

**LA COMUNICACIÓN INTERNA, UNA OPORTUNIDAD PARA APORTAR A LOS
OBJETIVOS INSTITUCIONALES**

(Estudio de caso)

Karen Ximena Montañez Marín

Trabajo de grado para optar al título de Comunicadora Social - Periodista

Asesora

Paula Andrea Toro Tirado

Universidad de Antioquia

Facultad de Comunicaciones y Filología

Comunicación Social – Periodismo

Sonsón

2021



Agradecimientos

La dedicación y el amor recibido de mi madre Salvadora María Marín y la ayuda y acompañamiento de mi tío Carlos Arturo Marín, es sin duda el mayor regalo de la vida, agradezco a ellos por ser los principales promotores de este sueño, pero sobre todas las cosas les doy las gracias por enseñarme el valor del trabajo.

Sin duda alguna el paso por la universidad no es un camino fácil ni sencillo, por ello debo agradecer a la institución la cual trae consigo personas que más que profesores de cátedra se convierten en consejeros, los cuales siempre estarán dispuestos a dar su mejor opinión.

Durante la realización de mi proyecto muchas personas estuvieron involucradas, a todas ellas doy las gracias, pero hay alguien que siempre a pesar de las dificultades estuvo para mí, esa persona es Paula Toro quien fue asignada como mi asesora de proyecto de grado, pero que para mí más que mi asesora se convirtió en mi apoyo incondicional.

Resumen

En la presente investigación se planteó como reto evidenciar cómo se experimenta la comunicación organizacional a nivel interno en una entidad gubernamental, abordando como estudio de caso a la Alcaldía del Municipio de Nariño, ubicado en el oriente del departamento de Antioquia - Colombia.

Administrativamente, la alcaldía no ha oficializado un área de comunicaciones. Las funciones frente a esta área las han asumido servidores de diferentes dependencias a manera de apoyo, y también practicantes universitarios que han realizado pasantías cortas en la entidad. La Alcaldía cuenta con un borrador de un Plan de Comunicaciones.

De ahí, la importancia de la investigación para conocer las dinámicas comunicacionales que se presentan en la cotidianidad de la alcaldía y disponer de elementos que permitan formular y afianzar estrategias o plantear acciones de mejora que redunden en la eficiencia de las comunicaciones, y especialmente, en el mejoramiento de la comunicación interna para el bienestar de los colaboradores de la organización.

Keywords: Comunicación interna, comunicación organizacional, Ambiente laboral, Personal, Canales, Contenidos, Medios de difusión, colaboradores.

Índice de contenidos

Introducción	5
Objetivos	6
- Objetivos general	
- Objetivos específicos	
Capítulo I Aproximación teórica a los conceptos: Comunicación, comunicación interna, ambiente laboral	8
Capítulo II Sobre la metodología de investigación	12
Capítulo III Resultados obtenidos	22
Capítulo IV Reflexiones y recomendaciones	27
Referencias	28
Anexos	30
1. Cuadro documental	
2. Entrevistas semiestructuradas	
3. Grupos focales	
4. Cuadro de análisis de hallazgos	

Introducción

En los últimos tiempos, la comunicación se ha venido valorando en las organizaciones, ya sea de índole privada o pública, pues esta se ha convertido en un eje transversal que puede aportar importantes beneficios como: incrementar las ventas, posicionar las marcas, influir en la reputación, entre otras.

Específicamente en las entidades del Estado, donde la razón de ser es lo público y el servicio a la ciudadanía, la comunicación también puede llegar a jugar un papel fundamental para el logro de una gestión más eficiente y coherente con su quehacer. Sin embargo, vemos como tradicionalmente en Colombia muchas instituciones gubernamentales han centrado sus esfuerzos comunicacionales en cuidar la imagen del gobernante de turno, y en mantener las buenas relaciones con los medios de comunicación desde sus oficinas de prensa, relegando quizás otras dimensiones de las comunicaciones, como lo es la comunicación organizacional.

Como disciplina, la comunicación organizacional contribuye de manera estratégica al logro de los objetivos de las entidades. A través de esta, se pueden gestionar intangibles como: la comunicación de la marca, la reputación, la comunicación interna, la responsabilidad social, entre otras.

Precisamente, desde el año 2009, en el país se inició con la adopción de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP) 1000:2004 en versión 2009, una herramienta de gestión para dirigir y evaluar el desempeño en las instituciones estatales, tanto en términos de calidad como de satisfacción social. Esta norma incluye el componente comunicación pública y promueve que su manejo sea integral considerando, además de la comunicación informativa y los medios de comunicación, la llamada comunicación organizacional.

Con base en lo anterior y con el fin de evidenciar cómo se experimenta la comunicación organizacional a nivel interno en una entidad gubernamental, la presente investigación aborda como estudio de caso a la Alcaldía del Municipio de Nariño y se plantea como interrogante principal: **¿Cómo se desarrollan y cuáles efectos tienen los procesos de comunicación interna en la Alcaldía de Nariño en busca de lograr los objetivos institucionales?**

Para dar respuesta a este interrogante se plantearon los siguientes objetivos:

Objetivo general

- Realizar un diagnóstico de la comunicación interna en la Alcaldía de Nariño con el fin de describir los procesos de comunicación que se desarrollan y sus aportes a los objetivos institucionales.

Objetivos específicos

- Analizar los documentos institucionales como son la plataforma filosófica, el plan de desarrollo, el plan de comunicaciones de la Alcaldía de Nariño, entre otros, específicamente en el ámbito interno.
- Identificar las características de los flujos de comunicación, canales, contenidos y estrategias presentes entre las áreas y colaboradores que conforman la Alcaldía de Nariño.
- Relacionar las características de la comunicación existente entre las áreas y colaboradores de la alcaldía y el quehacer de la organización.

Para desarrollar estos objetivos, el Trabajo de Grado se basó en un estudio de caso, el cual se fundamenta en abordar de forma intensiva una unidad, sea una persona, una institución o un grupo de personas, es decir, el estudio de caso busca explicar, interpretar o describir, a partir de los resultados y los significados de la situación (Castro, 2010).

Por su parte, la investigación se solventó bajo el paradigma interpretativo de la comunicación, como una forma de analizar las dinámicas culturales presentes en las organizaciones; se partió de un enfoque cualitativo para hacer una lectura del contexto natural; y se basó en un alcance descriptivo para relacionar, por ejemplo, las características de la comunicación existente entre las áreas y colaboradores de la alcaldía con lo estipulado en los documentos institucionales.

La Alcaldía de Nariño

El municipio de Nariño está ubicado en el departamento de Antioquia. Fue creado en 1827 y erigido como municipio en 1913. El municipio de Nariño se encuentra ubicado en la cordillera central, cuenta con 48 veredas, de las cuales 11 son pertenecientes al corregimiento de Puerto Venus. Su principal fuente de economía es la producción agrícola, ganadería, cultivos de café, caña, plátano y cacao, algunos árboles frutales y hortalizas.

La alcaldía, como entidad administrativa del municipio tiene como misión: *“Asegurar el progreso social y la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios básicos, el desarrollo económico, la competitividad y conectividad en un entorno transparente y democrático que promueva el respeto por el ambiente, los derechos humanos y la convivencia, a partir del cuidadoso manejo y administración de los recursos públicos en beneficio de la comunidad”*.¹

El público objetivo de la Alcaldía de Nariño son sus 3116 pobladores, cuenta con 37 secretarías y 2 entes descentralizados para un total de 80 empleados.

Administrativamente, la alcaldía no ha oficializado un área de comunicaciones. Las funciones frente a esta área las han asumido servidores de diferentes dependencias a manera de apoyo, y también practicantes universitarios que han realizado

¹ (Tomado del portal web de la alcaldía: <http://www.narino-antioquia.gov.co/>)

pasantías cortas en la entidad. La Alcaldía cuenta con un borrador de un Plan de Comunicaciones.

De ahí, la importancia de la investigación para conocer las dinámicas comunicacionales que se presentan en la cotidianidad de la alcaldía y disponer de elementos que permitan formular y afianzar estrategias o plantear acciones de mejora que redunden en la eficiencia de las comunicaciones, y especialmente, en el mejoramiento de la comunicación interna para el bienestar de los colaboradores de la organización, lo cual se verá reflejado en el público objetivo que es la ciudadanía.

Comunicación organizacional e interna: una aproximación teórica

Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional permite que las entidades gestionen estratégicamente la información y el relacionamiento con los grupos de interés. Dentro de sus dinámicas, procesos y procedimientos, las organizaciones permanentemente están experimentando la comunicación, lo cual les representa una oportunidad de influir en las interacciones al interior con sus colaboradores, y en el exterior con el medio y públicos objetivos. “Una de las principales funciones de la comunicación organizacional es el procesamiento de la información que se genera dentro y fuera de cualquier tipo de organización, con el fin de aprovechar los flujos en beneficio del alcance de los objetivos la misma” (Reynaga, 2007).

Comunicación Interna

La comunicación organizacional posee dos vertientes, una para los trabajadores denominada comunicación interna, la cual es el pilar de esta investigación, y otra para informar al resto de la sociedad llamada comunicación externa. La comunicación exterior con clientes, intermediarios, proveedores, competencia, medios de comunicación y público en general es tan vital para la organización como la comunicación interna. Entre ellas debe existir una alta integración puesto que son dos sistemas interdependientes que es necesario gestionar de una manera coordinada (Puyal, E, 2001).

La comunicación interna se refiere a un proceso de interacción en el cual se da el intercambio de información. Dicha comunicación se traslada a las organizaciones para convertirse en un elemento transversal en el que los participantes son los colaboradores de la organización. La comunicación no trabaja por sí sola, es necesario conocer el público y aplicar tres elementos: la fuente, el mensaje y el destino; la fuente puede ser cualquier medio o empresa, el mensaje es lo que se pretende transmitir y el destino se considera como cualquier persona que realiza una lectura o que está atento a lo que se informa (González, 2012, p.26).

La comunicación interna es el medio por el cual las organizaciones van a desarrollar nuevas competencias que suponen el comportamiento y las actitudes de los trabajadores para con la organización, este tipo de comunicación es compartida debido a que se necesita que todos los miembros de la organización se escuchen y sean emisores y receptores de la información.

Flujos de información

La comunicación interna trabaja con y para los integrantes de la organización, es por ello que las organizaciones deben tener definido cómo se dará el flujo de la información ya que el objetivo de la comunicación interna es alcanzar las metas de un clima organizacional adecuado, para así cumplir con las tareas propuestas (Pinzón, 2008).

Dentro de la comunicación interna se debe identificar cómo será la información, esto por medio de los flujos de información, los cuales son tomados en cuenta a partir de la estructura a nivel interno dentro de las organizaciones, y están dispuestos en cinco formas: vertical (descendente, ascendente), horizontal, diagonal, formal e informal y verbal - no verbal.

Los Canales

Los flujos de información van ligados a los canales de información, los cuales cumplen un rol esencial dentro de la organización, sirviendo como herramientas para que la entidad intente satisfacer las distintas necesidades de comunicación. El canal es el medio por el cual se envía el mensaje, estos pueden ser una conversación, un medio electrónico o escrito. En la vida cotidiana los canales pueden tener una capacidad de transmisión alta o baja, por ejemplo, una conversación tiene más capacidad de transmisión que un documento formal, puesto que involucra al sujeto tanto verbal como no verbal, allí las expresiones verbales son importantes (Brandolini, Frígoli, Hopkins, 2008).

La comunicación en las organizaciones gubernamentales

Las organizaciones gubernamentales son instituciones estatales cuya administración está a cargo del gobierno de turno, su finalidad es brindar un servicio

público que resulta necesario para la **ciudadanía**. Fueron creadas con el objetivo de facilitar la vida de la organización y se encargan de velar por que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones. Por lo general, los servicios brindados son gratuitos y se solventan a través de los impuestos y de otros ingresos que recibe el Estado. (Pérez & Gardey, 2013).

