, y para lograr esos objetivos, será indispensable una apropiación y sensibilización de los protocolos de información por parte de todos los empleados.

En este caso, la Oficina de la Mujer de la Alcaldía de Buga tiene como objetivo y finalidad, cumplir con unos planes de desarrollo programados, tanto por la Administración Municipal, y por los intereses y necesidades sociales del entorno y del momento, por lo que, para la Oficina de la Mujer, es muy importante lograr alcanzar un alto posicionamiento y reconocimiento, no solo al interior de la Administración, sino, llegar más allá, logrando un alto posicionamiento y grandes resultados, que le permitan brindar aportes positivos a la sociedad por y para la cual trabaja.

Toda empresa debe tener en claro que, para el alcance y consecución de todos sus objetivos, primero deberá plantearse el objetivo, la gran meta y reto de contar con un área de comunicaciones correctamente estructurada la cual sea el motor de su trabajo, permitiéndoles tener una buena imagen ante la sociedad, y esto se logrará cumpliendo correctamente con unos procesos asertivos de comunicación interna, para después poder reflejarlos públicamente. Es importante resaltar que, aunque se pueda contar con el personal suficiente y los recursos tecnológicos más avanzados para el desarrollo de funciones, si no se cuenta con un sentido de pertenencia, cuidando de guardar la apropiación y teniendo un alto nivel de sensibilidad hacia los lineamientos, protocolos comunicativos y las instrucciones entregadas por parte de la Oficina de Comunicaciones para todo el tema respectivo con el manejo de las comunicaciones, entonces esto provocará que haya una desarticulación de los procesos comunicativos al no estar acatando adecuadamente el protocolo para el manejo de la información y de lenguaje institucional, lo que generará dificultades comunicacionales, dentro y fuera de la organización.

La Oficina de la Mujer, pese a no contar con una estructura definida y establecida en cuanto al área de comunicaciones, ha logrado desarrollar un buen trabajo, gracias al compromiso de la directora de la oficina, igualmente del trabajo conjunto de los diferentes directores de cada una de las áreas que integran esta oficina, aunque falta mayor apropiación y sensibilización de los lineamientos y protocolos establecidos por la Oficina de Comunicaciones en cuanto al manejo de información de acuerdo al lenguaje institucional.

El tema es complejo, ya que, aunque la Oficina de la Mujer no cuenta activamente y de forma constante con una persona al interior de su oficina que se encargue de coordinar el tema de las comunicaciones, y debe sujetarse a lo que la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía pueda hacer por ellos, o en lo que pueda respaldarles, la Oficina de la Mujer ha logrado trabajar autónomamente en esa área tratando de cubrir las necesidades básicas, y esa fue la labor que desarrollé durante mis 4 meses de prácticas al interior de esta oficina, trabajando articuladamente con la directora de la oficina, y con cada uno de los directores de los diferentes procesos, se realizó un trabajo fuerte que tuvo buenos resultados, debido a que durante este tiempo se logró mejorar la visibilidad de la Oficina de la Mujer ante la Administración, mejorando el tema de manejo de comunicaciones internas, viéndose reflejado en una mejora de imagen, y haciendo una articulación directa entre la Oficina de la Mujer y la Oficina de Comunicaciones, logrando que el respaldo de la Oficina de Comunicaciones, respecto a las actividades y necesidades de la Oficina de la mujer, aumentara en gran medida, obteniendo mejores resultados

La Oficina de la Mujer entiende que es importante brindar una excelente imagen a nivel comunicacional y publicitario en medios de comunicación, teniendo dentro de su dependencia un

área que se dedique específicamente al manejo, dirección y producción de todo el tema comunicacional, abarcando desde los ámbitos más sencillos como las rutas de comunicación interna, el trato con los demás compañeros de trabajo, las jerarquías de trabajo, las funciones establecidas, etc, hasta procesos mucho más complejos como imágenes publicitarias y procesos externos que tengan que dar cuenta de los trabajos realizados al interior de la dependencia, por eso se ha dedicado a capacitar a sus empleados en temas comunicacionales y de manejo de información para lograr suplir el faltante de un área de comunicaciones dentro de su oficina, ayudando a potenciar las fortalezas, aunque lo que falta es que, juntamente con las capacitaciones ya mencionadas que se le realizan a los empleados, se les enseñe la importancia de las dimensiones y alcances comunicacionales que tiene la información y comunicación dentro de una organización, enseñándoles a apropiarse y sensibilizarse a los procesos de comunicaciones organizacionales, acatando todos los lineamientos y protocolos establecidos desde la Oficina de Comunicaciones para el desarrollo de sus funciones.

Es importante reconocer que siempre existirán unos determinados puntos que deben desarrollarse, los cuales, según el nivel e importancia que se les brinde, van a otorgarle un gran plus a la organización ayudando a encaminarla hacia el fortalecimiento y un adecuado manejo y valoración de la información al interior de la organización.

En vista que la Oficina de la Mujer no cuenta con el área de comunicaciones interna, se desarrolló una propuesta en este trabajo de sistematización para que puedan empezar a organizar los lineamientos bases del área de comunicaciones dentro de su Oficina, contando con unos elementos teóricos y prácticos para el desarrollo de un excelente trabajo colectivo, aportando

vitalidad a sus funciones desempeñadas y a los objetivos de los procesos comunicativos internos y externos, logrando de esa forma, llegar a alcanzar la consecución de los objetivos empresariales planteados para llegar a alcanzar un gran impacto social de forma exitosa. La propuesta fue desarrollada conforme a las vivencias dentro de la Oficina, logrando observar y experimentar, de forma directa, cuáles son las falencias y faltantes dentro de su Oficina, respecto a las comunicaciones, desde puntos básicos y elementales, hasta temas de contenidos comunicacionales.

Actualmente en las organizaciones puede observarse con facilidad que a menudo lo que suele pasar por “buena comunicación en las empresas” es el hecho que circulen de forma constante los informes de las acciones o los eventos de la organización, y esto es lo que sucede a interior de la Oficina de la Mujer de forma interna, debido a que solamente se envía a los empleados un boletín o correo informativo con determinada información, pero este informe no es enviado a cada empleado, sino que se envía a una persona de la dependencia, y esta persona es la encargada de circular la copia del informe por cada uno de los empleados, y en ocasiones, este informe no pasa por todos los empleados, lo que quiere decir que hay personas que trabajan en la Oficina de la Mujer que algunas veces no se enteran de ciertas informaciones, por lo que se evidencia que un buen flujo de información no es solo el envío de un documento, sino que por el contrario, para que exista un correcto flujo de información interna es necesario escuchar a todas las partes, y no solo a la parte directiva que envía la información. En este enfoque se considera a la comunicación, y su finalidad como, la de informar a los empleados las acciones que la administración piensa implementar, y se plantea de esta forma según (D’Aprix, 1999) para responder a un evento o

circunstancia dados y si se presentan casos que no le resulte cómodo comentar a los dirigentes, no hay comunicación.

En ocasiones sucedía que los comunicados o informes que le llegaban a la persona encargada de manejar el sistema interno de comunicaciones de la Alcaldía, en la Oficina de la Mujer, no eran entregados a todos, ejemplo, en mi caso, me tocaba observar, en ocasiones, la persona que manejaba el sistema de comunicaciones internos imprimía la hoja con la información y la ponía en su escritorio, y eso se suponía como buena información, esperando a que todos pasaran por allí, le dieran lectura a la hoja y dejaran su firma para comprobar que ya estaban informados de los comunicados enviados, lo complejo de la situación es que no todos los días llegaban comunicados, sino que a veces llegaban una vez a la semana, y la persona encargada cuando imprimía el documento y lo dejaba en su escritorio no decía a los empleados que había llegado algo, sino que cada quien debía, por cuenta propia, acercarse a ver si quizá había un documento de interés para leerlo y firmarlo.

En otras ocasiones sucedía que esta persona encargada imprimía el documento y pasaba por cada puesto para que los trabajadores leyeran y firmaran, e inmediatamente lo enviaba a la sede principal de la Alcaldía, pero esto era demasiado contraproducente debido a que, en muchos casos, en el momento en que ella pasaba, quizá no estaban todos los empleados, y muchos se quedaban sin recibir el informe y sin poder firmar el documento para evidenciar su conocimiento. Esta situación muestra claramente una falta de apropiación y sensibilización ante los procesos y protocolos de comunicación interna de la organización, por lo que es indispensable, antes de contar con recursos humanos y tecnológicos, ser

sensibles y apropiarse de todos los protocolos establecidos por la organización y por la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía de Buga, para el manejo, difusión y lenguaje utilizado en cada proceso de comunicación interna, lo que se verá reflejado de forma externa.

