

“Diseño de Plan Operativo en Comunicaciones para el Centro de Proyección Social de la UPB-Bucaramanga”.

Roger Mauricio Osorio Rojas



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL - PERIODISMO
BUCARAMANGA
2008

“Diseño de Plan Operativo en Comunicaciones para el Centro de Proyección Social de la UPB-Bucaramanga”.

Roger Mauricio Osorio Rojas

Trabajo de Grado:
En la modalidad de Pasantía como requisito para obtener el título de
Comunicador Social - Periodista

Director:
Giovanni Bohórquez Pereira
Comunicador Social
Mg. en Ciencias Políticas



UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL – PERIODISMO
BUCARAMANGA

2008

NOTA DE ACEPTACIÓN: _____

Floridablanca, _____

AGRADECIMIENTOS

Inicialmente quiero manifestar mis sinceros agradecimientos a Dios, ya que es la persona que siempre me está acompañando, guiando, protegiendo, animando y formando profesional y personalmente; a Él quien a lo largo de este trabajo me siguió ofreciendo su sabiduría y enseñando los senderos del bien que permitieron que pueda estar a un paso de alcanzar este objetivo trazado.

Así mismo, quiero darle las gracias a Saúl Osorio Ballesteros y Elga Rojas Rodríguez, mis padres, aquellos quienes a base de sacrificios me brindaron la posibilidad de estudiar y aprender en un proceso que tanto para ellos como para mí constó de sacrificios y alegrías, quiero agradecer por la paciencia, tolerancia, respeto, fortaleza y mucho ánimo, a ellos mil y mil gracias, y en caso de tener la oportunidad de leer este trabajo, les recuerdo que los amo mucho. A mi hermana Jenny Paola Osorio quien desde la distancia me tuvo en sus oraciones, a Diana Carolina López y Johana Rojas Rodríguez, y por supuesto a Isabel Cristina Chaparro Salcedo quien desde el cielo intercedió por mí ante Dios para sacar este trabajo adelante.

Le doy también gracias a Dios no solo por todo lo anteriormente mencionado, sino también por colocar en mi camino a un excelente profesional, docente, asesor y un muy buen amigo, Giovanni Bohórquez Pereira, a él gracias por su paciencia, acompañamiento académico y por su amistad la cual valoro desde el primer momento que emprendí este proceso.

A todas las personas quienes me tuvieron en sus oraciones, en especial a Ana María Mora Fajardo, quien estuvo conmigo en el transcurso de esta actividad y quien en gran parte me tuvo la mayor de la paciencia.

Nuevamente agradezco a cada una de las personas anteriormente mencionadas, para cada uno un fuerte abrazo.

Mil y mil gracias.

TABLA DE CONTENIDO

Agradecimientos

Resumen

Abstrac

1. Introducción.....	10
2. Justificación.....	11
3. Marco Contextual.....	12
3.1 Misión.....	12
3.2 Visión.....	12
4. Descripción del Proyecto.....	13
5. Objetivos.....	14
5.1 Objetivo General.....	14
5.2 Objetivo Específico.....	14
6. Marco Teórico.....	15
7. Metodología.....	20
8. Presupuesto.....	23
9. Fases de ejecución.....	24
10. Cronograma.....	25
11. Informe Central.....	26
11.1 Matriz DOFA.....	26
11.2 Resultados y cuadro Matriz DOFA.....	27
11.3 Cruce de variables.....	27
11.3.1 Variables Debilidades – Fortalezas.....	28

11.3.2 Variables Oportunidades – Amenazas.....	29
11.4 Análisis de Resultados de Matriz DOFA.....	30
11.5 Entrevistas “No Formales”.....	31
11.5.1 Resultados.....	31
11.6 Observación “No Participante”.....	32
11.6.1 Resultados.....	32
11.7 Conclusiones Generales luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.....	34
12.Propuesta de Plan Operativo de Comunicaciones.....	35
12.1 Presentación.....	35
12.1.1 Comunicaciones Internas y Externas.....	35
12.1.2 Investigación y Gestión.....	35
12.1.3 Relaciones Públicas.....	35
12.2 Justificación.....	36
12.3 Cruce DOFA.....	36
12.3.1 Cuadro DOFA Estrategias DO.....	37
12.3.2 Cuadro DOFA Estrategias FA.....	37
13.Comunicaciones Internas y Externas.....	38
13.1 Justificación Boletín Informativo y características.....	38
13.2 Justificación Cartelera y características.....	38
13.3 Justificación Buzón de sugerencias y características.....	39
13.4 Justificación Señalética y características.....	40
13.5 Justificación Hipervínculo y características.....	40
13.6 Justificación Programa de Radio y características.....	41
13.7 Modelo Plan Operativo Comunicaciones Internas y Externas..	42

14. Investigación y Gestión.....	43
14.1 Modelo Plan Operativo Investigación y Gestión.....	43
15. Relaciones Públicas.....	44
15.1 Justificación Imagen Institucional.....	44
15.2 Justificación Portafolio de Servicios y características.....	44
15.3 Modelo Plan Operativo Relaciones Públicas.....	45
16. Conclusiones y Recomendaciones.....	46
17. Referencias Bibliográficas.....	47
18. Anexos.....	49

RESUMEN

Inicialmente, este proyecto necesitó de la conceptualización de comunicación corporativa, cultura organizacional, sus elementos y características, planeación estratégica y plan operativo, comunicación interna y externa, Matriz DOFA, observación "No participante" y entrevistas "No formales", así como gran parte de los componentes del plan operativo de comunicaciones. Diferentes miembros de la organización, así como algunos usuarios manifestaron su posición sobre las comunicaciones internas y externas del CPS, Centro de Proyección Social, datos que permitieron sistematizar la información para posteriormente diseñar el Plan Operativo de Comunicaciones. Otro de los elementos que se tuvo en cuenta para la realización del proyecto fue la cultura organizacional, específicamente los elementos y las características relacionadas con la oficina. El objetivo general del proyecto, consiste en la formulación de un plan operativo de comunicaciones para el CPS que permita fortalecer los diferentes canales de difusión de información como el boletín informativo y la cartelera interna; así mismo, la idea de crear otros recursos como el hipervínculo, buzón de sugerencias, señalética, contacto directo funcionario - usuario, entre otros. La Matriz DOFA fue la herramienta de recolección de información que permitió obtener datos puntuales con el fin de analizar más profundamente la realidad de las comunicaciones del Centro. Cerca de 15 personas entre funcionarios y usuarios del CPS participaron de esta actividad quienes fueron seleccionados aleatoriamente para dar su punto de vista acerca de las relaciones interpersonales y los medios de difusión. Cinco preguntas abiertas fueron diseñadas para este recurso de investigación en las que funcionarios respondieron de acuerdo al periodo que llevan prestando sus servicios a la organización, y en especial a la comunidad. Con el fin de fortalecer e identificar nuevos elementos que permitan un apoyo práctico a las dos herramientas anteriormente mencionadas, la observación "no participante" complementó estos ejercicios, y de igual manera, este ofrece una relación entre el investigador y el contexto el cual está estudiando. Los resultados determinaron diferentes variables de tipo cualitativo que contribuyeron al diseño y análisis del Plan Operativo, en el que se indicaron diferentes ítems como la actividad a ejecutar, un indicador, responsable y un objetivo en cada área.