Los entes gubernamentales han tomado la comunicación como un apoyo, teniendo como **principal característica lograr una política efectiva**, es decir, la **comunicación se ha considerado como un instrumento estratégico para la consecución de los objetivos propuestos**, por ejemplo, permitiendo que los empleados conozcan su organización y sean conscientes de las capacidades que posee cada uno, capacidades que les ayudará con el cumplimiento de los objetivos (Orozco, 2009).

“Uno de los elementos recurrentes en estos modelos de gestión implementados en Colombia es la **comunicación interna**, considerada como esencial para promover **la participación en la gestión y la democratización de la información pública** (Sisteda), que tiene una dimensión estratégica al vincular la entidad con su entorno y facilitar la ejecución de sus operaciones internas (Congreso de Colombia, 2014) y para la cual **se deben establecer procesos considerando la eficacia, la eficiencia y la efectividad del sistema de gestión de la calidad**” (NTCGP 1000:2009).²

La **eficiencia** es considerada como la óptima utilización de los recursos, **la eficacia** consiste en alcanzar las metas establecidas en la organización y la **efectividad** se

² El Gobierno Nacional, mediante Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009, actualizó la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 en versión 2009 que busca, de acuerdo con el artículo 3 de la Ley 872 de 2003, la integración de la Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública con el Sistema de Control Interno, en cada uno de sus elementos con el fin de armonizarlos. La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000 versión 2009, es de obligatoria aplicación y cumplimiento para aquellas entidades obligadas de conformidad con el artículo 2 de la Ley 872 de 2003, con excepción de las notas y los recuadros de orientación los cuales expresamente se identifican como de carácter informativo. Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009

encarga de construir una relación entre el producto y el insumo para un adecuado control.

“La legitimidad de los gobiernos se erige sobre la permanencia en el diálogo y la búsqueda de consenso. A medida que cambian las expectativas, los gobernantes conocen, así, lo que desean los ciudadanos, y ajustan sus propuestas (Riorda, 2008). Dader (2004) interpreta de este modo el aporte de la comunicación en este sector, que demanda superar el trabajo rutinario de la oficina de prensa. En consecuencia, propone un modelo estratégico cuando se asumen esfuerzos de planificación en los que prima la unidad de criterios y se busca sincronía comunicativa entre los diversos organismos públicos adscritos a un mismo gobierno. El hace énfasis, también, en que solo de esa manera es posible tener un punto de partida o una idea temática que se constituya como eje para debatir con los ciudadanos”.³

Enfoque por procesos

Para que la dimensión estratégica surta efectos se hace necesario implementar **el enfoque por procesos**, el cual es la clave para el buen funcionamiento de la organización. Según el grupo estadounidense de comunicaciones VIALOG el enfoque por procesos es un conjunto de actividades y tareas que crean un valor para sus públicos tanto internos como externos ayudando a que se comprenda la organización y se administre correctamente (Hernández, 2002).

³ Revista Palabra Clave. Gestión de la comunicación estratégica en los sectores empresarial, de desarrollo y público. Estudio comparativo. Ángela Preciado-Hoyos Haydée Guzmán-Ramírez Universidad de La Sabana, Colombia.
angela.preciado@unisabana.edu.co
<https://palabraclave.unisabana.edu.co/index.php/palabraclave/article/view/2071/2658>

Sobre la metodología de investigación

La investigación se solventa bajo el **paradigma interpretativo de la comunicación**, el cual es una forma de **analizar las dinámicas culturales** presentes en las organizaciones. Se basa en una interacción entre el sujeto y el objeto sin pretender hacer generalizaciones a partir de los resultados obtenidos, su finalidad es profundizar en comprender la conducta de las personas estudiadas lo cual se logra cuando se interpretan los significados (Ramírez, Arcila & Castrillón, 2004).

Fue el **enfoque cualitativo** el que orientó el proyecto, teniendo en cuenta que este estudia la realidad en su contexto natural debido a que se sumerge en el entorno (Ramírez, Arcila & Castrillón, 2004), se realizó bajo este enfoque puesto que el objetivo de la investigación cualitativa es el de proporcionar una metodología de investigación que no sea subjetiva, ni objetiva, sino interpretativa. Con este enfoque se buscó explorar, describir y comprender: **¿Cómo se desarrollan y cuáles efectos tienen los procesos de comunicación interna en la Alcaldía de Nariño en busca de lograr los objetivos institucionales?**

Así mismo, con un **alcance descriptivo** se buscó especificar las propiedades, características y perfiles de las personas estudiadas y recoger la información de manera conjunta o independiente (Ángel, 2011), para relacionar, por ejemplo, las características de la comunicación existente entre las áreas y colaboradores de la alcaldía con lo estipulado en los documentos institucionales.

El diseño de investigación que se aplicó es el **estudio de caso** que se fundamenta en abordar de forma intensiva una unidad, sea un apersona, una institución o un grupo de personas, es decir, el estudio de caso busca explicar, interpretar o describir, a partir de los resultados y los significados de la situación (Castro, 2010).

Para efectos del presente proyecto que aborda una organización pública, se optó por basarse en la metodología cualitativa pues “ha tenido un papel destacado en el nacimiento y desarrollo de las disciplinas que abordan el estudio de las organizaciones, y se ha convertido en la base del desarrollo germinal de las teorías que configuran el campo de la empresa.

“El estudio de caso requiere **protocolizar** las tareas, instrumentos y procedimientos que se van a ejecutar, lo cual redundará en el aumento de la calidad de la investigación (Sarabia, 1999:235)”.

Yin (1989) propone “**el protocolo de estudio de caso**” como principal instrumento para asegurar la objetividad del mismo, tanto en función de su fiabilidad como de su validez. Por lo tanto, éste constituye la guía de los procedimientos que deben realizarse durante la fase de obtención de la evidencia”.

Técnicas e instrumentos y plan de análisis

A continuación, se indica “**el protocolo de estudio de caso**” (Yin, 1989), “para asegurar la objetividad del mismo, fiabilidad y validez”. Este constituye la guía de los procedimientos a realizarse durante la fase de obtención evidencias y contiene los siguientes elementos: semblanza del estudio de caso, preguntas del estudio de caso, procedimientos a ser realizados, guía del reporte del estudio de caso.

CUADRO PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVOS	NECESIDADES DE INFORMACIÓN A RECOLECTAR	DE TÉCNICA
------------------	--	-------------------

<p>Analizar los documentos institucionales como son la plataforma filosófica, el plan de desarrollo, el plan de comunicaciones de la Alcaldía de Nariño, entre otros, específicamente en el ámbito interno.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajustes a la formulación del proyecto. 2. ¿Qué dicen los documentos sobre la comunicación interna? 3. ¿De qué forma contribuye la información de los documentos a la comunicación interna de la alcaldía? 4. ¿Qué dicen los documentos sobre el ambiente laboral? 5. ¿Cuál es la relación que tienen los colaboradores con los documentos? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión documental: plan de comunicaciones de la Alcaldía de Nariño Antioquia, Plan de Desarrollo Institucional de Nariño Antioquia y el documento Iso 9001:2015.
<p>Identificar las características de los flujos de comunicación, canales, contenidos y estrategias presentes entre las áreas y colaboradores que conforman la Alcaldía de Nariño.</p>		<ol style="list-style-type: none"> 2. Guión 3. Identificación de los Gatekeepers o controladores de ingreso. 4. Diario de campo 5. Mapa conceptual 6. Entrevistas semiestructuradas 7. Grupos focales
<p>Relacionar las características de la comunicación existente entre las áreas y colaboradores de la alcaldía y el quehacer de la organización.</p>		<ol style="list-style-type: none"> 8. Categorización 9. Análisis 10. Hallazgos

Dentro del estudio de caso se realizó la **revisión documental** a través de un **cuadro de análisis** que describe los diferentes documentos como el plan institucional y el

plan de comunicaciones de la alcaldía e identificar en ellos los **lineamientos y conceptos referentes a los procesos de comunicación interna** en los diferentes programas, planes, proyectos, objetivos y estrategias que contempla la Alcaldía de Nariño. Así como el documento marco que orienta los procesos de calidad en las organizaciones públicas del país, denominado: **Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública** (NTCGP 1000:2009).

Para **iniciar el trabajo de campo** se elaboró un **guión** corto sobre el estudio (propósito central, tiempo aproximado de estancia en el ambiente, uso de los resultados), con el fin de lograr un acercamiento cordial con los públicos que se contactará para llevar a cabo el proyecto.

GUIÓN

“Buenos días, mi nombre es Karen Ximena Montañez, soy estudiante de Comunicación Social y Periodismo de la Universidad de Antioquia, sede Sonsón, me encuentro cursando el octavo semestre. El día los invito a conversar sobre el tema de las comunicaciones de la alcaldía, para así poder tener un acercamiento sobre la comunicación interna, es decir, sobre cómo los colaboradores y las diferentes áreas se informan, se enteran, dan a conocer los servicios, cómo se sienten, etc.

Estaré con ustedes durante el transcurso del mes de noviembre y la primera semana de diciembre, con el fin de llevar a cabo una serie de actividades para desarrollar mi Trabajo de Grado final de la carrera, el cual pondré a su disposición y socializaré una vez cuente con los resultados.

Espero que los resultados de la investigación aporten elementos que permitan formular y afianzar estrategias o plantear acciones de mejora en la comunicación

interna para el bienestar de los colaboradores de la organización, lo cual se verá reflejado en el público objetivo que es la ciudadanía”.

Además, para acceder a los datos se identificarán los **Gatekeepers o controladores de ingreso a un lugar**, que se refiere a “los individuos que a veces tienen un papel oficial en el contexto y otras veces no, pero de cualquier manera pueden autorizar la entrada al ambiente o al menos facilitarla. También ayudan al investigador a localizar participantes y lo asisten en la identificación de lugares” (Fernandez, C., Bautista, P., (2014) Metodología de la investigación, México D.F, Mcgraw- Hill/ Interamericana Editores, S.A. Dec.V).

IDENTIFICACIÓN DE LOS GATEKEEPERS O CONTROLADORES DE INGRESO A UN LUGAR

Para el ingreso a la organización con el fin de iniciar las entrevistas y los grupos focales, se tendrán en cuenta 7 personas, las cuales se consideran para efectos de la presente investigación como los *gatekeepers o controladores de ingreso*, algunos de ellos hacen parte del gabinete municipal. Los criterios para definirlos como *gatekeepers* fueron: en primera instancia que conocen la estructura de la alcaldía, segundo que ante los funcionarios son una figura que inspira amabilidad, respeto y responsabilidad. Esta valoración se fundamenta en la observación, en el diario de campo realizado semanas antes del ingreso y en la conversación con las cuatro personas encargadas de las comunicaciones de la Alcaldía.