Es fundamental tener siempre presente que se debe desarrollar un riguroso trabajo, el cual deberá ser realizado al interior de la Oficina, teniendo como finalidad el empoderamiento de cada uno de los empleados de la institución permitiendo que cada trabajador pueda empezar a valorar, de forma real, todos los procesos de comunicación al interior de la Oficina de la Mujer, conociendo, apropiándose, sensibilizándose y evidenciando la gran importancia y necesidad de los mismos para el correcto desarrollo de sus funciones dentro de la administración, y más aún, directamente dentro de su oficina o dependencia de trabajo, ayudando a convertir estos procesos en unos factores fundamentales y de gran valor al interior de la organización, por medio de los cuales la información empezará a ser manejada de forma correcta, conforme a los protocolos y lineamientos de información y lenguaje establecidos por la Oficina de Comunicaciones, evitando que se convierta en un privilegio del que gozan unos pocos, sino que sea un bien público que pueda beneficiar a todos los empleados que están trabajando en la búsqueda y consecución de los objetivos que la empresa se ha planteado alcanzar, y sobre las metas y proyectos de los cuales la administración le ha delegado a cada funcionario desarrollar en cumplimiento de sus funciones laborales.

Cuando hay problemas de relaciones humanas en el trato interpersonal dentro de una empresa u organización, la comunicación se verá afectada porque tendrá unos limitantes que le

frenarán automáticamente y este freno puede producir pérdida de la esencia del mensaje o una distorsión de mismo debido al mal manejo ético y profesional desarrollado por los distintos funcionarios como causa de sus malas relaciones, por eso se recomienda manejar un ambiente libre de tensiones, pleitos y divisiones, y brindar talleres y capacitaciones, e igualmente accesorias psicológicas y consejerías permanentes a los empleados para ayudarles a lidiar con las problemáticas existentes, promoviendo un ambiente de armonía, ayudando a que la comunicación fluya de manera asertiva y permita aumentar las posibilidades de éxito de la organización.

La Oficina de la Mujer, en cabeza de su directora, y en compañía articulada de los diferentes directores de los distintos programas, han trabajado muy fuertemente para mejorar el ambiente de las relaciones interpersonales y del clima laboral, esto se ha trabajado con la implementación de talleres teórico prácticos, que han ayudado a fortalecer los lazos de trabajo en equipo.

El nuevo milenio ha traído consigo grandes avances que se han posicionado como puntos clave para el desarrollo de la sociedad, uno de esos avances son las herramientas tecnológicas las cuales han permeado la vida cotidiana de todo ser humano haciendo indispensable su uso y convirtiéndose en algo necesario para las relaciones humanas. Las empresas han avanzado en este sentido y ha incursionado en todo este mundo tecnológico que al principio lo hicieron por lujo, pero actualmente deben hacerlo por obligación porque estas herramientas son indispensables para determinar el éxito o fracaso de una empresa.

La Oficina de la Mujer trabaja de forma fuerte para mejorar y posicionar su imagen por medio del manejo de redes sociales, entendiendo que los mass media se han convertido actualmente en la principal fuente de información social apoyándose en las plataformas tecnológicas a su alcance, para poder aumentar su desarrollo, haciendo visible sus logros y trabajos desarrollados con las diferentes comunidades.

Toda empresa que pretenda desarrollar un correcto trabajo en el área de comunicaciones debe tener claro que, aparte de sensibilizar y apropiar a sus empleados sobre todos los lineamientos y protocolos establecidos para el manejo de un lenguaje institucional para la producción y difusión de información, tanto de forma interna como externa, tendrá igualmente que hacer altos niveles de inversión en la planta de infraestructura de tecnologías que le ayudarán a sus empleados a poder estar al nivel del mundo actual, enfrentando los retos de la modernidad y permitiendo ir a flote en cuanto a la competencia, pero primordialmente para fortalecer las comunicaciones internas por los sistemas integrados de comunicación que vienen con estas tecnologías lo que facilita y promueve una comunicación más directa e instantánea y la instantaneidad es algo necesario en la vida actualmente, por ello, se necesita que al contar con estas herramientas tecnológicas puedan usarse de manera efectiva y todo informe y comunicación sea manejada por estos medios en primera instancia para poder informar de forma oportuna y constante a los empleados de los distintos trabajos, actividades y decisiones tomadas y desarrolladas por la organización.

Actualmente es limitado el personal de la Oficina de la Mujer que cuenta con acceso a correos institucionales y a plataformas de información, por lo que esto hace que un gran grupo dependa de una sola persona para todo este proceso de información de los diferentes comunicados emitidos por la administración, provocando que en algunos casos la información no llegue a su destino en el tiempo previsto, causando demoras, por ello sería recomendable dotar a todos los empleados con correos institucionales y un libre acceso a las plataformas de información digitales con las que cuenta la Alcaldía para que cada empleado pueda mantener informado de forma autónoma sin tener que depender de un tercero para acceder a las comunicaciones enviadas por la administración.

7. Presupuesto.

Los precios de la siguiente tabla, tanto los del precio unitario como los del precio total, estarán especificados en Pesos Colombianos:

COSTO DE LA INVESTIGACIÓN					
ACTIVIDADES	PRODUCTO			PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
	Producto utilizado	Unidad	Canitdad		
Fotocopias del Proyecto Final	Fotocopias	50	1	100	5000
Investigación en internet por horas	Internet	70	4	1500	105000
Viajes a la alcaldía	Motoraton	20	20	1500	30000
Entrevistas impresas	Impresiones	15	1	250	3750
Gastos extras (OTROS)	OTROS				100000
TOTAL					243750

8. Conclusiones.

En el desarrollo del trabajo se identificaron algunas fallas de comunicación en la Oficina de la Mujer haciendo un análisis que permite demostrar que, aunque existe un plan de desarrollo para las comunicaciones a nivel de la Administración Municipal, y van en su segundo año de trabajo del mismo, a la actualidad hay puntos que apenas se encuentran en etapa de desarrollo.

Según lo aprendido en la academia, se considera que las comunicaciones tienen un gran valor al interior de las organizaciones, debido a que ya no solamente son un lujo, sino que se han convertido en una verdadera necesidad y deber fundamental, tanto como para poder subsistir exitosamente dentro del mercado, posicionándose ante su competencia, como para poder mantener informados a sus usuarios y a todas las personas.

La importancia de mantener informados a todas las personas sobre los sucesos y los actos realizados, como los procesos desarrollados con comunidades, hasta las decisiones administrativas son fundamentales para garantizar la transparencia de la organización, por eso la Oficina de la Mujer hace constantemente un trabajo en el cual debe rendir cuentas sobre todos los procesos realizados, esto se lleva a cabo en las reuniones de gobierno, integrada por todas las dependencias de la Alcaldía, pero aparte de ello se trabaja fuertemente por mantener informados a todos los usuarios y personas que usan los servicios de su oficina, para mantenerles al tanto de las decisiones, avances y alcances durante determinados periodos de tiempo.

Con el análisis se evidencia un mal flujo de información en la Oficina de la Mujer, ello se manifiesta para que se pueda trabajar en las mejoras pertinentes y se pueda contribuir a realizar un desarrollo exitoso que permita avanzar, teniendo una visión más amplia de las comunicaciones, dejando de verla solo como un área enfocada únicamente a la difusión y producción de información sino como un área indispensable que va desde el trato a cada empleado de la oficina, pasando por el reconocimiento de cada individuo como materia prima del trabajo para el desarrollo y cumplimiento de objetivos, hasta llegar a la parte de los medios de comunicación, para hacer visible la información de los procesos desarrollados por las diferentes dependencias de la administración municipal.

Durante el periodo de los 4 meses laborados dentro de la organización se logró evidenciar que los procesos comunicativos en la Oficina de la Mujer de la Alcaldía Municipal de Buga en muchas ocasiones son demasiado limitados y sesgados debido a barreras, falta de apropiación y sensibilización de los procesos, lineamientos y protocolos comunicativos y a faltantes y fallas humanas y tecnológicas al interior de la dependencia, lo que limita sus procesos comunicativos y hace que la información vaya de forma muy lenta en determinadas ocasiones.