ABSTRACT

Initially, This Project needed the conceptualization of corporate communication, organizational culture, strategic and operative planning, intern and extern communication, SWOT analysis, observation “non participant” and “non formal” interviews, as also a large part of the communications operative plan components. Different members of the organization and some users, gave its position over intern and extern communications of CPS, data that allowed the systematization of the information to design the communications operative plan. Another present element used to set up the project was the organizational culture, particularly the elements and characteristics. The project general objective, consist in create a communications operative plan for the CPS that allows strengthen the different channels for information diffusion as the informative bulletin and the internal board; furthermore, the idea of creating other resources as the hyperlink, suggestions box, direct contact associate – customer and some others. The SWOT matrix was the recollection of information tool that permitted to obtain accurate data with the purpose of deeply analyze the reality of the communications. Close to 15 people varied between associates and users of the CPS, participated of this activity, they were selected randomly to interview them about their point of view over the interpersonal relations and the diffusion tools. Five open questions were design for this investigation, where the associates answered accordingly to the period that they have worked for the organization and specially for the community. With the goal of reinforce and identify new elements that allow a practical support to the tools previously mentioned, the observation “non participant”, complemented this activities and as well offered a link between the researcher and the studied context. The results concluded different qualitative variables that contributed to the design and analyzes of the operative plan, where it indicated different items such as the activity to execute, an indicator, responsible, and an objective for each area.

“Diseño de Plan Operativo en Comunicaciones para el Centro de Proyección Social de la UPB-Bucaramanga”.

1. INTRODUCCIÓN:

El diseño de un plan operativo de trabajo para una organización, es una herramienta fundamental que pretende establecer elementos dentro de la misma con el propósito de sostenerlos y evaluarlos en un período establecido por quien lo realizará. Dichos planes buscan mediante un análisis detallado la creación de un plan que permita recolectar información precisa para su ejecución.

Este proceso consta de diferentes pasos que incluyen instrumentos para conocer la realidad de la dependencia y a partir de allí formular los procesos futuros a desarrollar en busca de los objetivos trazados por el estudio inicial.

Precisamente es lo que se pretende con el presente trabajo titulado “**Diseño de Plan Operativo en Comunicaciones para el Centro de Proyección Social de la UPB-Bucaramanga**”, proyecto que tuvo como meta principal formular un Plan Operativo de Comunicaciones para el Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga

Para lograrlo se plantearon una serie de pasos que incluyó la revisión de las necesidades comunicativas, los recursos con lo que cuenta el CPS y la interacción con los diversos públicos que acceden a la dependencia.

El documento consta de cuatro partes fundamentales: la primera se concentra en la formulación del anteproyecto, un segundo momento recoge el proceso de sistematización de lo obtenido a través de las herramientas metodológicas definidas, tales como la Matriz DOFA, conversaciones “no formales” y elementos de la observación “no participante”.

El tercer momento se concentra en la formulación de la propuesta del Plan Operativo de Comunicaciones, y el último consta de las conclusiones y recomendaciones.

Todo este proceso apunta al cumplimiento de los objetivos propuestos, y de otra parte fortalecer el qué hacer del comunicador social que atiende las necesidades comunicativas del CPS.

Con lo anterior se da cumplimiento al requisito de pasantía que junto a la presentación y posteriormente sustentación conlleva a la obtención del título de Comunicador Social- Periodista de la UPB-Bucaramanga.

2. JUSTIFICACIÓN:

La iniciativa de plantear un Plan Operativo de Comunicaciones al interior del Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, nace con el propósito de cumplir con una de las funciones primordiales de esta oficina, la cual es mostrar tanto a la comunidad interna como externa lo que actualmente se está llevando a cabo por medio de los diferentes canales de información con los que cuenta la dependencia.

Lo anterior lleva a formular y consolidar medios y formas de comunicar, por ello se considera importante como primer momento evaluar lo actual mediante herramientas metodológicas que lleven a corroborar la eficiencia y eficacia de las mismas, así como la presentación de nuevos recursos comunicativos que además de los medios masivos, incluyan aspectos relacionados con el ser humano y su interrelación con otros en un medio laboral, en este caso el CPS.

En ese orden de ideas, es necesario iniciar con la presentación y socialización de la idea ante las directivas de Centro, para posteriormente de su aprobación elaborar y aplicar las herramientas que permitirán recolectar información, y a partir de dicho insumo presentar un Plan Operativo que se ajuste a las necesidades y gastos de la organización.

La propuesta de un Plan Operativo de Comunicaciones para el CPS además de ser un requisito de pasantía, es un ejercicio académico en el que se pondrán en práctica gran parte de los saberes adquiridos durante el proceso de formación profesional en asignaturas como Investigación, Comunicación Organizacional y Periodismo.

De llevarse a cabo lo propuesto, este proyecto podrá generar impacto tanto al interior del Centro de Proyección, como a la comunidad piedecuestana en general por la cual se trabaja.

3. MARCO CONTEXTUAL:

El Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, fue creado el 28 de junio de 2006 mediante la resolución rectoral N. 038-06, con características propias que servirán para el buen funcionamiento de la misma con sedes en Sotomayor (Bucaramanga) y Piedecuesta.

La búsqueda de orientación y desarrollo de procesos vinculados al área social de Piedecuesta y sus alrededores, con la finalidad de ofrecer un buen servicio para el bienestar de toda la comunidad piedecuestana es su principal objetivo.

Un aspecto clave para el buen funcionamiento del CPS - Piedecuesta, es que existe un punto de referencia que permite establecer una cercanía entre este municipio y el perímetro circunvecino, de manera que pueda involucrar a las diferentes facultades de la Universidad Pontificia Bolivariana en proyectos sociales, económicos y productivos.

Los anteriores aspectos mencionados, también cuentan con una serie de bases que permiten establecer una relación de confianza entre los funcionarios del Centro de Proyección Social y la comunidad piedecuestana.