Directivos (jefes):

- Carlos Arturo Marín Londoño - Alcalde Municipal
- Ana María - Secretaria de Gobierno

Vinculados

- Mabel correa cárdenas- Auxiliar administrativa

Contratistas

- Estiven Marulanda - Contrataciones

Atención al público

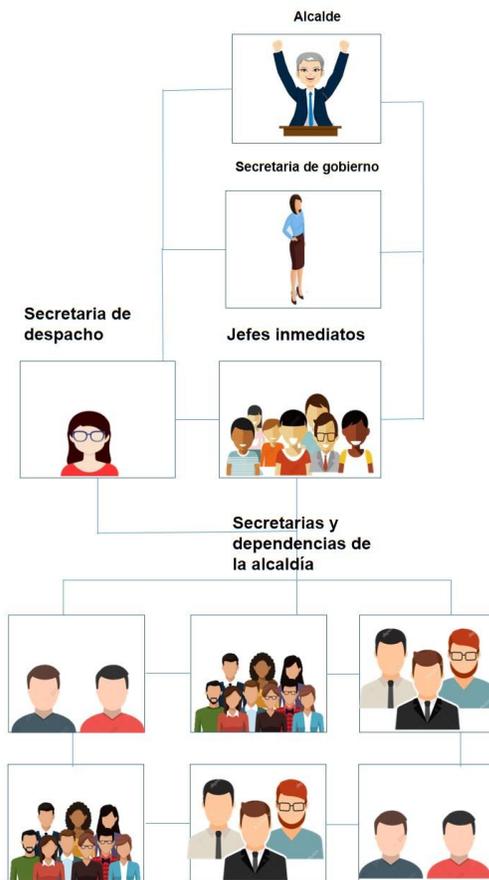
- Natalia Andrea Montes Pérez- Secretaria de Despacho
- Carlos Andrés Bustamante - (ex comunicador de la alcaldía) auxiliar de Sisben. Mabel Correa Cárdenas
- Edilmer Osorio - Encargado de la Oficina de Deportes
- Arbey Betancur - Apoyo Oficina de Deportes

Observación. Se tomarán notas para empezar a generar datos en forma de apuntes, mapas, esquemas, cuadros, diagramas y fotografías. Se escribirá lo que se observa, escucha y percibe a través de los sentidos, mediante **el diario de campo**, el cual permitirá comprender procesos, vinculaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias, los eventos que suceden a través del tiempo, los patrones que se desarrollan, así como los contextos sociales y culturales en los cuales ocurren las experiencias humanas (Jorgensen, 1989).

El tipo de unidad de análisis a valorar es la organización como unidades formadas con fines colectivos cuyo análisis casi siempre se centra en el origen, el control, las jerarquías y la cultura (valores, ritos y mitos)". (Fernández, C., Bautista, P., (2014) Metodología de la investigación, México D.F, McGraw- Hill/ Interamericana Editores, S.A. Dec.V). Para ello se realizará **análisis del público interno a través de un mapa de stakeholder** teniendo en cuenta el dato total de integrantes de la Alcaldía Nariño correspondiente a 77 colaboradores. Se contemplarán la muestra diversa o de máxima variación, "las cuales son utilizadas cuando se busca mostrar distintas perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado, o bien,

documentar diversidad para localizar diferencias y coincidencias, patrones y particularidades”. (Fernández, C., Bautista, P., (2014) Metodología de la investigación, México D.F, Mcgraw- Hill/ Interamericana Editores, S.A. Dec.V). Es importante considerar que “en el estudio de caso no se selecciona una muestra representativa de una población sino una muestra teórica. Así, “el objetivo de la muestra teórica es elegir casos que probablemente pueden replicar o extender la teoría emergente ... deben adicionarse el número de casos hasta la saturación de la teoría” (Eisenhardt, 1989).

MAPA DE PÚBLICOS



Se aplicarán como instrumento de trabajo las **entrevistas semiestructuradas**, las cuales implican mayor flexibilidad, pues parte de preguntas planteadas que pueden ajustarse a los entrevistados. Su ventaja radica en la posibilidad de adaptarse a los

sujetos (Díaz, 2013). A través de las entrevistas se busca explorar acerca de la perspectiva que poseen los empleados sobre la forma en la que se presenta la comunicación interna en la alcaldía, identificar las características de los flujos de comunicación, canales, contenidos y estrategias presentes entre las áreas y colaboradores que conforman la Alcaldía de Nariño. En esta etapa de la investigación se grabarán las entrevistas, que posteriormente se transcribirán, combinarán y comprobarán con las notas mentales y las notas de campo, para proceder a su respectivo análisis (Martínez, 2006).

Consistió en la realización de una entrevista semi-estructurada, con el fin de conocer la perspectiva que poseen sobre la forma en la que se presenta la comunicación interna en la alcaldía y de qué forma cada uno aporta al ambiente laboral. Además, se identificaron las características de los flujos de comunicación, canales, contenidos y estrategias presentes en el área y colaboradores que conforman la alcaldía.

Preguntas para la entrevista semi estructurada

La formulación de las preguntas se basó en las palabras claves seleccionadas de la literatura del marco teórico, así mismo, de los objetivos del proyecto. Conceptos claves para indagar acerca de los procesos de comunicación interna:

Flujos de información, canales, contenidos, medios, clima y ambiente laboral, procesos, cumplimiento de objetivos, satisfacción, identidad, motivación, reconocimiento, desempeño, confianza, participación, gestión pública, eficacia, eficiencia, efectividad, sistema de gestión de la calidad, comportamiento organizacional.

Nota: las preguntas orientadoras pueden observarse en el anexo número tres

Así mismo se realizarán **dos grupos focales** los cuales son una forma de escuchar a los participantes y aprender a partir del análisis de lo que dijeron, el grupo focal

consiste en una entrevista grupal dirigida por un moderador a través de un guion, para así lograr la interacción entre los participantes (Mella, 2000), allí se indagarán sobre las características de la comunicación existente entre las áreas y colaboradores de la alcaldía y el quehacer de la organización.

Se realizaron dos grupos focales con el público objetivo. Con este espacio se buscaba identificar la **información** que se envían los funcionarios durante sus horarios de trabajo, así como los **canales** por los cuales se comparten los contenidos. Finalmente, indagar sobre las características de la **comunicación existente entre las áreas** y colaboradores de la alcaldía.

Para ello, se dispuso de unas preguntas orientadoras y una actividad lúdica donde diez servidores de la organización manifestaron sus consideraciones sobre la comunicación interna. A través de un infográfico, los participantes plasmaron los canales por los cuales se da el envío de los contenidos.

Seguidamente, se realiza el **análisis de datos** para: generar conceptos, categorías, temas, hipótesis fundamentadas en los datos, entre otras. Primero se procede con el **análisis global** que compara la literatura con los datos obtenidos para la codificación de los mismos y luego el **análisis profundo** que permite una comparación sustantiva de los resultados con los conceptos de la literatura. Yin (1989:29) recomienda la utilización de múltiples fuentes de datos y el cumplimiento del **principio de triangulación** para garantizar la validez interna de la investigación. Esto permitirá verificar si los datos obtenidos a través de las diferentes fuentes de información guardan relación entre sí (principio de triangulación); es decir, si desde diferentes perspectivas convergen los efectos explorados en el fenómeno objeto de estudio (Martínez, 2006).

Finalmente, **se plantean las conclusiones generales e implicaciones de la investigación**. Se realiza un análisis profundo de la información, con el propósito de interpretar las relaciones encontradas entre las categorías establecidas con base en el marco teórico (códigos) y los datos obtenidos, e intentar explicar por qué existe dicha relación, lo cual conduce a la comprensión del fenómeno estudiado (conceptualización) (Martínez, 2006).

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para la consolidación de un ambiente de confianza y respeto se tendrán en cuenta el consentimiento informado el cual garantiza que el sujeto expresa después de haber comprendido la información que se le ha dado acerca de los objetivos y procedimientos del proyecto su intención de participar en la entrega de información y en la aplicación de la prueba o instrumento de recopilación de información.

Hallazgos

ANÁLISIS DE LOS DOCUMENTOS INSTITUCIONALES

La Alcaldía de Nariño, Antioquia, fue creada en 1913. Dentro de su marco institucional señala como valores y principios: el buen gobierno, la equidad de género, la inclusión social y la participación ciudadana. La Alcaldía contempla, en su documento Plan de Desarrollo, el objetivo de: *“asegurar el proceso social y la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios básicos, el desarrollo de la economía, la competitividad y conectividad en un entorno transparente”* (Plan de Desarrollo, 2016).

De acuerdo con los documentos analizados, la alcaldía no cuenta con estrategias de comunicación interna, puesto que como lo evidencia el plan de comunicaciones su principal objetivo es visibilizar la gestión y la imagen de la misma mediante la

publicación de contenidos que al llegar a la opinión pública generen aceptación y confianza.

También se encontró que no existe suficiente documentación sobre la comunicación dentro de la alcaldía, puesto que los únicos documentos que poseen son: el Plan de Comunicaciones y el Plan de Desarrollo, el cual tampoco habla a fondo sobre las estrategias para la comunicación interna de la organización.

TRIANGULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Grupos de categorías	Categoría genérica emergente	Conclusión aproximativa
Grupo A (1,45,44,46,50,65,66,67,80,81,143,144,145,165,166,202,203,204,205,206,223,253)	Plataforma Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> - Realizando el sondeo general del grupo A, la mayoría de los empleados no conocen la misión y visión de la alcaldía, por lo tanto, no cuentan con una información veraz que puedan compartir con la comunidad. - Los empleados no conocen adecuadamente las metas y objetivos de la alcaldía, pero aun así tienen claro cuáles son sus actividades a realizar, sin embargo, en muchas ocasiones deben desarrollar el trabajo de otras dependencias a las cuales no pertenecen.
Grupo B (2,3,4,10,18,19,20,47,48,4	flujos y canales de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Realizando la triangulación de este grupo podemos ver que

<p>9,54,55,56,57,58,59,70,71,72,73,98,99,100,101,110,111,117,118,119,125,132,133,134,135,136,137,138,139,140,146,147,181,182,183,184,185,186,187,188,189,194,195,207,208,209,232,234,235,240,241,266,267)</p>		<p>no se lleva a cabo una buena organización estratégica de las redes sociales, puesto que cada dependencia debe crear una página y manejarla.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No existe algún tipo de filtro que revise la información y permita su publicación, cada individuo es libre de publicar lo que desee de su dependencia. - la información puede tornarse repetitiva, puesto que no hay alguien encargado de unificarla. - Tanto los directivos como funcionarios pueden optimizar de una mejor forma las herramientas de divulgación de la información, en este caso las TIC, carteleras, buzones, entre otras, ya que en las entrevistas y en el trabajo de campo se pudo evidenciar varias falencias, una de ellas es la poca actualización de las carteleras. - Los medios visuales que están utilizando para divulgar la información, se podrían
---	--	--

		<p>realizar más llamativos para así captar más la atención de los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En conclusión, se podría considerar reconstruir las estrategias que ya se tienen para divulgar la información, es decir crear estrategias llamativas y que se ajusten a la población.
<p>Grupo C (5,6,7,8,9,11,12,15,17,21,22,23,24,25,26,27,39,40,41,42,,43,60,61,68,,69,74,75,76,79,82,86,87,88,89,90,91,92,93,94,95,96,97,109,112,113,123,126,127,128,130,131,142,152,157,158,159,160,163,164,192,193,214,215,217,224,223,250,251,254,255,256,257,259,260,264,265)</p>	<p>Comunicaciones internas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Es necesario revisar las estrategias de mejoramiento de las relaciones y el clima laboral, puesto que en ocasiones los empleados manifestaron que son muy pocas y que se iniciaron desde hace muy poco tiempo. - La opinión de los empleados en esta triangulación se divide, puesto que unos dicen que si se han realizado capacitaciones y otros dicen que no han recibido alguna, es decir que la mayor parte de los empleados no han tenido capacitaciones y por ello el cumplimiento de los objetivos institucionales puede verse afectado.