Se pudo determinar que algunas de las fallas de los procesos comunicacionales internos de la Oficina de la Mujer en la falta de sensibilización con los protocolos de manejo de las comunicaciones y del lenguaje institucional, igualmente se presentan fallas porque existen barreras tecnológicas y humanas, siendo ello grandes impedimentos para un correcto flujo de información generando una mala comunicación. De igual forma como se mencionó, influyen factores como las actitudes humanas, debido a que se presentaban casos que no todos los

empleados se enteraban de los boletines de información, debido al mal manejo que le brindaba la persona encargada de esa área dentro de la Oficina de la Mujer, esto terminaba generando problemas y discusiones entre empleados porque quienes no se enteraban culpaban a la persona encargada, mientras que ella no se hacía responsable, manifestando que es responsabilidad de cada empleado acercarse a buscar la información.

Cuando llegué a la Alcaldía para iniciar con el desarrollo de mis prácticas profesionales, y empecé con el cumplimiento de funciones en la Oficina de la Mujer, asignado por la Oficina de Comunicaciones, para cumplir con la labor de direccionar las comunicaciones de esta dependencia, estaba parado en ciertas nociones, como simplemente publicar, crear publicidad, difundir información y proponer cambios, pero todo ello desde una mirada persona, dejando de lado la institucionalidad, y en el transcurso del desarrollo de mis prácticas profesionales tuve la oportunidad de adquirir conocimientos sobre la importancia del manejo de las comunicaciones para las organizaciones desde un punto de vista totalmente institucional, siguiendo paso a paso las instrucciones entregadas, acatando los lineamientos y sensibilizándome con los protocolos de manejo, tanto de la información, como de la forma adecuada y asertiva de hacer uso del lenguaje institucional, para de ese modo ayudar a facilitar y fortalecer la correcta articulación de la información en el manejo de cada una de las situaciones, en todas las áreas en las que desempeñara algún tipo de función de carácter institucional.

Se pudo evidenciar que, a la hora de buscar realizar algún tipo de implementación de protocolos para el manejo de las comunicaciones, no es tarea fácil, debido a que hay una carencia y falta de apropiación y sensibilización de los lineamientos y protocolos comunicacionales

establecidos por la organización, por parte de las diferentes dependencias y de cada uno de sus empleados. Para lograr garantizar unos procesos efectivos de la comunicación en todas las áreas de la organización, se requerirá de unos esfuerzos conjuntos de parte de todas las dependencias y trabajadores de cada una de ellas, para seguir un paso a paso, que ayude a construir un camino hacia la apropiación de las dinámicas comunicacionales de la institución.

Es importante que las organizaciones empiecen a brindar el valor adecuado al rol de comunicador social, puesto que en el transcurso de mis prácticas profesionales pude evidenciar que este rol no es valorado lo suficiente ni tenido en cuenta, restándole gran importancia al comunicador, limitando el accionar de la persona que dirige estos temas, generando ciertos conflictos al desalinearse de los procesos de trabajo y estructuras comunicacionales previamente establecidas.

De igual forma, otras de las fallas encontradas la Oficina de la Mujer, es que no cuenta con los equipos tecnológicos necesarios o suficientes para el desarrollo de sus labores, por ejemplo, dentro de las carencias y fallas existentes está la falta de computadores en las dependencias para el trabajo de cada empleado, originando de esta forma que cada trabajador se vea en la obligación de llevar su propio computador, corriendo así el riesgo de mezclar la información de su vida personal con su vida laboral y aumentar las posibilidades de errores y desaciertos en el desarrollo de sus labores, igualmente las redes de internet con las que cuenta la dependencia para el desarrollo de sus labores, la mayor parte del tiempo mantiene caída gran parte del día, y es importante entender que la mayoría de los empleados de la Oficina de la Mujer deben mantener conectados a la web la mayor parte del día realizando diversos procesos, por lo

cual esta deficiente capacidad de las redes de internet, limita y detiene el trabajo en muchas ocasiones.

Todo lo anterior mencionado es resultado de una mala administración por parte del despacho, al no proporcionarle a cada dependencia unos recursos tecnológicos de la mejor calidad para el desarrollo de sus funciones. La administración no ha dedicado el suficiente presupuesto para la dotación de cada una de sus oficinas con todos los implementos necesarios para el desarrollo del trabajo por lo que en la Oficina de la Mujer no existen sino solo 3 computadores para realizar funciones, y los trabajadores de esta dependencia son 25, por lo que se evidencia un gran faltante en implementos tecnológicos.

Barreras humanas son las que se han causado por las diferentes personalidades y egos de cada uno de los trabajadores de la Oficina de la Mujer, ocasionando un mal clima laboral, tanto de forma interna en la Oficina de la Mujer, como el, forma externa, con diferentes dependencias.

Otro punto que limita las comunicaciones de la Oficina de la Mujer es que no cuenta con una página o plataforma para de internet propia, y de anejo autónomo, para difundir la información de los procesos realizados.

A partir de esta experiencia de prácticas profesionales como parte de la Oficina de la Mujer, coordinando el tema de las comunicaciones, de la mano con la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía de Guadalajara de Buga, logré adquirir unos conocimientos que

permiten establecer y determinar el gran nivel de importancia e influencia de las comunicaciones dentro de las labores diarias al interior de una organización, logrando establecer, de forma clara, la gran dimensión con la que cuenta la comunicación dentro de las organizaciones, específicamente, dentro de las empresas del sector público, siendo demasiado importante el tema de la apropiación y sensibilización de todos los lineamientos y protocolos para el manejo de un mismo lenguaje organizacional dentro de la institución para todo lo que tenga que ver o depender directamente de la producción, difusión y/o publicación de información, sea de forma interna o externa, debido a que al no tener un equipo humano que tenga una buena apropiación y sensibilización de los protocolos comunicacionales, no se podrá trabajar de forma articulada, y se generará un deterioro, no solo de los diversos procesos comunicacionales, sino también de la imagen, tanto de la Oficina de la Mujer, de la Oficina de Comunicaciones y de la Administración Municipal y del alcalde como cabeza de la institución.

Se vuelve necesario, desde las organizaciones, especialmente desde las instituciones de carácter público, volcar la mirada sobre las oficinas de comunicaciones y los procesos de comunicación, haciendo que todas las dependencias y cada uno de los trabajadores de las mismas, adquieran la apropiación y sensibilización necesaria hacia los protocolos, lineamientos y procesos de comunicación, y todo ello con el propósito de ayudar con el fortalecimiento del clima laboral, aumentando la apropiación de todos los empleados sobre los temas establecidos por la organización, para de esa forma ayudar al fortalecimiento y la consolidación de procesos coherentes que permitan un correcto desarrollo de la organización y cada una de sus dependencias.

Con este trabajo se adquirieron conocimientos sobre las técnicas de investigación efectivas que permiten desarrollos profesionales en el campo de la investigación, permitiendo implementar y generar constantemente aportes positivos a la sociedad por medio de la implementación de la educación e investigación como parte del desarrollo social para las comunidades.

El proyecto es un derrotero a la universidad, para que otros estudiantes de Comunicación Social de la Corporación Universitaria Minuto de Dios UNIMINUTO que se interesen en hacer trabajos que tengan que ver con las comunicaciones en organizaciones públicas, usen este documento con aportes a las áreas de este conocimiento para desarrollar proyectos más avanzados y mejor elaborados contando ya con insumos teóricos y prácticos para facilitar el desarrollo de sus actividades.

9. Recomendaciones.

Propuesta para implementación, buscando una mejora sustancial en el tema de las comunicaciones internas en la Oficina de la Mujer, desde los puntos más básicos:

9.1- Expresar claramente a cada empleado cuáles son sus funciones.

En este punto el empleado deberá tener acceso y contar con la información básica y necesaria, pero completa, sobre cuáles son sus funciones y en que ámbitos deberá desarrollar sus labores, cuáles son sus obligaciones, y todo ello basado en dos puntos básicos.

9.1.1 Todo empleado deberá tener clara la información acerca de la organización para la cual está trabajando, por eso es importante que se le brinde una correcta inducción en la cual se le explique cómo es la empresa, a que se dedica, cuáles son los objetivos a cumplir por parte de la empresa a los que él como empleado deberá aportar etc.

9.1.2 Toda persona que empiece a laborar en una empresa debe contar con la información sobre cuáles son las funciones específicas que tendrá que desarrollar, en este caso, siendo la Alcaldía, la empresa a contratar, esta está en la obligación de manifestarle a su empleado cual será el sector

específico en el cual este se desempeñará, su jefe deberá darle una inducción de cómo se lleva a cabo el trabajo dentro de la dependencia asignada, será indispensable que se haga una integración con quienes serán sus compañeros de trabajo para que de esta forma el clima laboral sea mucho más adecuado, contribuyendo a fortalecer las comunicaciones internas entre los empleados, en este punto se le asignarán las tareas, funciones y responsabilidades que deberá cumplir.