El sentido social es lo más importante para el CPS, crear un ambiente de confianza entre el personal interno y externo involucrando esta dependencia es un factor determinante para la interacción con las personas beneficiadas por los servicios ofrecidos, es esta la herramienta más importante para que la interacción sea óptima, después de esto, la comunicación y el respeto complementan una buena relación entre la dependencia y la sociedad.

A partir de lo anterior el CPS define:

3.1 MISIÓN

El Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, tiene por misión orientar y ejecutar procesos de intervención y acompañamiento social a la comunidad piedecuestana y sus alrededores, con el fiel propósito de ser partícipes en los procesos de desarrollo y bienestar del municipio.

3.2 VISIÓN

El Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, tiene como visión ser un punto de referencia donde converja la comunidad piedecuestana y el perímetro circunvecino, involucrando diferentes campos profesionales de la Universidad para que participen en la ejecución de diferentes proyectos sociales, económicos y productivos que buscan mejorar la calidad de vida de las familias de Piedecuesta.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

El Plan Operativo de Comunicaciones para el Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, se realizará mediante fases o etapas que permitirán evidenciar los recursos físicos, tecnológicos y talento humano con los que cuenta el CPS, y de paso contribuirá para demostrar mediante un análisis el estado de las comunicaciones internas y externas, además de la Cultura Organizacional.

A lo anterior se suman las experiencias de otras personas que participaron en el manejo de las comunicaciones de la oficina (pasantes, practicantes) que servirán de base para el objetivo trazado.

Posteriormente se planea aplicar el modelo de diagnóstico **Matriz DOFA**, se llevarán a cabo **Entrevistas No formales**, técnica que tendrá como base la herramienta Entrevista **Semi-estructurada** y con la que se espera escuchar al personal interno y externo sobre la temática de interés que se centra en los flujos comunicacionales. Igualmente, se utilizará pasos de la técnica **Observación No Participante**, con la que se pretende evidenciar los modos y medios de comunicación al interior y exterior del CPS.

Recolectados los datos y luego de los cruces respectivos, se procederá a enunciar un Plan Operativo que incluya: metas, indicadores y recursos. De igual forma se expondrá y justificará cada uno de los elementos comunicativos que deberán a futuro implementarse, así como su respectivo seguimiento y evaluación.

Con lo anteriormente citado, se buscará determinar los aspectos generales y particulares del Centro en cuanto a comunicaciones internas y externas se refiere. Todo lo anterior con el fin de lograr objetivos planteados en esta pasantía.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Formular un Plan Operativo de Comunicaciones para el Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga.

5.2 Objetivos Específicos:

- Conocer e identificar las necesidades comunicativas del Centro de Proyección Social de la UPB desde el comportamiento de los elementos y características de la Cultura Organizacional.
- Identificar los recursos físicos, humanos, económicos y tecnológicos del Centro de Proyección Social.
- Señalar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de las comunicaciones internas y externas del CPS mediante la matriz DOFA.
- Valorar mediante la observación “No participante” y las entrevistas “No formales” los diferentes canales de difusión de información del CPS.
- Elaborar a partir de los resultados obtenidos el Plan Operativo de Comunicaciones para el fortalecimiento y diseño de los diferentes recursos de difusión de información del CPS.

6. MARCO TEÓRICO:

La comunicación es la principal herramienta que tiene el hombre para transmitir ideas a sus semejantes, es por eso que esta juega un papel importante en cualquier rol que una persona desempeñe a lo largo de su vida, sea al interior de su familia, comunidad y organización social o productiva.

Durante las primeras décadas del siglo XX, poco o nada se le dio importancia a la comunicación, específicamente al interior y exterior de las organizaciones productivas, situación que ha cambiado rotundamente en el mundo de hoy.

Teóricos como Carlos Fernández Collado, validan esta afirmación al manifestar que "... la comunicación cumple importantes funciones en la organización, principalmente en lo que se refiere a los procesos de producción, innovación y mantenimiento"¹. Agrega que la comunicación es el proceso social más importante, "... sin ella el hombre se encontraría en el primer escaño de su desarrollo, no existiría la sociedad, la cultura ni la civilización"².

Por tanto, no es errado afirmar que la comunicación es un elemento de gran importancia dentro de la empresa y/o organización, ya que esta permite interacción entre cada uno de los miembros de la compañía, además del personal externo tales como clientes, usuarios, proveedores, público en general.

Para el caso específico de este proyecto de pasantía el Centro de Proyección Social es una dependencia de carácter institucional que se rige por los parámetros de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, que si bien cuenta con pocos funcionarios, se evidencia el uso y manejo de comunicaciones, sean estas interpersonales o mediadas por impresos, carteleros y medios electrónicos.

De allí que la propuesta de formular un Plan Operativo de Comunicaciones para el CPS tenga validez tanto en lo teórico como lo práctico, ya que por una parte confirma lo planteado por Collado al considerar que el ser humano comunica; y por otra parte, la organización, en este caso el CPS, también lo hace, ya sea interna o externamente.

Otro de los conceptos necesarios para el cumplimiento de nuestros propósitos es la comunicación corporativa, la cual es entendida como el conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y este entra en su medio.

Collado señala sobre el tema justificando que mediante la comunicación corporativa los seres humanos intercambian mensajes de diversas maneras y en distintos niveles, y que lo pueden hacer "...a través de canales

¹ FERNÁNDEZ Collado, Carlos. "La Comunicación en las Organizaciones". Editorial Trillas. México. 1.996. Pág. 29

² IBIT Pág. 30

interpersonales o de medios de comunicación más o menos sofisticados, que van desde memorandos, circulares, tableros de avisos, medios de comunicación masiva, con el fin de llegar a numerosos públicos externos”³.

Los anteriores aspectos son algunos de los elementos a trabajar en el proyecto de diseñar un Plan Operativo de Comunicaciones, puesto que cumplen con el propósito de justificar teóricamente algunos puntos que serán claves para la ejecución de la actividad, y también para tener un respaldo teórico-práctico en el momento de presentar el informe final y durante la realización del ejercicio de la pasantía.

En el caso del CPS, existen antecedentes que indican que se han realizado actividades relacionadas con la comunicación corporativa, tal es la experiencia de Magno Alberto Ruiz Quintero, quien realizó en su práctica profesional el documento “Diagnóstico comunicacional de los Medios y Espacios existentes en el municipio de Piedecuesta”, el cual tuvo como objetivo el planteamiento de una propuesta que permitiera evidenciar el estado real de las comunicaciones en el municipio de Piedecuesta.