		<ul style="list-style-type: none"> - Gran parte de los empleados tienen afinidad para con la alcaldía y se sienten satisfechos con el apoyo dado por parte de sus jefes. - Casi todos los empleados se sienten a gusto por la labor que desempeñan, pero manifiestan que deben realizar actividades y cumplir con metas de otras dependencias puesto que el personal es poco. - Los empleados manifiestan que al llegar a su dependencia de trabajo por primera vez no cuentan con los conocimientos necesarios y deben buscar sus propios medios para instruirse.
<p>Grupo D (13,14,16,27, 28,29,30,31,3 32,33,34,35,3 6,37,38,51,52 ,52,53,62,64, 77,78,83,84,8 5,102,103,10 4,105,106,10 7,108,114,11 5,116,121,12 2,124,141,14 8,149,150,15</p>	<p>Necesidades comunicacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los empleados en general sienten que la comunicación entre ellos es buena, pero se necesitan estrategias para implementar nuevas formas sistemas de información más avanzados e innovadores. - La información

<p>1,153,154,15 5,156,161,16 2,167,168,16 9,170,171,17 2,173,174,17 5,176,177,17 8,179,180,19 0,191,214,21 5,217,224,23 3,250,251,25 4,255,256,25 7,259,260,26 4,265)</p>		<p>transmitida es la que cada dependencia redacta y cree que es pertinente y para su divulgación existe una sola persona, esto puede afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, puesto que si se comparte una información mal escrita o desactualizada puede afectar el desarrollo de las demás actividades.</p>
---	--	---

Reflexiones y recomendaciones

- Para la Alcaldía es preciso subsanan las debilidades estructurales en cuanto a las comunicaciones, tanto externas como internas.
- Incorporar en las comunicaciones el carácter estratégico, pues estas son fundamentales para orientar la toma de decisiones. Estrategia: “como un plan o pauta que integra los objetivos las políticas y la secuencia de acciones principales de una organización en un todo coherente” (Quinn, 1980).
- Se recomienda diseñar un plan de comunicaciones para consolidar al interior de los equipos de trabajo una comunicación asertiva que aporte a la construcción y socialización externa de las rendiciones de cuentas.
- Aplicar la normatividad. Se exige que las entidades del Estado realizar auditorías internas de su Sistema de Gestión de la Calidad. Lo cual sería muy propicio para aportar a una buena planificación, seguimiento, evaluación y control, que sin duda beneficiará los procesos comunicativos.
 - Se recomienda profundizar en un análisis de clima laboral.

Crear el manual de crisis interno, puesto que este sirve para proteger los principios y políticas de la institución.

- Acciones que permitan, en el cambio de administración cada cuatro años, contar con un acompañamiento y se convoque a los servidores vinculados a recibir a los contratistas para fomentar un adecuado empalme, y viceversa.
 - Reto de la alcaldía: fomentar que los miembros de la organización se escuchen y sean emisores y receptores de la información.
- Lograr, en palabras de Capriotti (1999), “que el intercambio de información se vuelva bidireccional, de forma ascendente, descendente y horizontal, facilitando la interacción por medio del diálogo -es decir, la participación de las dos partes en la comunicación-, adoptando así un verdadero carácter comunicativo”.

Referencias:

Ángel, D. (2011). Artículo. *La hermenéutica y los métodos de investigación en ciencias sociales* <http://www.scielo.org.co/pdf/ef/n44/n44a02.pdf>

Felizzola, M. (2015). tesis. *Diseño de una estrategia de comunicación interna para la alcaldía del municipio de convención norte de Santander.* <http://repositorio.ufpso.edu.co:8080/dspaceufpso/bitstream/123456789/955/1/27993.pdf>

Fernández, C., Bautista, P., (2014) Metodología de la investigación, México D.F, Mcgraw- Hill/ Interamericana Editores, S.A. Dec.V. http://virtual.udabol.edu.bo/pluginfile.php/193432/mod_resource/content/2/Unlocked-Metodología%20de%20la%20Investigación%20-Sampieri-%206ta%20EDICION.pdf

Madero Osorio, S. (2009). tesis. "la función de la comunicación interna y externa, como instrumento estratégico para mejorar el servicio al cliente en madero y Maldonado, corredores de seguros s."

<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis293.pdf>

López, A., García Bustamante, E. (2010). La comunicación y la información en gobiernos locales: persistencia de prácticas difusionistas de comunicación en organizaciones gubernamentales del Valle del Cauca (Colombia).

González, S., Stephanie. (2012). Los mensajes amorosos en Facebook de los estudiantes FCPYS, UNAM

https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SOCIALES_8/Ciencias_de_la_Comunicacion_Social/lenc.pdf

Pérez, P., Julián & Gardey, Ana. (2014). Definición de organismo gubernamental

<https://definicion.de/organismo-gubernamental/>

Ruiz, Rodolfo. (2016). Desarrollo organizacional del sector publico

<http://modernizacionestatal.blogspot.com/2016/10/desarrollo-organizacional-del-sector.html>

Molina, S., lizandro, Briones, Ítalo & Arteaga, C., Helen. (2016). El comportamiento organizacional y su importancia para la administración de empresas

<file:///C:/Users/ximena/Downloads/Dialnet->

<ElComportamientoOrganizacionalYSuImportanciaParaLa-5802885.pdf>

Bermúdez, C., Rus. (2016). "La comunicación interna en las organizaciones"

<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/7425/TFM000339.pdf?sequence=4>

Ramírez, L., Arcila, A., Buriticá, L., Castrillón. (2004). Artículo. Paradigmas y Modelos de investigación guía didáctica y módulo

<http://virtual.funlam.edu.co/repositorio/sites/default/files/repositorioarchivos/2011/02/0008paradigmasymodelos.771.pdf>

Reynaga, A. (2007) Las Relaciones de Colaboración en el Ámbito de la Comunicación Organizacional, Más Allá de la Responsabilidad Social Corporativa.

Revista Razón y Palabra [en línea] Número 12 abril-mayo:
<http://revela.com.ve/www.redalyc.org/articulo.oa?id=199520729021>

Edouard, F. (2015). Artículo. *Ficha Metodológica Guía para taller con grupos focales con beneficiarios directo*

<http://www.fao.org/3/a-av216s.pdf>

Guerrero, M. (2016). Artículo. *La Investigación Cualitativa*

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920538>

Zanfrillo, A. I., & Artola, M. A. (2019). Characterization of digital communication models in organizations of the third sector. *Visión de Futuro*, 23, No 1 (enero-junio), 220-236. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2019.23.01.001.en>

Anexos

1. REVISIÓN DOCUMENTAL

<p align="center">Nombre del documento: Plan de Desarrollo 2016- 2019</p> <p align="center">Autores: Alcalde municipal Carlos Arturo Marín, su equipo de trabajo y los ciudadanos del municipio de Nariño.</p> <p align="center">Año: 2016</p>				
Descripción	Objetivos del Documento	Asuntos referentes al relacionamiento interno: al clima, la cultura y el ambiente laboral.	¿Cómo se aborda la comunicación interna?	¿Se identifican acciones o estrategias de comunicación?
El Plan de Desarrollo 2016-2019 fue la ruta	Tiene como elemento	En el Plan de Desarrollo la alcaldía indica la calificación	En los únicos aspectos que se	La única estrategia evidente en el

<p>por la cual se orientaron los procesos de gestión que se pretendían realizar para Nariño en los 4 años de la administración.</p> <p>Allí encontramos el diagnóstico y estilo de gobierno, los procesos normativos y legales, la visión, misión y objetivos de la alcaldía, así como las líneas de desarrollo.</p>	<p>específico la socialización con la comunidad de los temas de importancia y mayor relevancia para el desarrollo del municipio.</p>	<p>e idoneidad que debe disponer el personal que presta sus servicios en el ente territorial, para garantizar un buen servicio a la comunidad, teniendo en cuenta la cultura y el ambiente laboral como referentes comunicacionales.</p>	<p>aborda la comunicación interna en el documento es en el ítem de buen gobierno, allí se califica y se busca que los trabajadores se <u>capaciten</u> y tengan <u>buenas relaciones</u> entre ellos para que se genere <u>un buen servicio a la comunidad.</u></p>	<p>documento son las capacitaciones para el buen gobierno.</p>
		<p>Buen Gobierno: las prácticas de buen gobierno son unas de las prioridades en la administración ya que hace más eficiente y organizados todos los procesos llevados a cabo.</p> <p>Dando como resultado transparencia y rendición de cuentas, la participación y servicio al ciudadano, vocación por el servicio público, la gestión pública efectiva y estrategias contra la corrupción.</p>		

		- Línea 6 : Gestión del talento humano y cultura organizacional.		
--	--	--	--	--

<p>Nombre del documento: Análisis situacional de comunicaciones en la Alcaldía de Nariño, Antioquia</p> <p>Autores: Dayana Ossa & Tiany Gamarra</p> <p>Año: 2018</p>				
Descripción	Objetivos del documento	Asuntos referentes al relacionamiento interno, al clima, la cultura y el ambiente laboral.	¿Cómo se aborda la comunicación interna?	¿Se identifican acciones o estrategias de comunicación?
Es un documento en el cual se analiza la situación de la alcaldía en cuanto a las comunicaciones, se encuentra una descripción de la misión visión y objetivos de la organización, también se explica el estado de la comunicación interna y externa.	Conocer el estado actual de las comunicaciones en la alcaldía.	<i>“Las relaciones entre quienes conforman el equipo, se dan tanto directa como indirectamente. Los jefes como alcalde y secretarios se entienden con sus compañeros de oficina, distintas dependencias y demás instituciones públicas del municipio.</i>	En el documento se aborda la comunicación desde los mensajes, contenidos y actividades que realizan los funcionarios , explicando también la relación que maneja cada funcionario con sus jefes y demás compañeros.	En el documento no se identifican estrategias de comunicación por parte de las autoras, allí se nombran algunas acciones con las que cuenta la alcaldía para el libre y sano esparcimiento durante los horarios de trabajo. Una de las acciones que se evidencian son las pausas activas. Por último, la hora de tomar el café está considerado también como una estrategia.

	<p><i>La información generada se extiende por distintos medios para conocimiento de la comunidad.</i></p> <p><i>Además, cada oficina recibe y genera la documentación necesaria para el cumplimiento satisfactorio de sus actividades”.</i></p> <p><i>“Entre jefes la relación se basa en contacto básicamente laboral y algunas veces personal. Las normas de cortesía y las expresiones formales se hacen presentes, en general parecen tener una relación amena. Los jefes se comunican con sus colegas y demás trabajadores por medio del teléfono celular, correos electrónicos y chats de WhatsApp. Estas plataformas, junto con redes sociales,</i></p>	<p>De esta forma se identificaron los actores más vinculados dentro de la alcaldía, los cuales están ligados al organigrama y hacen parte del gabinete municipal, estos se encuentran encabezados por el alcalde Carlos Arturo Marín Londoño.</p>	
--	---	---	--

		<p><i>han hecho del internet, un medio de comunicación en constante uso por la Administración.</i></p> <p><i>No obstante, usan vías como las reuniones y la oralidad en persona, para el correcto flujo de información”.</i></p>		
<p>En segundo lugar, se encuentra el Plan de Comunicaciones que hasta el momento está en proceso de creación.</p>	<p>“Visibilizar la gestión y la imagen de la Alcaldía de Nariño, Antioquia mediante la publicación de contenidos que al llegar a la opinión pública generen aceptación y confianza”</p>	<p>En cuanto al ambiente laboral y público interno el plan de comunicaciones no presenta ningún ítem</p>	<p>Aunque en una parte del documento se dice que “El presente Plan de Comunicaciones pretende sentar las bases de una comunicación desde la oficialidad centrada en todos sus públicos, ya sean internos o externos dejando claro canales, medios, estrategias y planes”, los objetivos y estrategias del mismo solo están orientadas al público externo y a posicionar la</p>	<p>El documento no cuenta con estrategias para el fortalecimiento de la comunicación interna de la alcaldía.</p>

			imagen de la alcaldía.	
--	--	--	---------------------------	--

Nombre del documento: ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de calidad - requisitos				
Descripción	Objetivos del Documento	Asuntos referentes al relacionamiento interno, al clima, la cultura y el ambiente laboral.	¿Cómo se aborda la comunicación interna?	¿Se identifican acciones o estrategias de comunicación?