Este punto es el primero y fundamental en la empresa, tanto para los nuevos trabajadores como para los antiguos, puesto que no solo es necesario que se realice la inducción a los nuevos trabajadores sino que es indispensable que de forma continua se brinden talleres de capacitaciones preferiblemente de forma mensual o quincenal a los todos los empleados sobre temas importantes que ayudes a contribuir para la mejora de las relaciones interpersonales, capacitándoles en temas como trabajo en equipo, planeación y elaboración de metas, y todo tipo de temas que contribuyan a mejorar el desarrollo humano dentro de la organización.

9.2 Explicar y enseñar a los trabajadores porqué deben cumplir con sus funciones

9.2.1 Cada empleado debe tener conocimiento desde su primer día de trabajo sobre cuál es la misión y la visión de la entidad para la que está trabajando, y como en este caso nos referimos a la Alcaldía de Buga, cada funcionario debe conocer claramente cuál es la misión y visión de la

Administración, pero aparte de ello debe conocer de igual forma cual es la visión y misión específica de la oficina o dependencia para la cual va a realizar sus labores, anexando a ello el correcto y completo conocimiento del plan de desarrollo municipal, igualmente el plan de desarrollo de la dependencia para la que trabaja, para de esta forma poder contribuir con sus conocimientos a los puntos necesarios y ayudar al desarrollo y cumplimiento de objetivos de forma clara y efectiva.

- 9.2.2 Cada integrante de la administración al tener claridad sobre la misión y visión general de la Administración, de la específica de su dependencia y conocer ampliamente los planes de desarrollo globales y locales de la empresa para la que trabaja, debe tener claridad sobre cuál es su misión dentro del equipo de trabajo en el cual se encuentra debido a que si es cierto que la misión, visión y objetivos de la empresa son muy amplios, cada empleado es contratado con un fin específico de acuerdo a sus capacidades, por este motivo debe tener claridad de cuál será su labor específica a desarrollar y concentrarse en ella para evitar retrasos de tiempo en su labor y no restar tiempo a su equipo de trabajo ocupándose de hacer cosas que no le competen, sino enfocarse en su misión personal dentro de la empresa, cumpliendo con los objetivos que le han sido asignados para que una vez logre alcanzar los objetivos personales, pueda sumar efectivamente a los objetivos globales de la organización.

9.2.3 Cuando cada empleado tenga claridad de los puntos mencionados anteriormente e inicie un proceso de trabajo deberá enfrentarse a evaluaciones continuas que examinen cual ha sido su desempeño para evitar empleados que se desentiendan de sus labores y las hagan a medias porque lo fundamental para la organización es contar con personal idóneo y excelente para el desarrollo de sus actividades, por tales motivos será necesaria una constante evaluación de procesos a cada trabajador, pero de igual forma será indispensable por parte del empleador y la organización, brindar de forma periódica y muy continua capacitaciones y talleres que permitan a los empleados ampliar y afianzar sus conocimientos, ayudándoles a fortalecer cada una de sus áreas laborales y personales.

9.3 Generar estrategias para que cada empleado tenga claridad sobre cómo desarrollar su trabajo

Es cierto de que cuando una empresa tiene claras y definidas sus metas y cuenta con una estructura detalladamente organizada gozará de mejores posibilidades a la hora de su desarrollo a nivel social, y cuando una empresa deja claro a sus empleados cuales son las formas y estrategias que tienen para desarrollar su trabajo y aparte de ello les brinda un ambiente agradable para desarrollarlo, los empleados se sentirán en armonía consigo mismos y con la organización, lo que les generará una motivación y no harán su trabajo por obligación o porque es un deber que tienen

que cumplir sino que pondrán su mayor esmero, aportando todas sus capacidades para el desarrollo de la empresa y el cumplimiento de los objetivos.

9.3.1 La empresa debe clarificar cuales son los valores sobre los cuales está fundamentada, debe manifestar cuales son las normas y reglas que existen las cuales deben acatar un cumplimiento y de igual forma deben dar conocimiento sobre cuáles son los principios a los que responde y por los cuales vela la organización permitiendo de esta forma que cada empleado pueda sentirse identificado con ellos, y que quien no lo haga, tenga la libertad de renunciar a la organización, pero siempre se debe manifestar la verdadera intención de la empresa para de esta forma contar con trabajadores que laboren con pasión por lo que hacen permitiendo gozar de un clima organizacional de buenos resultados y generar una cultura de desarrollo humano.

9.3.2 En toda organización es importante generar límites, por eso cada empleado debe tener conocimiento sobre qué le está permitido desarrollar y qué no puede hacer, por eso la Alcaldía debe ser muy clara en este punto dejando desde el primer día a cada empleado cuáles son sus funciones y cuáles serán las consecuencias que deberá asumir en caso de no cumplir con ellas o de extra limitarse en las mismas.

9.3.3 En toda organización cualquier acción tiene una razón de ser por eso es fundamental que cada empleado, desde su inicio de labores, pueda tener conocimiento de por qué se realiza cada una de las labores y acciones dentro de la organización para evitar malos entendidos y permitir que fluya todo en un ambiente de tranquilidad y de buena comunicación.

9.4 Generas estrategias para que cada trabajador se sienta motivado para cumplir con sus labores.

9.4.1 Toda persona tiene el sueño de trabajar en una empresa de prestigio y de gran importancia porque siente que esto le aportará estatus a su trabajo y le hará crecer profesionalmente por eso es importante hacerle saber al trabajador la importancia de la empresa y del trabajo que está desarrollando para que se apropie de sus funciones y pueda desarrollar todo en un ambiente de armonía.

9.4.2 Debe manifestarle al empleado cuáles son las oportunidades que tiene al trabajar en la organización y animarle a desarrollar el trabajo de la forma más clara y efectiva posible para evitar a toda costa el desarrollo de actividades irregulares y fomentar el excelente desarrollo de cada una de las funciones asignadas.

9.4.3 No todo debe ser trabajo dentro de una empresa, es importante reconocer que el ser humano no es una máquina de trabajo pero que el ser humano es la herramienta y materia más valiosa con la que cuenta cualquier organización para el desarrollo de actividades, por ese motivo es fundamental que la organización le pueda proveer no solo de capacitaciones que le permitan crecer personal y profesionalmente, sino que les dote de espacios en los cuales puedan compartir libremente, sin tener que pensar en trabajo, en los cuales tengan tiempos de esparcimiento y recreación con sus colegas y compañeros de trabajo, esto con la finalidad de eliminar las rivalidades, odios y resentimientos y ayudar a generar un ambiente organizacional más humano promoviendo principios de solidaridad, respeto, colaboración, amor, tolerancia y trabajo en equipo, teniendo como objetivo de que la gente que comparte 8 horas al día, 5 días a la semana se sientan más que como compañeros de trabajo, una familia y un equipo que unido puede lograr grandes cosas.

9.5 Generar un ambiente con un correcto flujo de información para todos los empleados

9.5.1 Agendar previamente y de forma periódica las reuniones de equipo de trabajo con la finalidad de reunir a todos los trabajadores de cada dependencia, preguntar cómo van sus procesos, hacer un análisis de los

objetivos y metas alcanzadas, poder examinar cuales son los objetivos que no se están cumpliendo o que tienen faltantes para desarrollarse y poder implementar estrategias que contribuyan al mejoramiento y desarrollo exitoso de estos déficit, permitiendo que todo el equipo de trabajo genere ideas que ayuden a solucionar las diferentes problemáticas, pero esto no debe ser una actividad que se realiza mensual o trimestral sino que debe ser algo que se realiza periódicamente, mínimo una vez por semana, esto con la finalidad de mantener la información actualizada.

- 9.5.2 Establecer los roles y las jerarquías de trabajo dentro del equipo de trabajo. Es claro que cuando se trata de desarrollar actividades siempre debe haber alguien que las coordine y las demás personas estarán sujetas a recibir órdenes para cumplir con funciones asignadas, y tratándose de una administración pública, como lo es la Alcaldía, se debe tener en cuenta que semanalmente se realizarán múltiples actividades, lo que permitirá que los encargados de las mismas, en cada una de ellas sean personas diferentes, por eso debe haber un correcto orden de jerarquías para que todos puedan funcionar de forma correcta y evitar dos voces de mando, para no generar discordias y hacer las actividades de la mejor forma posible.