Por su parte, el estudiante Sergio Andrés Díaz Cruz, realizó al interior del colegio Humberto Gómez Nigrinis un ejercicio que se fundamentó en la utilización de un impreso como parte de la consolidación de procesos de comunicaciones internas de la organización educativa.

Ambas experiencias utilizaron para su cabal y eficiente desarrollo elementos conceptuales de la comunicación corporativa.

Es importante señalar que artículos publicados indican que las comunicaciones internas tienen como objetivo principal la transmisión de información institucional a sus empleados, fomentar valores culturales dentro de la misma, al igual que la motivación para conocer la opinión de sus empleados en algunos aspectos.

A su vez, “la comunicación externa se utiliza para proporcionar información persuasiva a los representantes del entorno acerca de las actividades, productos o servicios de la organización. La información enviada por medio de canales externos puede utilizarse para influir sobre las actividades de los individuos y de los grupos en el entorno relevante”⁴.

Por otra parte, Michael Bland y Peter Jackson en **Comunicación Interna Eficiente**, afirman que una comunicación interna bien planificada construye un elemento esencial para cualquier empresa, ya que las deficiencias en la comunicación con el personal conducirán a la falta de comprensión de los objetivos de la misma, incapacidad de desempeñar cargos individuales de

³ IBIT Pág. 30

⁴ KREPS, Gary L. “La Comunicación en las Organizaciones”. Editorial Addison-Wesley Iberoamericana. Estados Unidos. 1995. Pág. 304.

acuerdo a las normas más estrictas posibles, carencia de percepción de las demandas del consumidor y de los desafíos de la comunicación.

En otras palabras, la comunicación interna tiene directa relación con la disposición de los empleados frente a las organizaciones, que en muchas oportunidades se centra en la participación que ellos tengan en el momento de tomar decisiones importantes, o al menos den a conocer las determinaciones que los afecte directamente a ellos para así mismo seguir obteniendo resultados positivos en general.

Otro aspecto para tener en cuenta, es que una empresa que tenga su cultura organizacional bien estructurada garantiza el éxito de ella gracias a que esto es lo que la va a identificar de las demás.

Collado indica que con una fuerte cultura es casi seguro que tendrá como consecuencia una comunicación de alto contexto. “En virtud de que sus valores y creencias fundamentales son compartidos y asumidos por sus integrantes, éstos cuentan con una especie de brújula que orienta su acción, y con directrices para su comportamiento diario, de manera que el espíritu, más que las reglas organizacionales, el que se observa”⁵.

Socorro Olivares y Martín González, señalan en el texto Comportamiento Organizacional seis de pautas a tener en cuenta al momento de analizar la cultura organizacional en una compañía. Cuatro de ellas serán asumidas en el presente estudio a saber:

- **Autonomía Individual:** Se refiere al grado de iniciativa y responsabilidad que cada uno de los miembros tiene dentro de la organización para dar inicio a cualquier actividad. En el caso del CPS, cada una de las personas vinculadas tiene claro sus respectivas responsabilidades y actividades las cuales tiene que cumplir diariamente, además de las que su jefe inmediato le asigne.
- **Estructura:** Es la forma en que se encuentra organizada la institución tales como las normas, reglamentos y políticas que rigen a la empresa. El Centro de Proyección Social desde el momento de su creación estipuló una serie de normas, reglamentos y políticas que actualmente se están rigiendo para el buen funcionamiento de esta dependencia de la UPB.
- **Tolerancia al Conflicto:** Es definida como la habilidad tanto individual como grupal de manejar las situaciones difíciles y las relaciones entre compañeros. En momentos de presión, los funcionarios del CPS cuentan con la facilidad y disponibilidad para reunirse con el fin de hablar sobre lo que esté sucediendo.
- **Identidad:** Para las Olivares y González, este consiste en la identificación de cada trabajador, no sólo con sus amigos o equipo de trabajo, sino con la organización como tal. Un elemento que identifica a

⁵ IBIT Pág. 115

algunos funcionarios del CPS, en especial las secretarías y el personal que colabora con el aseo, su indumentaria de trabajo, ya que corresponde a la de los empleados en general de la UPB-Bucaramanga.

Las demás características como el **Desempeño**, que es definido por los presentes autores como la forma de evaluar y motivar el trabajo laboral de los miembros de la organización y la importancia que se le da a los reconocimientos; y la **Tolerancia al Riesgo**, especificada como capacidad de innovar y enfrentar las situaciones de peligro, son dos puntos que se espera fortalecer mediante la formulación y puesta en marcha del Plan Operativo de Comunicaciones.

Por otra parte, González y Olivares mencionan los elementos de la cultura organizacional que fueron relacionados con el trabajo del CPS y son los siguientes:

- **Historia:** Entendida como las anécdotas nacidas en la organización referente a los fundadores, los cuales ejemplifican ciertas decisiones fundamentales que afectan el futuro de la empresa. Los constantes convenios y gestiones que realiza el CPS en pro de la comunidad piedecuestana, es un punto clave para este aspecto, dado que es un trabajo que se viene desarrollando desde el inicio de esta oficina, y así mismo fortalece el sentido humano que es el principal objetivo trazado por la dependencia desde el momento de su creación.
- **Rituales:** Es precisada como las secuencias repetitivas de las actividades que refuerzan los valores de la organización. En el caso del Centro, existen diferentes actividades que permanecen allí y permiten destacarse por esto como la presentación e inducción del nuevo personal de trabajo, entre otros.
- **Símbolos Materiales:** Se refiere al diseño y a la disposición de la institución, así como la de los espacios, el mobiliario, el uniforme y los privilegios ejecutivos. Estos elementos indican al personal interno y externo quién es más importante y cuál es la conducta apropiada que debe adoptarse. En cuanto al Centro de Proyección Social, este aspecto se evidencia en el personal administrativo y directora del Consultorio Jurídico.

Así mismo, la comunicación en las empresas es comprendida como una herramienta que permite planificar de manera sistemática cualquier gestión que se esté manejando, los objetivos que se tienen a corto y largo plazo, resultados, entre otros que requieren del trabajo de un especialista del campo que le corresponde. Es por tal motivo que se ejecutará un diagnóstico de comunicaciones que permita establecer, estructurar, jerarquizar, fortalecer e innovar nuevos canales de difusión de información al interior del CPS.

Francisco Javier Garrido en su libro *Comunicación Estratégica*, define estrategia de comunicación como: “marco ordenador que integra los recursos de comunicación corporativa en un diseño a largo plazo, conforme a objetivos

coherentes, adaptables y rentables para la empresa. En su implementación, una estrategia de comunicación corporativa será el motor de cambios de gestión de las comunicaciones de la empresa”⁶.