<p>Se centra en todos los elementos de la gestión de la calidad con los que una empresa u organización debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de los servicios. Norma internacional.</p>	<p>El objetivo que tiene el Iso 9001: 2015 es aumentar la satisfacción del cliente, gracias a los procesos de mejora continua.</p>	<p>La norma establece que la organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes las cuales deben incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qué comunicar - Cuándo comunicar - A quién comunicar - Cómo comunicar - Quién comunica <p>La organización debe llevar a cabo auditorías internas en intervalos planificados para proporcionar información acerca del SGC.</p>	<p>Referente al documento la norma dice que se deben determinar las comunicaciones internas y externas teniendo en cuenta:</p> <p>Qué comunicar, Cuándo comunicar, A quién comunicar, Cómo comunicar, quién comunica.</p>	<p>Una de las estrategias es el ciclo PHVA, Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.</p> <p>Otras estrategias comunicacionales es la retroalimentación y las auditorías.</p> <div data-bbox="1263 352 1555 583"> <p>El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al SGC como un todo. La figura 2 ilustra cómo los capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.</p> <p>Nota: los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta NI.</p> <p>Figura 2 - Representación de la estructura de esta NI con el ciclo PHVA.</p> </div>
--	--	--	---	---

2. ENTREVISTAS

- **Alcalde (2016- 2019) Carlos Arturo Marín Londoño**

Me regala su nombre completo por favor. R/ Carlos Arturo Marín Londoño.

¿Cuáles son los objetivos institucionales de la alcaldía de Nariño?

Bueno, yo creo que los objetivos como, tal, aunque son un tema muy amplio, yo diría que son el desarrollo social y comunitario de nuestro municipio a nivel general. Si buscamos objetivos más específicos habría que hacerlos a nivel de cada uno de los sectores, educación, salud, agua potable, saneamiento básico.

¿En la alcaldía quiénes y cómo divulgan la información?

Hay un sistema que es a través de las redes, que incluso el mismo gobierno nos exige tener unas plataformas con esta información, pero nosotros también aparte de este sistema, de este método que hay, invitamos a cada secretaria a tener una página en las redes para que se publicara tanto en la página del municipio como en la de secretaria.

También tenemos una publicación en el Precursor y tenemos el programa semanal en la emisora, tenemos un convenio con la emisora para cuñas radiales con información que se requiera el programa del municipio que está cada ocho días los sábados.

¿Cómo informa a su equipo de trabajo sobre las actividades propuestas ajustes y cambios en las actividades a realizar?

Cada ocho días tenemos un consejo de gobierno con todos los secretarios y algunos invitados; se tiene creado también un grupo de wpp (inmediatamente alguna información que se tiene que mandar se manda); semanalmente nosotros cada ocho días nos estamos reuniendo con el equipo de trabajo a monitorear las tareas pendientes, a hablar que hay algo más para la próxima semana.

Se tiene es el consejo de gobierno que es el que yo diría es que más se informa en este caso y también está el grupo de wpp que está de secretarios y está a nivel general del municipio.

¿Cómo confirma que la información fue recibida?

No, cuando es por wpp es que es más bien general y que no es como tan relevante, pero si se requiere, lo que hace a nivel de la secretaría del despacho se hace personal también, usted lo hace wpp y se hace personal a través de la llamadita.

¿Cómo se comunican entre las dependencias?

Como no estamos tan dispersos, aquí si a mí me necesitan pasan. Aquí estamos todos muy cerca y hay buena comunicación. Por el grupo cuando se requiere se pone información más que todo para recordar, pero cuando hay alguna reunión se hace personalmente.

¿En general como reciben los funcionarios vinculados y los contratistas las orientaciones de los jefes?

Yo he visto como buena receptividad, buena actitud, no hay problema porque también cuando como se hace el trabajo continuo entonces, por ejemplo, en alguna reunión se quedan con tareas y a la otra semana se revisa lo pendiente y se colocan otras nuevas.

Normalmente no hay problema, hay buena disposición de los muchachos, porque también lo que se trata es que ellos entiendan que es un equipo de trabajo y cada uno tiene sus funciones si alguno de esos de esa parte del equipo de trabajo no funciona pues todo el equipo empieza a fallar. Lo hemos tratado como de orientar en ese sentido, cada uno tiene una función que es diferente, digamos inspección diferente a salud o diferente a comisaría, diferente a gobierno, pero cada uno es un equipo de trabajo.

¿Qué necesidades de comunicación al interior de la alcaldía identifica?

Bueno si hace falta un medio más directo. Lo que pasa es que aquí el tema es de plata también. Nosotros hemos querido implementar varios sistemas de información que sean más avanzados, más tecnológicos, pero sí requieren es de presupuesto que es lo difícil. Incluso también nos gustaría tener internamente unos parlantes

para pasar informes, para colocar música en diferentes sectores, en diferentes momentos, digamos en las salas de espera donde se tiene de la comunidad... Pero si el problema que uno ve es en la parte de presupuesto que es lo que lo limita a uno a veces.

¿De lo que ya se tiene que podría mejorarse?

Bueno, una de las cosas que yo diría que nos hace falta continuar es el tema de las cámaras de seguridad que eso nos ayuda tanto para el manejo interno como externo, nosotros en esta alcaldía ubicamos casi 25 o 30 pero se queda uno cortico porque eso ayuda con muchas cosas, porque es información inmediata y que sirve para el respaldo de cualquier cosa.

¿Ha recibido capacitaciones sobre comunicación o servicio al cliente o ambiente laboral?

Sí, a través de la ARL, de Comfama, Gobierno, que es el encargado de esa parte a todo el equipo de trabajo, capacitó en diferentes ocasiones.

¿Qué sugerencias le haría a la oficina de comunicaciones o a los encargados?

Hay que seguir innovando, nosotros apenas estamos arrancando en ese tema a pesar de que tratamos de empezar hay que seguir innovando metiendo a la gente en ese cuento porque no todos entienden la importancia de informar, yo por ejemplo en las reuniones de consejo de gobierno les decía que era muy duro el alcalde únicamente coloque fotos, suba información, diga lo uno y lo otro, y las secretarias en vez de informar. Es importante informar a la comunidad que es lo que considera uno, tiene que ser todos porque a veces se queda uno corto por que es uno solo.

¿A quien acude en caso de crisis o alguna dificultad dentro del ambiente laboral?

¿Yo a quién acudo?

Si, Usted como mandatario si de pronto hay una crisis, ¿qué hace?

Yo normalmente reúno a los secretarios de despacho. Por ejemplo, yo no soy el alcalde que él es el que manda y dice que se hace, no, no. Por ejemplo, si el problema es con salud llamo al equipo de salud, en este caso, primero a la directora local de salud. Pero normalmente, cuando hay momentos de crisis, cito al consejo de gobierno porque uno no lo hace todo, uno no es omnipotente yo lo he hecho como equipo de trabajo.

Entrevista secretaria de despacho: Natalia Andrea Montes Pérez

¿Natalia cuéntame cuáles canales de comunicación utiliza la alcaldía para estar al tanto de las estrategias y novedades?

Bueno como hay algunas dependencias muy dispersas nosotros usamos en estos momentos el wpp, dos grupos informativos que tenemos, ahí están agregados todos, en uno están agregados todos los funcionarios no importa las actividad que desempeñe, entonces ahí digamos que hay actividades en términos generales, desfiles, programas se publican ahí y hay otro grupo que solo es de secretarios de despacho donde se hablan cosas como un poco más privadas que tienen que ver con asuntos de las directrices o de la administración en sí, de cada una de las dependencias entonces se habla por ahí.

¿Cómo es el ambiente laboral?

El ambiente laboral es muy agradable, yo creo que todo depende básicamente de las relaciones interpersonales que uno maneje con los compañeros entonces en ese sentido en un concepto muy muy personal siento que el ambiente laboral es acorde.

¿Qué actividades se realizan para el sano esparcimiento y la convivencia de ustedes los trabajadores?

Bueno, en los últimos meses hay una psicóloga de la gobernación de Antioquia que está apoyando la secretaría de educación en este momento y ella trabaja con niños niñas y adolescentes pero también ha tenido la iniciativa de trabajar con nosotros entonces ella ha hecho varios programas varios talleres, talleres cortos debido a la carga laboral que nosotros manejamos, hace talleres de por ahí cuarenta y cinco minutos pero son muy agradables, entonces nos integramos hacemos actividades siempre deja un mensaje al final y los talleres siempre tratan de cómo relacionarnos en el trabajo de cómo atender a una personas de cómo manejar el estrés la ansiedad, entonces son cosas que son muy productivas y que lo llevan a uno a aprender y al crecimiento profesional y personal.

¿Es pertinente la información que recibe sobre la alcaldía?

Si, lo que pasa es que yo emito la información entonces desde mi perspectiva es diferente, yo creo que esta pregunta aplica más para los otros.

¿Qué información estás transmitiendo?

Yo transmito la información casi que toda la información que me pasan los secretarios de despacho

¿Y es pertinente?

Claro, siempre es programas que se van a realizar, proyectos que se están ejecutando, alguna actividad que se vaya a realizar con la comunidad, todo eso hay que hacerlo previamente para que la gente digamos lo tenga presente y pueda participar.

Listo ¿Tiene alguna anécdota sobre rumores en cuanto al área de comunicaciones?

Anécdota en términos de que -¡rumores!- De rumores por ejemplo que sea, bueno tal vez un rumor que hubo por ejemplo para la celebración del día del niño del día de disfraces, todo el pueblo estaba pensando que se iba a celebrar ese día, el 31 de octubre y nosotros o digamos yo asumo la responsabilidad no capte que la gente

por forma natural pues estaba pensando que era el día 31 porque es el día que realmente se celebra más nosotros lo íbamos a hacer en el municipio el 1, entonces se corrió la fecha y todo mundo estaba programado para el 31 empezó el rumor, era un rumor de que no se iba a hacer ese día hasta que una amiga me contactó por el celular personal y yo le dije si es verdad, tienen razón el rumor es cierto y tuve que hacer la publicación pedirle a mis compañeros que favor lo difundieran porque ya estábamos muy prontos al 31 faltaba como un día para que la gente no fuera a salir el 31 pensando pues que ese día era la actividad.

¿Cómo se procede con los rumores?

Como se procede –como dan solución- bueno lo más importante es que la fuente principal aclare los rumores ¿no? entonces si se empieza a especular sobre alguna actividad sobre una reunión, pues lo más pertinente es preguntarle a quien está encargado de la reunión y si se va a dar, por ejemplo el alcalde cita a una reunión entonces empiezan los rumores bueno esa reunión si se va a hacer y eso es de que de que van a tratar cierto, entonces casi siempre no le preguntan a él si no que me preguntan a mi si es verdad que se va a ver la reunión entonces siempre acuden a la fuente principal, digamos si la reunión la cita la secretaria de gobierno uno le pregunta directamente ella si es verdad o no.

¿De qué forma influyen las opiniones de los directivos en la toma de decisiones?

Influyen un 98% porque de todas formas ellos tienen un conocimiento más amplio sobre lo administrativo sobre las líneas, los lineamientos que deben seguir las consecuencias de las decisiones también que toman, entonces ellos por lo general tienen un enfoque mucho más amplio a la hora de tomar decisiones por el conocimiento pues previo que ellos tienen en sus trabajos en la labor que ellos han desempeñado en estos cuatro años, la decisión del alcalde, en este caso es fundamental la opinión de él una perspectiva frente a algo es fundamental, digamos que en términos técnicos por ejemplo en secretaria de planeación sí que se maneja otro tipo de cosas como construcciones y todo eso la opinión del arquitecto ya viene

a ser fundamental, en ese sentido digamos que varía un poco pero al igual la decisión final siempre va hacer del alcalde o la secretaria de gobierno.