- 9.5.3 Las asignaciones laborales deben estar claras, cuando no hay una meta establecida y un orden detallado, el equipo de trabajo no sabrá hacia dónde dirigir sus esfuerzos y esto generará pérdidas de tiempo y económicas, por eso es importante definir las consignas de trabajo y delimitarlas muy bien.
- 9.5.4 Diariamente o dos días a la semana deben emitirse boletines con la información completa de las actividades desarrolladas y los objetivos cumplidos, de igual forma deben emitirse los boletines de las actividades a desarrollar con los objetivos previstos. También deben circular comunicados escritos de forma periódica los cuales den cuenta de todas las informaciones importantes, no solo de la dependencia, sino de la Alcaldía en general, puesto a que la dependencia pertenece a la Alcaldía, y por consiguiente está en la obligación, no solo de informar a sus trabajadores de lo ocurrido en su dependencia, sino de lo que sucede a nivel general en toda la administración.
- 9.5.5 Las carteleras informativas son una herramienta básica, sencilla, pero muy importante, por ese motivo es fundamental mantenerla actualizada a diario para que todos y cada uno de los empleados tengan conocimiento de las actividades diarias y semanales y puedan enfocar sus labores por el cumplimiento de dichos objetivos evitando despistes y pérdidas de tiempo en cosas que pueden esperar.

9.5.6 Dotar a cada dependencia con un comunicador social profesional que pueda encargarse de dirigir todos los temas de comunicaciones dentro de la misma y que cuente con la experiencia y formación necesaria para la autónoma toma de decisiones en cuanto a lo comunicacional de su dependencia, pudiendo alivianar las cargas comunicacionales a la oficina central de comunicaciones, y permitiendo mayor visualización de cada una de las actividades, logros y objetivos cumplidos de cada una de las dependencias, evitando así que información importante sea suprimida o no publicada. En este punto es importante mencionar que, en el plan de desarrollo de la Alcaldía, en cuanto al área de comunicaciones, se establece que en cada dependencia hay un comunicador experto encargado de la dirección y coordinación de los procesos comunicativos, pero realmente esto no es así, porque no todas las dependencias de la administración cuentan con personas profesional en el área de comunicaciones para liderar y coordinar el tema de comunicaciones interno de cada dependencia.

9.5.7 Contar con jornadas continuas, preferiblemente semanales, de capacitación a los encargados del área de comunicaciones en cada dependencia, enseñándoles y actualizándoles cuáles son las normatividades necesarias y exigidas por la administración para el desarrollo de sus funciones, de igual forma, realizar talleres mensuales en

los cuales se forme a todos los empleados de cada dependencia y no solo a los encargados de las comunicaciones sobre temas de comunicación asertiva, para que de esta forma todos puedan trabajar articuladamente con el encargado de comunicaciones de su dependencia y permitir un mejor flujo de información, ayudando así a generar una cultura humana más efectiva hacia las comunicaciones, permitiendo mayor desarrollo.

9.5.8 Realizar jornadas en las cuales cada uno de los empleados de las distintas dependencias de la Alcaldía puedan dar a conocer sus preocupaciones, manifiesten cuales son las visiones personales con las que cada uno cuenta respecto a su proyecto de vida y respecto a su trabajo dentro de la administración para de esta forma tener unas herramientas básicas importantes para poder desarrollar elementos que permitan contribuir al desarrollo de las visiones personales de cada empleado promoviendo y fortaleciendo su proyecto de vida tanto al interior como al exterior de la organización, de igual forma poder escuchar periódicamente a los empleados todas sus inquietudes, quejas y/o reclamos respecto al desarrollo de sus actividades para poder conocer cuáles pueden ser las posibles causas y amenazas que podrían presentarse a futuro que afectarían a la empresa, pudiendo conocerlas a tiempo para prevenirlas o mitigar su impacto.

Todas las diferentes dependencias de la administración hacen parte de la Alcaldía pero cada una de ellas maneja un plan de desarrollo único y personal lo que las convierte en entidades de funcionamiento autónomo, que aunque pertenecientes a una estructura gubernamental, tienen la facultad de obrar de forma autónoma por su secretario encargado para el logro y consecución de sus objetivos y metas planeadas, por lo que es muy importante que cada dependencia, de la misma forma en que realiza sus trabajos de forma autónoma, con el personal de su oficina, pueda de igual forma realizar las publicaciones y difusión de la información de manera autónoma sin tener que depender de la Oficina de Comunicaciones y Prensa para poder publicar un contenido que para la dependencia en particular es de gran importancia y relevancia, siendo considerado como un material importante para su publicación, pero en muchos casos dejado de lado para publicar otros contenidos, afectando así la visualización de los diversos procesos desarrollados por las dependencias en cabeza de sus secretarios o asesores de oficina, aunque es de fundamental importancia reconocer que, aunque las distintas dependencias son autónomas, hacen parte de la Administración Municipal y deben rendir cuentas sobre sus manejos, por lo que si se presente contar con la autonomía de publicar y manejar las comunicaciones por distintos medios, primero se debe tener una muy grande apropiación y sensibilización de los lineamientos y protocolos establecidos por la Oficina de Comunicaciones de la Alcaldía de Buga para el manejo de cualquier tipo de información que involucre, de forma directa, a la organización y su institucionalidad.

10. Referencia Bibliográfica.

SAM (Secretaria de Asuntos Municipales – Argentina) en su libro “Comunicación Municipal”

Demers, François; Lavigne, Alain; (2007). La comunicación pública: una prioridad contemporánea de investigación. *Comunicación y Sociedad*, julio-diciembre, 65-87.

Ure, M. (marzo de 2016). La comunicación de la administración pública en las redes sociales: los casos de las ciudades de Buenos Aires y Bolonia.

López, Ana María, & García Bustamante, Elva Mónica. (2016). La comunicación y la información en Gobiernos locales: persistencia de prácticas difusionistas de comunicación en organizaciones gubernamentales del Valle del Cauca (Colombia). *Signo y Pensamiento*, 35(69), 118-139. <https://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.syp35-69.cigl>

Uranga, Washington. (2007). Soñar futuros para construir el presente: La comunicación prospectiva estratégica para el desarrollo. *Punto Cero*, 12(14), 13-26.

Recuperado en 04 de agosto de 2017, de

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762007000100003&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762007000100003&lng=es&tlng=es)

Martínez Heredia, Katia, & Téllez Balcázar, Sandra Lorena. (2013). La comunicación en las instituciones de carácter público: de lo institucional a lo participativo. *Anagramas -Rumbos y sentidos de la comunicación-*, 11(22), 93-112. Recuperado en viernes, 28 de julio de 2017, 9:28:03 p. m, de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25222013000100006&lng=es&tlng=es.

Fernández Hernández, T., & Batista Quintero, L. R. (2016). Estrategia de comunicación interna para la gestión del conocimiento sobre desarrollo sostenible en la zona de defensa de la Sierrita, municipio Cumanayagua. *Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 8 (4). pp. 22-31. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/> el viernes, 28 de julio de 2017, 9:20:33 p. m.

Francescutti, Pablo, & Saperas, Enric. (2015). Los gabinetes de prensa como fuente de información política en España. *La trama de la comunicación*, 19(2), 265-282. Recuperado en viernes, 28 de julio de 2017, 9:39:07 p.m. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-56282015000200005&lng=es&tlng=es.