El principio y la finalidad máxima del plan de comunicaciones para una empresa es “el crecimiento de las personas en la organización” considerada así por el Centro de Investigación de la Comunicación Corporativa Organizacional.

Este tipo de ejercicios se llevan a cabo con el propósito de satisfacer integralmente la necesidad de comunicarse que tienen las personas, los grupos y la organización de acuerdo a los modelos de la comunicación ascendente y participativa.

A modo de reflexión y comparación se presentan a continuación tres organizaciones que a su interior elaboraron y pusieron en marcha planes operativos en el ámbito de la comunicación. La escogencia de estos ejemplos tuvo como base las características de servicio y proyección social que se asemejan al CPS.

El primer ejercicio se concentra en el plan operativo de RCN, Radio Cadena Nacional, diseño planteado en el año 2002 para el fortalecimiento de las comunicaciones internas y externas de la organización teniendo como base los recursos de difusión de información tales como el boletín, contacto directo, obsequios, chats y eventos, además de los diferentes programas de televisión y las emisoras radiales de la misma. En este plan de trabajo participaron la Jefatura de Prensa, el Jefe de Prensa y su asistente, allí se determinó un periodo de evaluación para cada uno de estos medios de acuerdo a su funcionalidad.

En este trabajo realizado, se pudo determinar aspectos claves para trabajar a futuro como el fortalecimiento del equipo humano, la relación entre los clientes y anunciantes, y la importancia de los niños como clientes potenciales.

El plan operativo de comunicaciones 1994 - 2002 diseñado para Manuelita S.A, fue propuesto por Martha Lucía Montoya Angulo y tiene como eje central las comunicaciones internas de la organización y su efectividad al interior de la misma. Dentro de este análisis se logró establecer que ella ofrece diferentes canales de información que permite a todo el personal que allí labora estar al tanto de todo lo que allí se realiza; el cassette semanal Radio Revista Manuelita al Día que se difunde en cada uno de los buses de la empresa, videos de Tele Revista Visión Alta Pureza que se entrega en cada una de las reuniones que se efectúan, y 60 carteleras distribuidas estratégicamente, son los principales medios que hacen que la comunicación entre todos los miembros sea activa.

⁶ GARRIDO, Francisco Javier. “Comunicación Estratégica”. 2000. Pág. 95. Barcelona.

Lo anterior muestra la importancia de los planes operativos en comunicación, su metodología, y cómo desde su aplicación y seguimiento se logran dinamizar las comunicaciones internas y externas de las organizaciones, meta que se pretende optimizar con este ejercicio de pasantía.

Por último, el Plan Operativo del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar diseñado para el 2008, fue otro de los elementos tenidos en cuenta para la elaboración del Plan Operativo de Comunicaciones para el CPS.

Diseñado por el área de comunicaciones del ICBF, este Plan Operativo tiene como objetivo trabajar las comunicaciones internas de la Institución con el propósito de mantener informados a los miembros que hacen parte de ella sobre las actividades que se realizan a nivel nacional. La propuesta diseñada consta de boletín informativo, correos internos, NOTICBF, rompetráfico, material POP, entre otros en los que también fortalezca la divulgación a la comunidad general, además, es un sistema que permite crear un vínculo entre cada una de las personas que hacen parte de la organización como los miembros y usuarios.

De ser tenido en cuenta esta propuesta, este sería un sistema ideal para trabajar al interior del CPS gracias a que los objetivos de esta entidad y los del ICBF están dirigidos a la comunidad general.

7. METODOLOGÍA

Pese a ser un ejercicio de Pasantía, lo metodológico se convierte en elemento fundamental. Es por ello que se retomarán y aplicarán conceptos de la investigación aplicada tales como identificación del tipo de trabajo a realizar y enfoque del mismo.

Por ello es importante señalar que lo propuesto contiene elementos de la investigación exploratoria - descriptiva, la cual se define como "...un tipo de investigación que describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés"⁷.

De igual manera, su enfoque metodológico está centrado en lo cualitativo, y respecto a su modalidad específica que se basa de la fenomenología, que tiene como interés: la descripción de hechos y sucesos de la sociedad a partir de la experiencia del individuo, sin atribuir su efecto a causas físicas y psicológicas.

Es un ejercicio tipo cualitativo de análisis que busca por medio de un diagnóstico establecer tanto las necesidades como los recursos con los que cuenta el Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga en todo lo relacionado con las comunicaciones, es por este motivo que además de la Matriz DOFA, se emplearán dos herramientas de recolección de información como la observación "No participante" y las entrevistas "No formales" que cumplen con una función determinante con este proceso.

"El método DOFA es un análisis de vulnerabilidad que se utiliza para determinar el desempeño de la organización ante una situación crítica específica que está afectando la empresa"⁸.

Para realizar la Matriz DOFA, se debe reunir con anterioridad y determinar cada uno de los aspectos que conforman el presente diagnóstico, que específicamente son 4: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Las fortalezas y las debilidades corresponden solamente a la parte interna de la compañía donde se desarrollará el ejercicio; las oportunidades y amenazas hacen referencia a la parte externa donde se está trabajando el proceso de recolección de información.

La gráfica de este recurso de recolección de datos es sencilla, en un cuadro de 2x2, las cuales corresponden dos para debilidades y oportunidades, y dos para fortalezas y amenazas.

⁷ TAMAYO Y TAMAYO, Mario. "Aprender a Investigar". Vol. 2. 1995. Pág. 41.

⁸ http://www.cabinas.net/monografias/administracion_empresas/el_metodo_dofa.asp. Fecha de consulta: Abril 2 de 2008

Dentro de los diferentes aspectos que se pueden analizar gracias al DOFA, se encuentran diferentes temas para trabajar como estructura organizacional, finanzas, políticas de estado, lineamientos empresariales, factores ambientales, logística, mercadotecnia, inventarios, investigación, relaciones comunitarias, entre otros, pero específicamente para este trabajo el tema a trabajar es la comunicación interna y externa del CPS.

“Los resultados finales del DOFA deben contener los siguientes aspectos: análisis de vulnerabilidad, análisis de riesgo del proyecto, el análisis descriptivo de cada una de las variables, entre otros mencionados en el texto ya citado”.

Otro de los elementos de recolección de información es la entrevista “No formal”. Se le denominó de esta manera porque no se emplearán los requisitos metodológicos ni el protocolo a seguir debido a que se pretende verificar los resultados obtenidos por la matriz DOFA.