¿Recibieron ustedes como empleados inducción o re inducción o entrenamiento o evaluación?

¿Para el cargo? -si- para el cargo que uno desempeña, bueno no, en mi caso fue particular lo que pasa es que la niña que estaba acá renunció, entonces ella renunció y se fue, yo cuando llegue pues son hubo quien me entregara la oficina, las actividades pues yo las fui aprendiendo poco a poco una compañera que hizo reemplazos acá pues sabía más o menos como era el funcionamiento de la oficina por lo tanto ella me instruyó un poco pero no, no hubo quien lo hiciera formalmente , formalmente que me indujera que me dijera las actividades que cosas había que desempeñar no, no hubo quien.

Bueno ¿recibes alguna evaluación semanal mensual anual?

Evaluación no, no yo no pues no me hacen eso a no ser que lo hagan internamente la secretaria de gobierno y el alcalde, pero no nunca me han notificado.

Entrevista a Mabel correa cárdenas: vinculada

Doña Mabel ¿conoce cuál es propósito de la alcaldía y cuál es el principal objetivo de la administración actual?

Cómo es que es, se me fue la palabra, es el servicio a la comunidad.

¿Se ha enterado de las estrategias de la alcaldía?

Si.

¿Por cuál medio?

Por la emisora, por los programas radiales que hace el alcalde cada ocho días con las diferentes dependencias, por el periódico el gran precursor.

¿Conoce las metas de la alcaldía?

Si.

¿La información que recibe de la alcaldía es sutil?

Si

¿La información le ayuda al cumplimiento de las metas institucionales?

Si

¿Por qué?

Porque todas van enfocadas en los proyectos y programas para el desarrollo de la misma comunidad.

¿Cómo da a conocer su labor en la alcaldía?

Por medio ¿pues lo mio? –sí, lo que usted hace – como el trabajo mío es interno, pues la gente sabe que hago yo y que me toca hacer, yo hago todo lo de liquidaciones de prestaciones sociales, decretos resoluciones- ¿usted difunde eso? Pues que lo haga por un centro no, pero no sé si de pronto - ¿Cómo se lo hace saber a sus jefes? - pero no como mi jefe es tan nueva no le ha tocado pero las otras sí ¿entonces usted cómo le hace saber a su jefe o porque medio le hace saber que tiene todo completamente realizado? Porque aquí se va elaborando todo y se le pasa al alcalde para que lo firme y se baja a tesorería para los pagos - ¿todo es presencial? - sí.

¿Ha recibido capacitaciones en cuanto a comunicación y bienestar?

No - ¿en ningún momento? - no

¿Considera que los colaboradores de la alcaldía tienen sentido de pertenencia por la institución?

Muchos, todos no.

¿Considera suficiente la comunicación con su jefe en cuanto a las instrucciones para desarrollar su labor?

Si

¿La información le llega a tiempo?

Si.

¿Usted tiene conocimiento sobre algún balance social, rendición de cuentas etc?

Sí, pero no me acuerdo de que fecha fue el último sí fue en junio o julio.

¿Cuál es la misión visión y valores de la alcaldía?

¡Ay! Velar por el bienestar de la comunidad, porque es que la atención aquí es al cliente, es el bienestar de la gente del campo y del pueblo que muchos programas sociales enfocados para la ayuda del adulto mayor y la tercera edad.

Y por último ¿a quién acuden en casos de crisis y conflictos?

Al alcalde, depende de la dependencia también porque vea hay veces que sí está el ingeniero y son desastre o de vivienda llegan directamente allá, y la mayoría son qué mercados que plata que pasajes con el alcalde ¿y si son crisis comunicacionales dentro de la institución? Con esa niña Natalia, sube mucha información.

Entrevista encargada del sisben y unos meses de las comunicaciones y problemas técnicos de la alcaldía: Carlos Andrés Bustamante

¿Cuáles canales de comunicación utilizan en la alcaldía para estar al tanto de las estrategias y novedades?

Que realiza la alcaldía, bueno a través de correo electrónico, redes sociales a través de reuniones de personal e información y diálogo constante y permanente con el jefe de dependencia

¿Cómo es el ambiente laboral?

El ambiente laboral es muy chévere, pues en el momento hay muy buen compañerismo, pues en cuatro años de trabajo uno prácticamente ya somos amigos, como una familia cierta, establece uno buenas relaciones con los compañeros, en cuanto a los usuarios también se atienden de muy buena manera, se hace lo posible por la solución de las inquietudes y los problemas que traen acá o las solicitudes que viene a realizar.

¿Qué actividades se realizan para el esparcimiento y la convivencia de los trabajadores? En cuanto al trabajo en grupo y bienestar laboral, bueno hacemos reuniones cada mes para celebrar cumpleaños, serían los cumpleaños de cada mes, cuando hay actividades o fechas especiales como amor y amistad también hacemos encuentros aquí se juega el amigo secreto por decir algo, a fin de año se hacen integraciones en sitios específicos turísticos, se hacen encuentros, se celebra el día del padre el día de la madre, navidad, navidad comunitaria.

¿De pronto han recibido capacitaciones acerca de las comunicaciones?

De las comunicaciones - ¿atención al público? - si- poco, pero si lo hemos recibido.

¿Es pertinente la información que recibe de la alcaldía?

Si

¿Tiene alguna anécdota sobre rumores en cuanto al área de comunicaciones?

Si, de pronto nos falta un comunicador que sea profesional, porque nosotros de pronto entre tantas cosas que hacemos intentamos ser comunicadores cierto, pero

en lo poco que sabemos hacemos lo mejor que podemos, pero si es necesario que el municipio cuente con un cargo de comunicador.

¿De qué forma influyen las opiniones de los directivos en la toma de decisiones?

Para la toma de decisiones -en cuanto a todo su trabajo- la verdad pues – o de pronto toma usted de forma asertiva las decisiones- bueno si hay que redactar un cdp o pedir una resolución siempre lo hago yo pero con el consentimiento pues del secretario porque él es el que firma, si se va a pasar un informe igualmente se le informa al secretario, respecto por ejemplo la nueva actualización del sisben prácticamente si las tomaba yo, pero le comentaba a él que era lo que estaba haciendo, siempre hay como una confianza al cargo que delegan.

¿Sabe usted cuales es la misión visión y valores de la alcaldía?

Pues no, no me la sé, pero si la he leído.

¿A quién acuden en caso de crisis y conflictos dentro de la institución?

Como primera medida el secretario de planeación, el secretario de dependencia, que en este caso sería el arquitecto yamid, el ingeniero yamid, como segunda instancia la jefe de personal que viene siendo Ana María la secretaria de gobierno que por ser secretaria de gobierno es jefe de personal y en una tercera instancia ya sería el alcalde.

¿Recuerda alguna anécdota sobre rumores en la alcaldía?

Si, uno hay veces escucha rumores y cosas de pasillo que no dejan de ser de ahí

¿Cómo se procede con los rumores?

La verdad si es personal yo trato de enfrentar el rumor desde raíz, si es algo que no estoy seguro trato de no prestarle atención y ya hasta ahí llega.

¿Reciben alguna inducción, reinducción, entrenamiento o evolución para el cargo?

No, ósea cuando uno entra aquí la primer vez es muy duro porque uno entra muy novato muy ciego no sabe, a uno si le explica cositas, la otra persona le hace entrega del cargo, hay que reportar a esta plataforma aquí se actualizan los datos del sisben o datos en general pero realmente el manejo ya a uno le toca buscarlas ir a un municipio cercano pedir ayuda, capacitación si se ha tenido en la implementación del nuevo sisben en la actualización , si se tuvieron varias capacitaciones virtuales y presenciales y hubo que pasar unos filtros o unas evoluciones con un puntaje sobre ocho cierto un puntaje que no podía ser menos de 80 sobre 100 puntos no podía bajar menos de 80 para poder aprobar eso igual los encuestadores tuvieron su capacitación virtual y presencial.

¿Reciben de pronto alguna evaluación, alguien los evalúa durante una semana o un mes?

Pues mientras está la capacitación mientras uno la pasa si hay evaluación luego las opiniones que de pronto los usuarios dejen en el buzón de sugerencias.

Entrevista: estiven Marulanda abogado asesor de la oficina de contratación

¿Cómo se entera de las novedades de la alcaldía y de las estrategias?

Digamos que desde la administración municipal hay diferentes canales o medios de comunicación como por ejemplo las carteleras informativas donde las diferentes dependencias hacen sus anuncios o publicaciones de los diferentes programas proyectos y actividades que se ejecutan en el municipio entonces a través de las carteleras de cada una de las dependencias es un medio, a través del correo institucional y la página web del municipio y las redes sociales en este caso el Facebook

¿En cuáles espacios hay comunicación o retroalimentación de las actividades logros y pendientes de la alcaldía?

Digamos que para responderle esa pregunta yo creería que el medio más utilizado para es haciendo como retroalimentación de los procesos es el correo institucional

¿La información que recibe de la alcaldía es útil?

A mi modo de ver creo que muchas veces la información es repetitiva , es decir en determinadas ocasiones se puede estar recibiendo la misma información dos o tres veces y eso hace que muchas veces uno deje de prestar atención esos correos porque como ya le han llegado ya sea por el archivo físico por el correo institucional entonces cuando la información se vuelve así muy repetitiva uno como funcionario muchas veces pierde interés en sentarse detenidamente a revisarlo a leer que es la información que le está llegando a uno, entonces muchas veces hace falta que desde las dependencias encargadas se realicen los filtros necesarios para que esa información no llegue dos o tres veces a un funcionario que muchas veces tiene tantas actividades que realizar que no queda tiempo para estar revisando un correo que se transmite dos o tres veces

¿La información le ayuda al cumplimiento de las metas institucionales?

Si, si claro que sí pues es información muy útil porque digamos que al pertenecer a un órgano institucional que enlaza programas y proyectos de orden municipal departamental y nacional eso hace que uno muchas veces reciba información oportuna para que de esta manera se logren cumplir los planes y metas del programa de desarrollo plan de desarrollo entonces considero que si es información oportuna y que le permite a uno como funcionario pues darse cuenta de que otros proyectos a nivel departamental o nacional se están ejecutando y de los cuales como funcionarios de orden territorial nos podamos vincular para el logro de esos fines.

¿Ha recibido capacitación en cuanto al ambiente laboral, comunicación atención al cliente?

En lo personal para los 14 meses que llevo desempeñándome como contratista en el municipio de Nariño sí debo reconocer que han sido pocas las capacitaciones a las cuales he podido asistir o a las cuales se me han convocado es decir que considero que en el caso de incentivos laborales o formación laboral pues como externa a las funciones propias del cargo si hace falta como que a los funcionarios o contratistas se nos convoque o se nos invite a participar más activamente de estos programas de ¿cómo lo podemos decir? De formación laboral ajena a las funciones de uno.

¿A través de qué canales puede expresar sus peticiones quejas o sugerencias?

En el municipio reitero pues está el correo institucional que es un medio en el cual los diferentes funcionarios tenemos la posibilidad de compartir información, está el buzón de sugerencias o el pqr del municipio, el pqr del municipio y ya pues comunicación directa a través de oficios o documentos escritos a otras dependencias en las cuales se requiera tener información

¿Qué actividades se realizan para el esparcimiento y la convivencia de los trabajadores?