PALADINES GALARZA, Fanny Yolanda; VALAREZO GONZÁLEZ, Karina Paola; YAGUACHE QUICHIMBO, Jenny Jovita. La comunicación integral, un factor

determinante en la gestión del a empresa ecuatoriana. Signo y Pensamiento, [S.l.], v. 32, n. 63, p. 110 - 128, sep. 2013. ISSN 2027-2731. Disponible en:
<http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/6946> . Fecha de acceso: 04 ago. 2017

Belloso, Nora, Perozo Bracho, Migdalia, Asimilación de tecnología de información y comunicación en las alcaldías de Venezuela Revista de Ciencias Sociales (Ve) [en línea] 2009, XV (Enero-Marzo) : [Fecha de consulta: 4 de agosto de 2017] Disponible en:<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011674010> ISSN 1315-9518

11. Anexos.

Anexo 1:

Tomado de la página 10 del libro: La comunicación y la información en
Gobiernos locales: persistencia de prácticas difusionistas de comunicación en
organizaciones gubernamentales del Valle del Cauca (Colombia)

Buga	Freddy Hernán Libreros 2008- 2011	150	109	7	Durante el periodo en el que se llevó a cabo la investigación, esta Alcaldía no visibilizaba en su organigrama la existencia de una oficina o dependencia encargada de gestionar la comunicación en la organización. Sin embargo, en la labor investigativa, se hacía evidente un trabajo fuerte en el manejo de medios y una inversión considerable en difusión de información a través de canales audiovisuales, escritos y sonoros.
------	---	-----	-----	---	--

Anexo 2:**Plan de comunicaciones de la Alcaldía de Guadalajara de Buga para el periodo administrativo 2016 – 2019**

PLAN DE COMUNICACIONES 2016 -2019

TABLA DE CONTENIDO

1. MARCO GENERAL
2. MARCO NORMATIVO
3. OBJETIVOS
 - 3.1. Objetivo general
 - 3.2. Objetivos específicos
4. TIPOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN
 - 4.1. Comunicación interna
 - 4.2. Comunicación informativa
 - 4.3. Medios de comunicación /Noticias
5. PROCESO COMUNICACIONES
 - 5.1. Ubicación en el Mapa de Procesos
 - 5.2. Objetivo y procedimientos asociados

- 5.3. Políticas de Comunicación
- 5.4. Plan de Mejoramiento
- 6. EJECUCIÓN DEL PLAN
 - 6.1. Presupuesto
 - 6.2. Responsables
 - 6.3. Riesgos de la comunicación

MARCO GENERAL

El Plan de Desarrollo Municipal “Buga Renovada” fundamenta su accionar en 4 dimensiones las cuales son:

- Dimensión Social.
- Dimensión económica
- Dimensión Territorial y Ambiental
- Dimensión Institucional

Todo lo anterior para lograr las condiciones que conviertan a Buga en un territorio de convivencia y paz en el cual se garantice el ejercicio efectivo de derechos a la población y se promueve la movilidad social mejorando capacidades a través de una educación de calidad,

contribuyendo a reducir la pobreza y promoviendo mayores oportunidades de generación de ingresos para las comunidades urbanas y rurales, fortaleciendo la articulación productiva, social y cultural urbano – rural, garantizando la sostenibilidad ambiental, la conservación del patrimonio cultural, la participación social, el enfoque diferencial de las políticas sociales, la transparencia administrativa y la rendición de cuentas.

Dentro del eje de la dimensión institucional se tiene estipulado la adecuada, eficiente y oportuna prestación para atender los requerimientos sociales de las comunidades y uno de ellas es el derecho a la información oportuna y la rendición de cuentas por parte de los gobernantes.

Dentro de este Plan de Comunicaciones están considerados tres campos de actuación, de acuerdo a lo establecido en el Modelo de Comunicación Pública:

Comunicación Organizacional: Desde este campo se pretende garantizar la buena organización y coherencia de las entidades desde el punto de vista de la adecuada articulación de acciones y esfuerzos para cumplir con los objetivos misionales.

Comunicación Informativa: Es el campo de actuación de la comunicación pública que busca garantizar que las entidades se expresen frente a la sociedad y le comuniquen su relato. Es allí donde se interactúa con los medios de comunicación.

Rendición de cuentas a la Sociedad: Es complementaria a la que se da a los organismos de control y está dirigida a que el ciudadano, quien ejerció su voto programático, pueda hacer un seguimiento a la gestión realizada. Rendir cuentas es la obligación del administrador público de mostrar el resultado de su gestión.

2. MARCO NORMATIVO

- Artículo 209 de la Constitución Nacional de 1.991 “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”.

- Ley 489 de 1998 artículo 3 “La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, 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”.

- Acuerdo No 013 de 2012 del 29 de junio de 2012, Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo del Municipio de Guadalajara de Buga para el periodo 2012-2015 “BUGA PARA VIVIR MEJOR”.

- Resolución DAM-100-0117-2012 de febrero 21, Por la cual se define el procedimiento y se designa el servidor público responsable de actualizar el sitio web del Municipio de Guadalajara de Buga – Valle.

- Norma Técnica de Calidad, NTCGP: 1000-2009.

- Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIONES

3.1. Objetivo general

Generar estrategias de comunicación que permitan fortalecer la difusión de la gestión institucional y lograr un adecuado flujo de la comunicación como apoyo a todos los procesos institucionales.

3.2. Objetivos específicos

a. Mantener identificados los corresponsales de la información que faciliten la consecución de datos que deban ser publicados para conocimiento de los diferentes públicos objetivos, ya sean internos o externos.

b. Establecer canales oficiales de comunicación tanto externos como internos con criterios de objetividad, claridad y responsabilidad en la emisión de los mensajes corporativos orientados a cerrarle el paso a los rumores que se suscitan por falta de comunicación.

c. Divulgar la gestión que adelanta la Administración Municipal, como base de la transparencia de la actuación pública, la rendición de cuentas a la comunidad y el cumplimiento de obligación a brindar información. (Sistema Control de Gestión, componentes IV y V, Modelo Estándar de Control Interno, MECI 1000:2005)

d. Promover la utilización adecuada y responsable de los canales de comunicación externos e internos por parte de los servidores públicos para lograr amplia cobertura y participación, ya que con esta última se puede evaluar la implementación de nuevos canales que incentiven la innovación y la creatividad.

4. TIPOS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

4.1. Comunicación interna

La comunicación interna también llamada comunicación organizacional, es una herramienta que facilita la difusión de mensajes al interior de la Alcaldía Municipal, en los

cuales se cuentan las novedades de interés para los servidores públicos con el ánimo de promover principios, valores y metas que persigue cada dependencia.

Es así como la comunicación interna es un elemento estratégico para el desarrollo de las entidades, sin duda es la mejor aliada de la gestión de las entidades, para facilitar el logro de la misión, visión y objetivos corporativos. De igual forma para promover la participación e incrementar el sentido de pertenencia de sus colaboradores y proyectar una efectiva imagen institucional.

Para ello la Alcaldía de Guadalajara de Buga cuenta con los siguientes canales:

a. Intranet Sistema en red de ordenadores para compartir información entre las diferentes dependencias de la Administración Municipal. Allí se publica información referente a las actividades propias del devenir administrativo y que deben ser del conocimiento de todos los funcionarios.

b. Correo Electrónico La Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga cuenta con el servicio de correo electrónico a través de la plataforma de Gobierno en Línea, el cual es administrado por la Oficina Asesora TICS.

c. Carteleras externas En la sede administrativa de la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga existen carteleras destinadas a publicar información institucional, bajo la coordinación del Área de Comunicaciones, la cual dentro de sus políticas cuenta con un delegado por cada dependencia, quien se encarga de hacer cumplir las disposiciones para el uso y manejo de carteleras.

4.2. Comunicación informativa

Es la información que fluye desde la Administración Municipal de Guadalajara de Buga hacia los grupos de interés y permite garantizar la transparencia en la gestión que adelantan las dependencias de acuerdo con sus funciones. Se trata de la información solicitada o tramitada ante los entes de control, instituciones gubernamentales u organizaciones que interactúan con la Administración Municipal.

Cada dependencia o entidad se encarga de atender este tipo de requerimientos relacionados con trámites, servicios y resultados de gestión en forma amplia y precisa.

4.3. Medios de comunicación y noticias

La comunicación pública se convierte en un proceso de transmisión de un mensaje desde un ente estatal con la finalidad de que los ciudadanos obtengan la información y el conocimiento necesarios para participar plenamente en la formación de la política gubernamental.

Por tal razón, la Alcaldía de Guadalajara de Buga procura mantener una presencia regular y razonable en los medios de comunicación para llegar a la opinión pública y dar a conocer la gestión y avances del Plan de Desarrollo, siendo ésta una forma de acercar el gobierno a la comunidad y abrir espacios para su participación.

Las estrategias deben apuntar a posicionar y lograr el reconocimiento de la gestión municipal entre la opinión pública y así lograr un alto nivel de credibilidad mediante el apoyo de los medios noticiosos y redes sociales, con mensajes claros, veraces y oportunos.