“La entrevista constituye un instrumento de comunicación y una técnica de investigación fundamental en las ciencias humanas. Se emplea en la investigación social (recopilando datos) y en tareas profesionales con diversos fines: información (periodismo), ayuda social (asistencia social), asesoramiento psicológico (psicología), asesoramiento educativo, vocacional y personal (orientación), psicoterapia (psiquiatría), selección profesional y académica de postulantes (evaluación de candidatos), etc.”⁹.

En este caso, se formularán preguntas relacionadas con el tema base de este proyecto, comunicaciones internas y externas del CPS, y se entrevistará al personal que presta sus servicios en la oficina, además de algunos usuarios que día a día se acercan para hacer uso de las ayudas prestadas.

El propósito fundamental de esta herramienta, además de recolectar información, es fortalecer los datos que se obtuvieron gracias al análisis obtenido por la Matriz DOFA, basándose del respeto al entrevistado y en la que cada uno respondió de acuerdo a sus conocimientos y experiencias al interior del CPS.

Así mismo, la observación “no participante”, hace parte de un “conjunto de métodos de investigación apropiados al qué hacer de una ciencia”. Se le denominó de esta manera de acuerdo a la labor que realiza el investigador dentro de este ejercicio en la que se encarga de detallar lo que sucede en las instalaciones del CPS pero sin influir dentro de la misma.

⁹ <http://servicio.cid.uc.edu.ve/educación/revista/a5n10/5-10-14pdf>. Fecha de consulta: 29 de agosto de 2008.

8. PRESUPUESTO:

Descripción	Valor
Personal Involucrado en la Investigación: Mauricio Osorio-Pasante Facultad de Comunicación Social UPB-	\$ 2'769.000
Materiales –Resma, fotocopias, batería, entre otros.-	\$ 100.000
Equipos de sistematización	\$ 50.000
Impresión de informe final	\$ 50.000
Impresiones material de trabajo	\$ 100.000
Almuerzos, transporte, entre otros	\$ 550.000
TOTAL	\$ 3'619.000

9. FASES DE EJECUCIÓN

Está programado en 3 fases:

Fase 1: Consolidación de la idea

Esta fase consta de dos momentos fundamentales que se concentran principalmente en la presentación y la aprobación por parte del director asesor, y del Jefe Inmediato de la organización de la propuesta planteada; además, el diseño de tres diferentes herramientas de investigación tales como la Observación “no participante”, la Matriz DOFA y entrevistas “no formales”.

Fase 2: Ejecución de la idea

Luego de conocer y analizar los diferentes recursos de recolección de información, se procederá a recopilar información que permita conocer aspectos claves relacionados con las comunicaciones internas y externas al interior del CPS; posteriormente, los datos obtenidos durante este proceso serán sistematizados para estudiarlos y clasificarlos.

Fase 3: Evaluación y posible funcionamiento.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se llevará a cabo el planteamiento del Plan Operativo de Comunicaciones para el CPS teniendo en cuenta los criterios requeridos para este tipo de trabajo.

Finalmente, se plantearán las diferentes recomendaciones y conclusiones luego de la experiencia de pasantía al interior del Centro de Proyección Social.

10.CRONOGRAMA

ETAPAS DE TRABAJO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
<p>Etapas I: Consolidación de la Idea</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentación y aprobación por parte del director asesor y jefe inmediato de la propuesta planteada. • Recolección de información y diseño de 3 herramientas de recolección de datos: Matriz DOFA, Observación “no participativa” y entrevistas “no formales”. 	xxxx	xxxx					
<p>Etapas II: Ejecución de la Idea</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recopilación de información de las comunicaciones internas y externas del CPS. • Sistematización de los datos obtenidos para estudiarlos y clasificarlos. 			xxxx		xxxx		
<p>Etapas III: Evaluación y posible funcionamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planteamiento de Plan Operativo de Comunicaciones al interior del CPS. • Conclusiones y recomendaciones. 					xxxx	xxxx	xxxx

11. INFORME CENTRAL:

Con el propósito de conocer, estudiar y analizar los diferentes factores tanto positivos como negativos relacionados con las comunicaciones internas y externas del Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, y en especial el cumplimiento de los objetivos trazados inicialmente para este proyecto, **“Diseño de un Plan Operativo de Comunicaciones para el Centro de Proyección Social de la UPB-Bucaramanga”**, a continuación se exponen los pasos realizados para lograr las metas propuestas.

Durante el proceso se utilizaron una serie de herramientas de recolección de información que luego de su correspondiente organización y sistematización, sirvió de base para la formulación del Plan Operativo de Comunicaciones dirigido al Centro de Proyección Social de la UPB-Bucaramanga.

Matriz DOFA, entrevistas “No Formales” y Observación No Participante, fueron los instrumentos empleados durante ocho semanas y aplicados al personal interno y externo de la dependencia. Cada uno de ellos cumplió su función, la cual al momento de su sistematización y comparación permitió formular conclusiones convirtiéndose en los parámetros con los que se elaboró el Plan del trabajo propuesto.

11.1 Matriz DOFA

La primera técnica de recolección de información que se utilizó fue la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas). Es importante recordar que la Matriz DOFA, es una herramienta importante de formulación de planes de trabajo que conduce al desarrollo de 4 diferentes tipos de estrategias: FO, DO, FA y DA. Este recurso de recolección de información, es empleado por diferentes organizaciones con el fin de conocer aspectos tanto internos como externos que los favorecen y en los que están presentando fallas, por este motivo para las empresas es importante emplearlo por los resultados que estos le arrojarán en el momento de ejecutarlo.

Es preponderante mencionar que la Matriz DOFA realizada al interior del CPS fue con el fin de responder a uno de los objetivos planteados para el presente proyecto de pasantía, además sus resultados servirán de base para la formulación de la propuesta operativa para desarrollar a mediando y corto plazo.

Quince personas que laboran en el CPS y usuarios del mismo, fueron seleccionadas de manera aleatoria para que manifestaran sus impresiones respecto al diagnóstico teniendo como tema central, el manejo de las comunicaciones (relaciones interpersonales y medios de difusión) en la dependencia.

Las personas que participaron en este ejercicio tuvieron como elementos comunes su vinculación con el CPS y la UPB-Bucaramanga de manera directa y contractual, así como estudiantes de Derecho y Psicología.

11.2 Resultado de Matriz DOFA

A continuación se presentan los resultados de la Matriz DOFA luego de clasificar y sistematizar las respuestas más reiteradas por los consultados. Los documentos originales se encuentran en los anexos del presente trabajo.