Digamos que es una pregunta que va muy ligada al tema de la formación que se nos brinda ajena a las funciones propias del cargo y en este caso pues si se han hecho jornadas de esparcimiento y capacitación que aunque no son muy constantes pues si ayudan a motivarse a uno como funcionario y digamos que se convierte en un escenario diferente al de la rutina del trabajo y de las actividades que muchas veces se van convirtiendo como automáticas o mecánicas, uno los hace de todos los días y eso muchas veces genera que uno como funcionario se olvide de brindar una atención adecuada a las usuarios o a los mismos compañeros en el caso de inquietudes que surjan al interior de la organización

¿Cómo es el ambiente laboral?

El ambiente, no el ambiente laboral en general digamos que es un ambiente que se presta para uno poder debatir y tener discusiones con los demás compañeros y demás dependencias de la organización no obstante hay que reconocer que muchas veces se generan diferencias normal de las relaciones humanas pero que afortunadamente pues existen los mecanismos alternativos de resolver como las diferencias o los conflictos internos que hayan pero obviamente pues estamos en una, al pertenecer a una administración o una organización pues si hay que reconocer que se generan roces pues normales de las relaciones humanas pero que en la medida de lo posible no se dejan escalar para generar un conflicto mayor, sino que pues en mi caso de que si hay alguna diferencia con algún compañero o algún funcionario se resuelva directamente sin tener que acudir a otras instancias.

¿Tiene alguna anécdota en cuanto al área de comunicaciones?

Pues no la verdad no, pero pues me atrevería a decir como que de pronto no, lo que yo si logro detectar es que no hay como una persona sobre la cual se deposite la responsabilidad y el manejo adecuado de las redes sociales , sino que he notado que muchas veces no es una ni dos personas las que manejen las redes sociales si no que han sido varias las que tratan de alimentar estas redes por lo general digamos como que no hay consistencia en la información o no se envía el lenguaje de la manera más adecuada entonces no hay como un responsable directo del manejo de las redes sociales y eso muchas veces genera que se desinforme a la gente.

En cuanto a la pregunta que lo acabo de mencionar hagámoslo un poco más coloquial ¿Qué chisme a escuchado acerca de la oficina de comunicaciones o en la forma en la que se manejan las comunicaciones?

No, que chismes, no pero son más como rumores incluso pues externos que no obedecen a rumores de la organización sino rumores externos en los cuales la gente o las personas muchas veces se quejan porque no reciben respuestas oportunas a través de consultas elevadas a través de los mensajes de texto de las redes sociales

o que envían una invitación o una solicitud de amistad por ejemplo una redes social como Facebook y nunca es contestada, que muchas veces o me pasa en mi caso que el correo de la dependencia en la cual me encuentro pues adscrito es un correo que reiterativamente está lleno de mensajes de Facebook y la oficina de contratación no es la oficina de comunicaciones entonces en ese caso me por ejemplo me saturan a mí de solicitudes de amistad y yo la verdad pues desconozco como es manejo de la red social del municipio y pues me parece ilógico que la oficina de contratación sea la que reciba las solicitudes de amistad de una red como Facebook entonces es como una de las cosas que puedo contar como a manera de anécdota que mi bandeja de entrada y correo institucional es llena de puros mensajes y solicitudes de Facebook.

Entrevista funcionario de deporte: Edilmer Osorio

¿Cómo te enteras de las novedades de la alcaldía y de las estrategias?

Principalmente por medios de difusión electrónica que son grupos de WhatsApp y cosas así

¿En cuáles espacios hay comunicación o retroalimentación de las actividades y logros?

En la oficina de secretaria de educación con el jefe de nosotros y con los demás compañeros de la dependencia

¿La información que recibe es útil?

Si, generalmente sí, siempre pues nos permite esa información desarrollar bien las labores y dar a entender lo que vemos

¿Ha recibido capacitaciones en cuanto a la atención al público comunicación?

Directamente no, pero hemos recibido capacitaciones de bienestar laboral que eso nos influye

¿Se siente satisfecho con la información que recibe por parte de la alcaldía?

Si.

¿A través de qué canales puede expresar sus peticiones quejas o reclamos?

Oficios a mi jefe inmediato o directamente hablar con el

¿Qué actividades se realizan para el esparcimiento y la convivencia de los trabajadores?

Pausas activas que realizamos nosotros hacia los demás funcionarios de la alcaldía

¿Hace cuánto se implementaron las pausas activas?

Hace aproximadamente quince días

¿Que se realiza en la pausa activa?

Ejercicios de estiramiento, motricidad básica y como fortalecimiento como a las partes del cuerpo que más se utilizan que generalmente son los brazos y muñecas.

¿Cómo es el ambiente laboral?

Para mi muy cómodo pues siempre con los compañeros hay comunicación nos sentimos bien, todos nos apoyamos todos entonces es un ambiente laboral bueno

¿Qué herramientas tecnológicas utilizan para la difusión de la información o para comunicarse?

Generalmente todo es difusión electrónica y de vez en cuando afiches o carteles

¿Tiene alguna anécdota o rumor sobre el área de comunicaciones de la alcaldía?

Dentro de la alcaldía, no

¿A quién acude en caso de crisis o conflictos?

Al jefe inmediato o con los compañeros o directamente con los implicados

¿Conoce usted la misión visión y objetivos de la alcaldía?

No.

Entrevista funcionario de deporte: Arbey Betancur Dávila

¿Cómo se entera de las novedades de la alcaldía y de las estrategias?

Por medio de whatApp o reuniones

¿En cuáles espacios hay comunicación o retroalimentación de las actividades, logros o pendientes? O por donde les exigen a ustedes como ¡ay! mire hay que mejorar esto o hay que realizar esta actividad.

Por medio de una reunión el espacio como conjunto a todo el equipo de trabajo para ver en que estamos fallando y cuáles son las actividades de mejora.

¿La información que recibe por parte de la alcaldía es útil?

Pues en parte si y en parte no, porque muchas veces se ve reflejado cuando tenemos un torneo o algo, alguna actividad y la expresamos a los jefes inmediatos y muchas veces se queda ahí.

¿La información entonces no le está ayudando al cumplimiento de las metas institucionales?

Como les dije es un proceso que son cuatro años de alcaldía y más uno en este proceso le ayuda como a formarse uno como persona, pero en cuanto a las actividades y logros hay de pronto poca ayuda.

¿Ha recibido alguna capacitación en cuanto a atención al público, ambiente laboral o atención al cliente, relacionamiento por parte de la alcaldía?

Si, por parte de la alcaldía si en eso estoy de acuerdo porque en cuanto a educación muchas capacitaciones muchos recursos que traen el beneficio de la comunidad puedo decir en base a interno que las capacitaciones nos ayudan mucho a mejorar para dar la atención al público y atención a la comunidad.

¿Se siente satisfecho con la información que recibe por parte de la alcaldía?

Si.

¿A través de qué canales puede expresar sus peticiones quejas o sugerencias?

Pues en estos momentos en la alcaldía hay un buzón de sugerencias, yo en estos momentos diría que no lo utilizo mucho simplemente de manera verbal se habla con el jefe inmediato

¿Qué actividades se realizan para el esparcimiento y la convivencia de los trabajadores?

Pausas activas que nosotros muchas veces realizamos todo el equipo de trabajo en la alcaldía tanto externa como interna.

¿Hace cuánto se están dando las pausas activas?

Mas o menos por ahí dos meses

¿Cómo es el ambiente laboral?

El ambiente laboral es en cuanto al equipo de trabajo como tal de educación deporte y cultura, muy bueno muy cómodo y se relaciona mucho en cuanto a la comunicación

¿Cómo se relacionan ustedes con los otros trabajadores, es buena la relación?

Si, muy buena.

¿Tiene alguna anécdota o algún rumor acerca del área de comunicaciones? Por ejemplo ¡ay! Tenemos un evento y la publicidad llegó tarde y por eso la gente no asistió o ay la alcaldía tiene estas redes sociales y la información es muy precaria o pues cosas así

En cuanto pues a las redes sociales se utiliza mucho el Facebook que se maneja a través de educación deporte y cultura, que se maneja un solo Facebook pues para esta dependencia, se riega mucho la información cuando hay alguna actividad alguna rumba aeróbica, algún evento alguna capacitación se riega mucho por ahí incluso por los grupos internos que se manejan dentro de la alcaldía

¿A quién acuden en caso de crisis y conflictos?

A un jefe inmediato

¿Conoce la misión visión y objetivos de la alcaldía?

No.

3. Grupos focales

- Primer grupo focal

Buenos días mi nombre es Karen Ximena soy estudiante de comunicación social periodismo de la universidad de Antioquia sede sonsón, el día de hoy vamos a hacer una actividad que está enfocada en la comunicación interna de la alcaldía, listo.

¿la información que reciben por parte de la alcaldía es útil?

si

¿le agregarían algo, le cambiarían algo a la información que reciben por parte de la alcaldía?

Secretaria archivo: no, lo único es por ejemplo en los grupos que a veces hay personas que mandan cosas que no tiene nada que ver con lo laboral.

¿qué mensajes reciben de sus jefes?

maricela: Generalmente son citaciones a reuniones o información sobre eventos.

¿y qué tipo de información reciben a parte de los eventos y situaciones?

secretaria archivo: por ejemplo, yo todas las comunicaciones que llegan a la alcaldía, por medio físico por que en estos momentos no está por correo que se debería dar toda la información

¿a través de qué medios se enteran de lo que sucede en la alcaldía?

en la página de la alcaldía, wp, correo electrónico y por Facebook

¿cuál medio es el que más utilizan?

WhatsApp

¿cómo dan a conocer los resultados o las noticias de su trabajo, de su dependencia?

publicaciones ¿por? en la página de Facebook, también se hace informe de gestión dos veces al año

¿a través de qué medios o formatos reciben la información, digital audio, video o impresas?

maricela y demás participantes: digital

archivo: en mi caso es impresas

¿en cuanto a la comunicación entre las áreas, en la alcaldía hay espacios de retroalimentación?

muy pocas veces

¿en qué ocasiones se han hecho?

maricela: pues cuando hay que concertar algo en común

archivo: o en consejos de gobierno.

¿cuentan con espacios para dar y escuchar opiniones?

maricela: consejo de gobierno

¿cada cuánto se realiza?

maricela: una vez a la semana

¿cómo se comunican entre las diferentes áreas?

maricela: por cabeza del secretario

¿en caso de dudas, propuestas pueden comunicarse con facilidad con la alcaldía?

si

¿con quiénes?

archivo: con los jefes inmediatos

¿consideran que hay errores de comunicación?

Mariela: no

¿porque?

por qué pues toda la información pienso que se transmite y que si ha dificultad pues uno va a la fuente directa.

Bueno ahora vamos a realizar una actividad lúdica que está enfocada a la realización de una infografía

explicación de que es una infografía

es una combinación de imágenes sintéticas, explicativas y fáciles de entender y textos con el fin de comunicar información de manera visual para facilitar su transmisión.

yo inicialmente iba a realizar la infografía grupal ya ustedes me dirán como quieren individual

¿solo un ícono o varios?

Si solo utilizan WhatsApp normal, si solo ese sí, si utilizan otros los ponen.

Anexo: foto primer grupo focal



- **Segundo grupo focal**

Buenos días mi nombre es Karen Ximena soy estudiante de comunicación social periodismo de la universidad de antioquia sede sonsón, el día de hoy la actividad consiste en dos fases la primera son unas preguntas y la segunda es realizar una infografía, más rato les explicare por medio de unas diapositivas el significado y cómo realizarla.

¿Conocen ustedes cual es el propósito de la alcaldía y cuáles son las estrategias de la administración actual? ¿Si, no cuál es?