Así las cosas, se tienen los siguientes canales:

a. Boletín de Prensa

Divulgar mediante boletines informativos diarios a los medios de comunicación en forma veraz y oportuna las actividades que se llevan cabo por parte de las diferentes dependencias para dar cumplimiento al Plan de Desarrollo Municipal “Buga Para Vivir Mejor 2012-2015”

b. Periódico institucional de Rendición de Cuentas

Contar con un medio de comunicación impreso que registre información trabajada a profundidad sobre la gestión adelantada por el Gobierno municipal a través de sus diversas entidades y que están relacionada con el Plan de Desarrollo y demás temas de interés nacional, departamental y municipal.

c. Publicaciones especiales

De acuerdo con las necesidades de la Administración Municipal, planear la publicación de ediciones especiales, como revistas o libros, para recopilar en forma más detallada y estadística, la gestión y acciones adelantadas por las diferentes autoridades con un enfoque profundo y estadístico que se convierte en un mecanismo de seguimiento a los planes y metas de desarrollo.

d. Página web www.buga.gov.co

Esta página es actualizada diariamente por el personal adscrito al área de comunicaciones, en lo concerniente a las noticias que figuran en la página de inicio, con el objetivo de mantener líneas de comunicación directa con los visitantes y medios de comunicación. También se estudian y se decide sobre las alertas o actividades que se deban promocionar con avisos emergentes o banner para obtener grandes convocatorias.

e. Redes sociales

Con el auge de las nuevas tecnologías, crece la importancia de implementar esta herramienta de comunicación para crear una interacción continua entre la institución, sus

funcionarios y los habitantes del Municipio de Guadalajara de Buga. Por tal razón se creó una cuenta en Facebook y Twitter, para comunicar todos los eventos internos y externos del sector centralizado y descentralizado, gestión, logros y metas de la administración y calendario de actividades con el propósito de generar una comunicación de doble vía con la comunidad de las redes sociales.

f. Informativo Audiovisual

Contar con un medio de comunicación audiovisual que registre información trabajada a profundidad sobre la gestión adelantada por el Gobierno municipal a través de sus diversas entidades y que están relacionada con el Plan de Desarrollo y demás temas de interés nacional, departamental y municipal.

5. PROCESO COMUNICACIONES

5.1. Ubicación en el Mapa de Procesos

Comunicaciones es un proceso de carácter estratégico.

El proceso de Comunicación pública hace parte del Macro proceso de Gerencia del Municipio de Guadalajara de Buga.

5.2. Objetivo del proceso

Generar estrategias de comunicación que permitan fortalecer la difusión de la gestión institucional y lograr un adecuado flujo de la comunicación como apoyo a todos los procesos institucionales.

Procedimientos asociados:

- Cubrimiento de Eventos
- Boletín Informativo de Prensa
- Edición Periódico Rendición de Cuentas
- Publicaciones Especiales
- Asesoría en Publicaciones, Publicidad e Imagen Corporativa
- Monitoreo de Noticias
- Archivo Gráfico y Audiovisual
- Boletín Interno de Noticias
- Uso y Administración de Carteleras
- Boletín Electrónico

5.3. Políticas de Comunicación

- a. Las comunicaciones en la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga son lideradas por la Secretaría Privada, en cabeza de quien desempeñe dicho cargo.

- b. La Secretaría Privada de la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga, es la única autorizada por la Administración Municipal, según sus funciones, para definir las políticas y directrices que se deben seguir para emitir cualquier comunicación hacia los medios de comunicación o aclaraciones a la comunidad, mediante los voceros elegidos o mediante los canales apropiados que se requieran para informar.

- c. Es responsabilidad de cada secretario o gerente o por intermedio de su delegado, entregar y avalar la información en forma clara y oportuna, con el fin de divulgarla a los grupos de interés, es decir, la información que vaya con destino a medios de comunicación o entes de control, no podrá ser entregada por cualquier funcionario, sin previa autorización.

- d. A nivel externo se debe propender por mantener una presencia regular y razonable de la gestión municipal en los medios de comunicación, para llegar a la opinión pública siendo ésta una forma de acercar el gobierno a la comunidad y abrir espacios para su participación.

- e. La comunicación interna debe apuntar a mantener actualizados a los miembros de la Institución, así como fortalecer los principios, valores y las relaciones laborales armoniosas, garantizando a su vez la permanente apertura al cambio y al aprendizaje continuo. Igualmente se debe tener en cuenta que las acciones realizadas al interior de la Alcaldía municipal, se reflejarán

al exterior y el funcionario, en cualquier tipo de vinculación es el primero que debe conocer los cambios que se generan al interior de la institución.

f. Las estrategias de comunicación según sus funciones y metas, que generen las dependencias tanto del Sector Central, como Descentralizado, deben apuntar a posicionar y lograr el reconocimiento de la gestión municipal entre la opinión pública y así lograr un alto nivel de credibilidad en quienes tienen relación con la Alcaldía de Guadalajara de Buga.

g. Todas las dependencias que integran la Administración Municipal, (Sector Central, Descentralizado y empresas comerciales) deben acatar las directrices que imparta la Secretaría Privada, en materia de imagen institucional, uso de símbolos, colores y logotipos, así como el manejo de gráficos, audiovisuales y fotografías que involucren el nombre de Guadalajara de Buga, con el fin de preservar el buen nombre del Municipio.

h. Sin excepción, independientemente que la publicación sea por convenio, donación o cualquier otro tipo de financiación, que involucre el nombre del Municipio de Guadalajara de Buga, debe contar con el visto bueno de la Secretaría Privada. El área de comunicaciones, prestará el apoyo necesario para el desarrollo de cualquier publicación y dará el visto bueno en cuanto a características técnicas y disposiciones de uso y manejo de imagen institucional, antes de iniciar cualquier tipo de publicación.

5.4. Plan de Mejoramiento

Se define una vez se adelante la aplicación de una encuesta que tendrá como fin conocer el estado de las Comunicaciones y de ahí se derivará el Plan de Mejoramiento.

6. EJECUCIÓN DEL PLAN

6.1. Presupuesto

Los gastos que ocasionan el cumplimiento de este Plan de Comunicaciones, se cargan al presupuesto de la Secretaría Privada y al Despacho del Alcalde, la cual nos presta apoyo en los procesos de contratación y los recursos necesarios, mediante el Plan de Compras de cada vigencia.

6.2. Responsables

Mauricio David Pereira

Secretario Privado de la Alcaldía Municipal de Guadalajara de Buga

Heynar Álvarez Monsalve

Profesional Universitario en Comunicaciones.

6.3. Riesgos de la comunicación

- a. Ausencia de planeación y asesoría en comunicaciones
- b. Pérdida anticipada de la información
- c. Divulgación de información inexacta
- d. Publicaciones que no corresponden a lo planeado o aprobado

Anexo 4:

Diario de campo de los 4 meses de trabajo y observación participativa dentro de la Alcaldía de Buga, vinculado con la Oficina de la Mujer, Equidad, Género y Población LGTBI y la Oficina de Comunicaciones y Prensa.

Semana 1 del 6 de febrero al 10 de febrero

- Firma de contrato de prestación de servicios por prácticas profesionales por un periodo de 4 meses, desde el lunes 6 de febrero de 2017 hasta el lunes 5 de junio de 2017.
- Inducción y conocimiento de las labores a desempeñar, siendo contratado para laborar en la Secretaría de Comunicaciones, enviado a cubrir y apoyar las labores, en el área de comunicaciones, de la Oficina de la Mujer, Equidad, Género y Población LGTB.
- Las funciones asignas por mi jefe directo, Heynar Álvarez Monsalve, jefe de comunicaciones de la Alcaldía, fueron hacer presencia en las instalaciones de la Oficina de la Mujer, por medio tiempo de la jornada laboral, a diario, para coordinar y dirigir el tema de las comunicaciones en dicha dependencia, enviando comunicados de prensa de actividades para su revisión y analizar la viabilidad de su publicación,

como también ser el enlace directo entre la Oficina de la Mujer y la Secretaría de Comunicaciones.

Semana 2 del 13 de febrero al 17 de febrero

- Durante la primera semana se construyó un documento (Proyecto) como parte de una propuesta comunicativa para mejorar las comunicaciones tanto interna como externas, el cual fue entregado a la Doctora Sandra Yaneth Salazar Gómez Salazar, Asesora de la Oficina de la Mujer, el cual contenía los siguientes puntos:
 - Visualización de la Información.
 - Difusión de Plan de Desarrollo de 2016 de la Oficina.
 - Generación de publicidad en medios de comunicación.
 - Estrategias para llegar a la población vulnerable y marginada.
 - Mejor dotación de las instalaciones.
 - Semana 3 del 20 de febrero al 24 de febrero.
 - Reunión con la Doctora Sandra Yaneth Salazar para examinar la idea de proyecto planteada y ver la viabilidad de diversos puntos, para su ampliación, mejora y/o eliminación.
 - Infografías: Sector población vulnerable, mujer, equidad y género.