Cuadro de resultados

<p>DEBILIDADES</p> <p>D1. Manejo inapropiado en algunos momentos de la información especializada.</p> <p>D2. En momentos se genera comunicación no oportuna e imprecisa.</p> <p>D3. Escasa interacción entre facultades.</p> <p>D4. Acceso limitado a recursos informáticos.</p> <p>D5. Se produce irregularmente información para difundir al interior del CPS.</p> <p>D6. Se carece de buzón de sugerencias.</p> <p>D7. Escasa atención a las solicitudes que constantemente se realizan.</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>F1. Cartelera con información de interés general.</p> <p>F2. Red inalámbrica.</p> <p>F3. Relaciones interpersonales.</p> <p>F4. Existencia del boletín informativo.</p> <p>F5. Claridad y precisión a las órdenes y funciones a cumplir por parte del Coordinador del CPS.</p> <p>F6. Proceso de empalme entre los diferentes pares.</p> <p>F7. Presentación e inducción a nuevos integrantes, pasantes y practicantes del CPS.</p> <p>F8. Calidad en los recursos técnicos y tecnológicos.</p> <p>F9. Equipos de trabajo en buenas condiciones.</p> <p>F10. Material audiovisual</p> <p>F11. Blog de Escuela de Ciencias Sociales.</p> <p>F12. La Coordinación permite generar nuevas propuestas de trabajo, y genera ideas de información y difusión en beneficio del CPS.</p> <p>F13. La sede, planta física.</p> <p>F14. Interdisciplinariedad de saberes de las Ciencias Sociales.</p> <p>F15. Como Centro de Proyección Social es único en Piedecuesta.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Presencia permanente de pasantes y practicantes de Comunicación Social, Derecho y Psicología de la Universidad Pontificia Bolivariana.</p> <p>O2. Ubicación y relación cercana con la Alcaldía de Piedecuesta.</p> <p>O3. Comunidad académica que visita el CPS (Directivos).</p> <p>O4. Estrecha relación con Colegios que tienen diferentes convenios con el CPS.</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>A1. Insatisfacción de los usuarios por los servicios prestados.</p> <p>A2. Llegada de una entidad con las mismas características del CPS.</p> <p>A3. Dificultades financieras para el sostenimiento del CPS.</p> <p>A4. Falta de continuidad del Proyecto base que dio origen al CPS por parte de las entidades que la apoyan.</p>

11.3 Cruce de variables

Siguiendo los parámetros expuestos por Francisco Veracochea, autor consultado para el fortalecimiento de este proceso, quien afirma en su trabajo expuesto en la Web que la Matriz DOFA es un recurso importante para una empresa que permite evaluar sus elementos internos y externos además de su competitividad. Así mismo, comenta en este artículo que las diferentes organizaciones deben realizar el “cruce” de los resultados alcanzados con el propósito de crear una estrategia para enfrentar sus debilidades más importantes para convertirlas en fortalezas, y en caso de presentar amenazas este permite evadirlas para cambiarlas por oportunidades.

A continuación se permite evidenciar los resultados de las variables de la Matriz DOFA entre Debilidades – Fortalezas y Oportunidades – Amenazas:

11.3.1 Variables Debilidades – Fortalezas:

El Centro de Proyección Social de la UPB, cuenta con espacio físico suficiente para fortalecer la cartelera informativa que permita informar como es debido todo aquello que es de interés de la comunidad que allí presta sus servicios, así mismo, sirve como instrumento oportuno que cumpla la misma función antes mencionada y así poder hacer que sea reconocida por todo el personal con datos variados y de suma importancia.

El lenguaje utilizado por parte de los superiores hacia el personal que labora al interior del CPS hace posible la efectividad de lo que se desea hacer, y de paso permite que esta sea fluida y concreta.

Las relaciones interpersonales entre las personas que están a disposición de la entidad, es una característica que ofrece un mejor desempeño en beneficio de todos, así la cordialidad y el respeto fortalece la interacción entra las diferentes áreas de trabajo.

La calidad de los diferentes equipos técnicos de trabajo es notable, esto hace que las actividades que requieren de ellos se puedan realizar satisfactoriamente en caso tal que existiera una reorganización de los equipos.

El boletín informativo es una manera fácil y confiable de dar a conocer las diferentes actividades que realiza el CPS en beneficio propio y de la comunidad.

La planta física de esta dependencia de la Universidad Pontificia Bolivariana ofrece espacios de los que se puede disponer para la implementación del boletín informativo que permita evaluar metodológicamente los servicios ofrecidos prestados.

11.3.2 Variables Oportunidades – Amenazas:

La constante permanencia de los diferentes funcionarios en las oficinas del CPS, hace que se preste un completo y efectivo servicio a la comunidad piedecuestana.

DEBILIDADES D1. (F1) (F4) (F11) D2. (F1) (F5) D3. (F3) (F7) (F12) D4. (F9) D5. (F1) (F4) D6. (F14) D7. (O1)	FORTALEZAS F1. (D1) (D2) (D5) F2. F3. (D3) F4. (D1) (D5) F5. (D2) F6. F7. (D3) F8. F9. (D4) F10. F11. (D1) F12. (D3) F13. (D6) F14. F15.
OPORTUNIDADES O1. (A1) (D7) O2. O3. O4.	AMENAZAS A1. (O1) A2. (F15) A3. A4.

11.4. Análisis de Resultados de Matriz DOFA

▪ **Debilidades:**

La información que se emite al interior del Centro de Proyección Social es de interés general de la comunidad que allí presta sus servicios, pero esta se presenta de manera irregular produciendo niveles bajos de distorsión al interior como exterior del CPS.

Dentro de las debilidades encontradas al interior del CPS, el acceso limitado a los recursos informáticos que se presenta en la dependencia es evidente, pero así mismo, se destaca la calidad de cada uno de los equipos que allí se encuentran distribuidos, que de ser reasignados este podría permitir mayor eficiencia en el uso de cada uno de estas importantes herramientas de trabajo.

Por Otra parte, la implementación del buzón de sugerencias es necesaria debido a que los diferentes servicios que el Centro ofrece a la comunidad deben ser evaluados por ellos mismos, esto con el propósito de mejorar la atención prestada por cada uno de los funcionarios del CPS.

▪ **Fortalezas:**

Se puede afirmar que existen elementos técnicos y tecnológicos suficientes como computadores, Internet, recursos audiovisuales, entre otros, así como talento humano dispuesto a divulgar y hacer cumplir los objetivos planteados por el CPS.

De igual manera, el CPS cuenta con espacios físicos que permiten implementar alternativas de comunicación para hacer eficiente la información interna y externa.