El propósito actual es velar por el bienestar y el desarrollo de la comunidad prestando beneficios que vayan enfocados lógicamente al bienestar de la comunidad del municipio de nariño y el desarrollo del plan la ejecución del plan de desarrollo municipal que está estipulado con unos programas.

¿Se han enterado de las estrategias de la alcaldía? Si.

¿Por cuales medios? Redes sociales, carteleras.

¿Cada cuánto se realizan las carteleras? Eso depende de cada dependencia y la información que vaya sacando.

J: en cuanto a las carteleras no diría yo que sería tanto si no los informes de gestión, las redes sociales.

¿La información que reciben por parte de la alcaldía es útil?

Si.

¿Porque?

Porque entera a la comunidad sobre los planes proyectos y actividades.

¿Han recibido alguna capacitación en cuanto a bienestar, comunicaciones o atención al cliente? Ambiente laboral

¿Cada cuánto?

Cada quince días

¿Consideran que los colaboradores de la alcaldía tienen sentido de pertenencia?

Si.

¿Y ustedes?

si

¿Consideran suficiente la comunicación con su jefe en cuanto a las instrucciones para desarrollar su labor? Claro que sí.

¿La información les llega a tiempo? sí, no siempre ¿o qué tipo de información? toda

Pues hay información que, si nos llega bien, pero otra no, o se entera en los momentos, precisamente va pasando y se entera.

¿Tiene conocimiento sobre algún balance social o rendición de cuentas? Si.

¿Cada cuánto se hace? cada seis meses

¿Conocen la misión visión y objetivos de la institución? yo no, lo hemos leído, pero no lo recordamos

¿En caso de algún conflicto o rumor a quien acuden? jefe inmediato

¿La información que reciben por parte de la alcaldía les agrada? Si.

¿Qué mensajes reciben frecuentemente de sus jefes?

trabajo, fechas especiales y días de celebración

¿A través de cuales medios se envían la información?

El más efectivo acá es el WhatsApp o el correo institucional.

¿Ustedes desde sus dependencias dan a conocer su labor? Por las redes sociales

¿Solo redes sociales? Facebook, el periódico gran precursor, medios de la zona páramo

¿Cuáles son los medios que más utilizan para recibir la información, el digital, el audio el video o impresos? Digital.

¿En la alcaldía hay espacios de retroalimentación? Si, consejo de gobierno, se realiza cada ocho o quince días.

¿La alcaldía cuenta con espacios para dar y escuchar sus opiniones? Si, concejos de gobierno, reuniones de personal.

¿Cada cuánto se realizan las reuniones de personal? Son muy esporádicas

¿Cómo se comunican entre las dependencias? Mediante la comunicación verbal, física y oficios

¿En caso de dudas, propuestas pueden comunicarse con facilidad con su superior?
Si.

¿Consideran que hay problemas de comunicación? No.

A continuación, anexo fotografías:



4. CATEGORIZACIÓN DE LAS ENTREVISTAS

Categorías deductivas	Anexos de entrevistas agrupadas por temas	Categorías inductivas
Organizaciones gubernamentales	<p>Entrevista Alcalde: Carlos Arturo Marín Londoño</p> <p>¿Cuáles son los objetivos institucionales de la alcaldía de Nariño?</p> <p>Bueno yo creo que los objetivos como tal aunque son un tema muy amplio yo diría que son el desarrollo social y comunitario de nuestro municipio a nivel general, si buscamos objetivos más específicos habría que hacerlos a nivel de cada uno de los sectores, educación, salud, agua potable, saneamiento básico, bueno, yo diría que a nivel general es el desarrollo social y comunitario del municipio.</p>	

Comunicación
gubernamental

**Entrevista Alcalde: Carlos Arturo Marín
Londoño**

¿En la alcaldía quienes y cómo divulgan la información?

Bueno, obviamente nosotros, hay un sistema que es a través de las redes que incluso pues con el mismo gobiernos nos, nos exigen tener unas plataformas con esta información, pero entonces nosotras también para aparte de este sistema de este método que hay nosotros invitamos a cada secretaria a que tuviera una página en las redes para que se publicitara tanto en la página del municipio como en la página de la secretaria.

¿Ha recibido capacitaciones sobre comunicación o servicio al cliente o ambiente laboral?

Si, nosotros a través del arl recibimos a través de confáma, pues gobierno que es el encargado de esa parte a todo el equipo de trabajo capacitó en diferentes ocasiones.

--	--	--	--

<p>Comunicación interna</p>	<p>Entrevista Alcalde: Carlos Arturo Marín Londoño</p> <p>¿Cómo informa a su equipo de trabajo sobre las actividades propuestas ajustes y cambios en las actividades a realizar?</p> <p>A bueno en la anterior, también tenemos una publicación en el precursor y tenemos el programa semanal en la emisora, nosotros tenemos un convenio con la emisora para cuñas radiales información que se requiera el programa del municipio que está cada ocho días los sábados.</p> <p>¿Cómo informa a su equipo de trabajo sobre las actividades propuestas ajustes y</p>	
-----------------------------	---	--

<p>Categorías deductivas</p>	<p>Anexos de entrevistas agrupadas por temas</p>	<p>Categorías inductivas</p>
------------------------------	--	------------------------------

Organizaciones
gubernamental
es

**Entrevista secretaria de
despacho: Natalia Andrea
Montes Pérez**

¿Recibieron ustedes como
empleados inducción o re
inducción o entrenamiento o
evaluación?

¿Para el cargo? -si- para el cargo
que uno desempeña, bueno no,
en mi caso fue particular lo que
pasa es que la niña que estaba
acá renunció, entonces ella
renunció y se fue, yo cuando
llegue pues son hubo quien me
entregara la oficina, las
actividades pues yo las fui
aprendiendo poco a poco una
compañera que hizo reemplazos
acá pues sabía más o menos
como era el funcionamiento de la
oficina por lo tanto ella me instruyó
un poco pero no, no hubo quien lo
hiciera formalmente , formalmente
que me indujera que me dijera las

actividades que cosas había que desempeñar no, no hubo quien.

Bueno ¿recibes alguna evaluación semanal mensual anual?

Evaluación no, no yo no pues no me hacen eso a no ser que lo hagan internamente la secretaria de gobierno y el alcalde pero no nunca me han notificado.

Comunicación
Gubernamental

**Entrevista secretaria de
despacho: Natalia Andrea
Montes Pérez**

¿Natalia cuéntame cuáles canales de comunicación utiliza la alcaldía para estar al tanto de las estrategias y novedades?

Bueno como hay algunas dependencias muy dispersas nosotros usamos en estos momentos el WhatsApp, dos grupos informativos que tenemos, ahí están agregados todos, en uno están agregados todos los funcionarios no importa la actividad que desempeñe, entonces ahí digamos que hay actividades en término generales, desfiles, programas se publican ahí y hay otro grupo que solo es de secretarios de despacho donde se hablan cosas como un poco más privadas que tienen que ver con asuntos de las directrices o de la administración en sí, de cada

una de las dependencias entonces se habla por ahí.

¿De qué forma influyen las opiniones de los directivos en la toma de decisiones?

Influyen un 98% porque de todas formas ellos tienen un conocimiento más amplio sobre lo administrativo sobre las líneas, los lineamientos que deben seguir las consecuencias de las decisiones también que toman, entonces ellos por lo general tienen un enfoque mucho más amplio a la hora de tomar decisiones por el conocimiento pues previo que ellos tienen en sus trabajos en la labor que ellos han desempeñado en estos cuatro años, la decisión del alcalde, en este caso es fundamental la opinión de él una perspectiva frente a algo es fundamental, digamos que en términos técnicos por ejemplo en secretaria de planeación sí que se

maneja otro tipo de cosas como construcciones y todo eso la opinión del arquitecto ya viene a ser fundamental, en ese sentido digamos que varía un poco pero al igual la decisión final siempre va hacer del alcalde o la secretaria de gobierno.

Comunicación
interna

**Entrevista secretaria de
despacho: Natalia Andrea
Montes Pérez**

¿Cómo es el ambiente laboral?

El ambiente laboral es muy agradable, yo creo que todo depende básicamente de las relaciones interpersonales que uno maneje con los compañeros entonces en ese sentido en un concepto muy muy personal siento que el ambiente laboral es acorde.

¿Qué actividades se realizan para el sano esparcimiento y la convivencia de ustedes los trabajadores?

Bueno, en los últimos meses hay una psicóloga de la gobernación de Antioquia que está apoyando la secretaría de educación en este momento y ella trabaja con niños niñas y adolescentes pero también ha tenido la iniciativa de trabajar con nosotros entonces ella ha hecho varios programas varios talleres, talleres cortos debido a la carga laboral que

Categorías deductivas	Anexos de entrevistas agrupadas por temas	Categorías inductivas
------------------------------	--	------------------------------

Organizaciones
gubernamentales

Entrevista a Mabel correa cárdenas
: vinculada

Doña Mabel ¿conoce cuál es propósito de la alcaldía y cuál es el principal objetivo de la administración actual?

Cómo es que es, se me fue la palabra, es el servicio a la comunidad.

¿Se ha enterado de las estrategias de la alcaldía?

Si.

¿Por cuál medio?

Por la emisora, por los programas radiales que hace el alcalde cada ocho días con las diferentes dependencias, por el periódico el gran precursor.

¿Conoce las metas de la alcaldía?

Si.

¿Considera que los colaboradores de la alcaldía tienen sentido de pertenencia por la institución?

Muchos, todos no.

¿Usted tiene conocimiento sobre algún balance social, rendición de cuentas etc.?

Sí, pero no me acuerdo de que fecha fue el último sí fue en junio o julio.

¿Cuál es la misión visión y valores de la alcaldía?

¡Ay! Velar por el bienestar de la comunidad, porque es que la atención aquí es al cliente, es el bienestar de la gente del campo y del pueblo que muchos programas sociales enfocados para la ayuda del adulto mayor y la tercera edad.

Comunicación
Gubernamental

**Entrevista a Mabel correa
cárdenas: vinculada**

¿La información que recibe de la
alcaldía es sutil?

Si

¿La información le ayuda al
cumplimiento de las metas
institucionales?

Si

¿Por qué?

Porque todas van enfocadas en los
proyectos y programas para el
desarrollo de la misma comunidad.

¿Ha recibido capacitaciones en
cuanto a comunicación y bienestar?

No - ¿en ningún momento? - no

Comunicación
interna

**Entrevista a Mabel correa
cárdenas: vinculada**

¿Cómo da a conocer su labor en la
alcaldía?

Por medio ¿pues lo mío? –sí, lo que
usted hace – como el trabajo mío es
interno, pues la gente sabe que hago
yo y que me toca hacer, yo hago todo
lo de liquidaciones de prestaciones
sociales, decretos resoluciones-
¿usted difunde eso? Pues que lo haga
por un centro no, pero no sé si de
pronto - ¿Cómo se lo hace saber a sus
jefes? - pero no como mi jefe es tan
nueva no le ha tocado pero las otras
sí ¿entonces usted cómo le hace
saber a su jefe o porque medio le hace
saber que tiene todo completamente
realizado? Porque aquí se va
elaborando todo y se le pasa al
alcalde para que lo firme y se baja a
tesorería para los pagos - ¿todo es
presencial? - sí.

¿Considera suficiente la
comunicación con su jefe en cuanto a

las instrucciones para desarrollar su labor?

Si

¿La información le llega a tiempo?

Si.

Y por último ¿a quién acuden en casos de crisis y conflictos?

Al alcalde, depende de la dependencia también porque vea hay veces que sí está el ingeniero y son desastre o de vivienda llegan directamente allá, y la mayoría son qué mercados que plata que pasajes con el alcalde ¿y si son crisis comunicacionales dentro de la institución? Con esa niña Natalia, sube mucha información.