- Infografías: Sector vulnerable, población LGTBI.
- Atención al público de la oficina, ayudando a orientarlos, y brindándoles información a varias personas de los servicios con los que cuenta la oficina, ayudándoles a encontrar rutas de acceso más directas para la solución de sus inquietudes.
- El día miércoles 22 de febrero se asistió a las 4 de la tarde a una capacitación sobre los acuerdos de paz, dictada por personal del gobierno, en las cuales nos instruyeron y enseñaron el tema del conflicto armado en Colombia desde sus inicios, y nos hablaron de los acuerdos de paz, para tener un conocimiento más acorde de los mismos, y poder usar sus apartes en favor de las funciones en la Oficina de la mujer, que no solo atiende a mujeres, sino que también tiene unidad de víctimas, atención psicológica y acompañamiento a personas vulnerables, temas de educación y becas, maneja concejos consultivos, y también acoge a la población LGTBI.

Semana 4 del 27 de febrero al 3 de marzo

- Piezas Publicitarias para obsequio por conmemoración del día internacional de la mujer y pieza para el concierto del día de la mujer.
- Pieza publicitaria para evento de la población LGTBI.

- Documento redactado de cumplimiento de la ley 581 de 2.000.
- Pantallazo de la publicación lograda en la página de la Alcaldía.

Semana 5 del 6 de marzo al 10 de marzo

- Informe sobre el concierto de Luisito Muñoz
- Comunicado invitando al evento con Alejandra Borrero.
- Comunicado invitando a la comunidad a hacer parte del encuentro cultural de la mujer bugueña.

Semana 6 del 13 de marzo al 17 de marzo

- Informe sobre el éxito del evento del encuentro cultural de la mujer bugueña.
- Informe sobre charla de capacitación con adultos mayores.

- Semana 7 del 20 de marzo al 24 de marzo
- Envío a la Secretaría de Comunicaciones de un documento sobre la ruta de atención de víctimas de la población LGTB para la realización de la pieza publicitaria, las cuales se difundirán por redes y se dará a conocer en las diversas reuniones.

Semana 8 del 27 de marzo al 31 de abril

- Asistencia, apoyando en el área de comunicaciones, a la reunión de la décima mesa de la población LGTBI, al finalizar el evento se presentó informe a la asesora de la Oficina.
- Participación en el taller teórico práctico sobre neuro lingüística en la Oficina de la Mujer.
- Acompañamiento y apoyo a integrantes de la comunidad LGTB, a la junta de remisos para la solución y definición de su situación Militar.
- Asistencia, apoyando en el área de comunicaciones, a la primera mesa del año 2017 de mujer (sexta en su edición), al finalizar el evento se presentó informe a la asesora de la Oficina.

Semana 9 del 3 de abril al 7 de abril

- Informe sobre la capacitación realizada en el barrio Uninorte, con el fin de convocar mujeres cabezas de hogar, para la realización, durante los meses de abril y mayo, de capacitaciones en todos los temas sobre emprendimiento.
- Informe sobre la convocatoria realizada a todos los habitantes del barrio Popular, quienes atendieron al llamado y se congregaron a las 2:30 de la tarde en la Caseta Comunal del barrio para conocer los servicios que brinda la Oficina, y capacitarse en todo lo respectivo al tema de unidades productivas, brindado y dirigido por la Oficina de la Mujer.
- Asistencia y participación de la charla teórico práctica, en las instalaciones de la Oficina de la Mujer, por parte de personal de la oficina de seguridad y salud en el trabajo, en el cual se brindó una capacitación a todos los trabajadores de la Oficina de la Mujer sobre la importancia del trabajo en equipo y los riesgos y prevenciones que se corren en el área laboral.
- Envío a la Secretaría de Comunicaciones del material para la construcción del directorio municipal de ruta de atención a casos de violencia por identidad de género y orientación sexual

Semana 10 del 10 de abril al 14 de abril

- En una reunión en la que todos los empleados presentaron sus informes de gestión durante el transcurso de este año, realicé mi presentación por medio de un video, ilustrando cada una de mis actividades desarrolladas hasta el momento.

Semana 11 del 17 de abril al 21 de abril

- Envío a la secretaría de Prensa de una imagen para su edición y realización como pieza publicitaria correspondiente a la mujer, aparte de desarrolló una reunión interna en la Oficina para hablar temas de trabajo, en cuanto al equipo de comunicaciones, y establecer dinámicas de trabajo entre los contratistas y el equipo de comunicaciones.

Semana 12 del 24 de abril al 28 de abril

- Envío sobre actividad realizada por la Oficina de la Mujer durante los días martes 18 y miércoles 19 de abril, realizada en alianza con ASOHIVA (Asociación de Hogares Infantiles del Valle), en la cual se realizó difusión de la ley 1257 de 2008 por medio de la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres; También se realizó en este evento la socialización de la ruta de atención a casos por violencia, ese evento contó con la

participación de más de 104 mujeres pertenecientes a los diferentes grupos que se encuentran vinculados a distintos procesos desarrollados por ASOHIVA en la zona norte de la ciudad.

- Participación en la marcha por el día de los niños, y participación del evento en la concha acústica, igualmente, por el día de los niños.

Semana 13 del 1 al 5 de mayo de 2017

- Envío a la secretaría de prensa información y diseño base para la construcción de una pieza de arte: Tarjeta mujer cabeza de familia
- Envío a la secretaria de prensa información relacionada para la construcción y diseño de una pieza publicitaria para hacer la invitación para inscribirse en un curso de DJ organizado y gestionado por la Oficina de la Mujer, Equidad, Género y Población LGTBI

Semana 14 del 8 al 12 de mayo de 2017

- Envío a la secretaría de prensa información importante para publicar sobre reunión del concejo consultivo de mujeres

- Envío a la secretaría de prensa de informe sobre jornada de salud realizada, enfocada a todos los miembros de la población LGTBI y trabajadoras sexuales del municipio de Guadalajara de Buga

Semana 15 del 15 al 19 de mayo de 2017

- Envío de evidencias fotográficas sobre la jornada de salud realizada a la población LGTBI y trabajadoras sexuales.
- Apoyo en labores en la Oficina de la Mujer, Equidad, Género y Población LGTBI

Semana 16 del 22 al 26 de mayo de 2017

- Apoyo en todas las actividades de la Oficina de la Mujer, Equidad, Género y Población LGTBI

Glosario:

Información: grupo de datos ya supervisados y ordenados, que sirven para construir un mensaje basado en un cierto fenómeno o ente. La información permite resolver problemas y tomar decisiones, ya que su aprovechamiento racional es la base del conocimiento. Aguilera, J. (2011) Comunicación para entidades de gobierno. [Mensaje de un blog] Recuperado de:

<http://comunicacionparaentidadesdegobierno.blogspot.com.co/2009/05/estudio-exploratorio-de-la-comunicacion.html>

Entidad pública: son aquellas entidades que ejercen función pública dentro del marco de sus competencias, mediante la administración de recursos públicos, para contribuir a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad, sujeta al control, fiscalización y rendición de cuentas. Aguilera, J. (2011) Comunicación para entidades de gobierno. [Mensaje de un blog] Recuperado de:

<http://comunicacionparaentidadesdegobierno.blogspot.com.co/2009/05/estudio-exploratorio-de-la-comunicacion.html>

Comunicación: procede del latín *communicare* que significa “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”. La comunicación es la acción de comunicar o comunicarse, se entiende como el proceso por el que se trasmite y recibe una información. Todo ser humano y animal

tiene la capacidad de comunicarse con los demás. Chango. M (2017) Evolución de la Comunicación [Mensaje de un blog]. Recuperado de: <https://melissachango.wordpress.com/>

Orfeo: Es un Sistema de Gestión Documental (SGD), desarrollado en Colombia por la Superintendencia de Servicios Públicos bajo la Licencia Pública General GNU/GPL la cual está orientada principalmente a proteger la libre distribución, modificación y uso de software. Este SGD emplea las normas técnicas y prácticas para la administración de los flujos documentales y archivísticos con el fin de garantizar la calidad de los procesos documentales dentro de una organización.

Orfeo es un sistema web que le permite a la organización acceder fácilmente mediante cualquier navegador a través de Internet o Intranet para gestionar la trazabilidad de los documentos, evitando así en un gran porcentaje el manejo de documentos físicos.

Recuperado de: <http://scholarium.info/orfeo-sistema-de-gestion-documental/>

Moto ratón: Vehículo (moto) que brinda el servicio de transporte a una persona por un valor muy inferior al del transporte tradicional (taxi), brindando un servicio personalizado.