▪ **Oportunidades:**

Se puede decir que el CPS tiene un entorno favorable para cumplir su misión, y así mismo fortalecer aún más su proyección social en los diferentes sectores de la comunidad piedecuestana, esto permite posicionarla en el sector.

▪ **Amenazas:**

Es posible que su principal amenaza se concentre en el descontento de los usuarios que presentan sus solicitudes, quienes al no recibir respuesta a sus inquietudes de manera satisfactoria produzcan comentarios negativos que circulen de manera externa que genere malestar en la población por la que se trabaja.

11.5 ENTREVISTAS “NO FORMALES”

Este tipo de entrevista cuenta con una serie de preguntas y respuestas que no están predeterminadas por el entrevistador, esto con el fin de conseguir por parte de los encuestados respuestas espontáneas, profundas y concretas de acuerdo a su experiencia y conocimientos.

Aproximadamente 15 personas participaron de esta actividad a la que se le denominó “Entrevistas No Formales”, quienes respondieron una encuesta con 5 preguntas abiertas de acuerdo a su experiencia en el CPS. Estas personas fueron seleccionadas por el periodo que llevan prestando su servicio al Centro de Proyección Social de la UPB, entre quienes se destacan las secretarías, docentes, personal de servicios generales. El tema central a evaluar fueron las comunicaciones internas y externas, además de confrontar y fundamentar los resultados alcanzados por la Matriz DOFA y la observación “No Participativa”, esto con el fin de fortalecer el proyecto para así poder estructurar estrategias comunicativas de trabajo.

Los resultados obtenidos por las entrevistas “no formales” son los siguientes:

11.5.1 Resultados:

- Las personas que están vinculadas al Centro de Proyección social de la Universidad Pontificia Bolivariana, consideran positivo el servicio ofrecido por los diferentes medios de comunicación con los que cuenta actualmente la entidad para difundir información de interés general.
- El boletín informativo es reconocido por varios miembros del CPS y algunos usuarios que visitan las instalaciones de la misma, a pesar de ofrecer completa información y un buen servicio al interior de la oficina, ciertas personas recomiendan que este debe extenderse y proyectarse a la comunidad piedecuestana y entidades como la Alcaldía del municipio anunciando los servicios brindados por el Centro.
- Personal de la oficina desconoce los vínculos de trabajo entre el CPS y los diferentes medios de comunicación del municipio, y de esta misma manera solicitan mayor información que les permita acceder a ellos.
- Casos de malinterpretación de información y mal manejo de la misma que genere conflictos al interior del CPS, no se presentan en la oficina.
- La señalización de las diferentes dependencias de la oficina no es la adecuada; áreas de trabajo como Derecho, Comunicación Social y Psicología deben tener una mejor organización. No existen placas que permitan una fácil identificación para las personas que visitan por primera vez las instalaciones del CPS.

11.6 OBSERVACIÓN NO PARTICIPANTE:

Se denomina observación “no participante” porque es una técnica de análisis relacionada con las ciencias sociales en donde el investigador examina el contexto, experiencia y vida cotidiana sin tener relación directa con el grupo al cual está estudiando, esto con el fin de conocer la vida cotidiana dentro del espacio geográfico de estudio.

En el caso del CPS, es este un recurso fundamental que permite fortalecer otros métodos de recolección de datos utilizados para este trabajo como la Matriz DOFA y las entrevistas “no formales”, oportunidad que contribuirá en la argumentación de los resultados de dichos métodos mencionados.

Directivos, personal administrativo, pasantes, estudiantes, usuarios y personal de servicio de la dependencia, fueron los que participaron de manera directa en el ejercicio.

Los resultados obtenidos por la observación “no participante” son los siguientes:

11.6.1 RESULTADOS

Este recurso de recolección de información se aplicó de manera no participativa, en el que el desarrollo laboral cotidiano del personal que labora en el CPS fue el principal objeto de análisis.

- Durante este proceso, se evidencian diferentes momentos en los que algunos comentarios pueden llegar al personal que está en el CPS y crear desconcierto.
- El personal interno y externo se acerca de manera voluntaria a la cartelera y centrar su atención en el boletín informativo.
- En el caso del Consultorio Jurídico, si existe un manejo inapropiado o que se malinterprete la información que allí se emplea, este podría generar conflicto al interior del mismo.
- El personal que hace parte del Consultorio Jurídico de la UPB, está capacitado para ejercer las funciones que corresponden en un momento determinado.
- La señalización para distinguir las diferentes áreas de trabajo del CPS, no son adecuados porque no permite una fácil ubicación de las personas que visitan por primera vez las instalaciones del Centro de Proyección Social.

- No se le tiene el manejo apropiado a los diferentes medios de comunicación masiva con los que la dependencia tiene buena relación, y que de paso podrían apoyar con el fin de divulgar su misión y trabajos que constantemente se ejecutan en esta organización. Estos medios son los siguientes:

Medios Impresos:

- Vanguardia Liberal
- El Pica Pica
- El Pregonero

Medios Audiovisuales:

- MAS TV
- ASOAC TV
- ACOPROSUR TV

Sonoro Alternativo:

- Radio Plaza (Chorotes)
- Alcaldía de Piedecuesta (Chorotes)

Internet:

- www.piedecuestanos.com

11.7 CONCLUSIONES GENERALES LUEGO DE LA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Satisfactoria relación con los medios masivos de comunicación locales a pesar de no tener la aceptación de la totalidad de los funcionarios del CPS por el desconocimiento que tienen sobre este tema, es por esto que se requiere del fortalecimiento dándole mayor participación a los mismos.
- Se percibe la presencia del rumor en niveles mínimos de escala.
- Hay reconocimiento de un medio impreso interno, el cual es leído por el personal interno como externo del CPS.
- Las instalaciones del CPS cuenta con espacios suficientes de atención a usuarios, sin embargo, quien visita por primera vez la planta física no se ubica con facilidad ni encuentra al ingresar un directorio de la entidad que permita situarse y llegar oportunamente a la oficina que necesita.
- Se destaca el proceso de empalme en cada una de las unidades de trabajo (Psicología, Comunicación Social y Derecho)

12. PROPUESTA DE PLAN OPERATIVO

12.1 Presentación:

Los diferentes resultados obtenidos por las tres herramientas de recolección de datos: Matriz DOFA, Entrevistas “No Formales” y Observación “No Participativa”, sirvieron como referente para plantear un Plan Operativo que incluya tres diferentes áreas que permitirán fortalecer las comunicaciones internas y externas del CPS.

Estas estrategias constan cada una de un área de trabajo, metas, un indicador que servirá como referente para evaluar cada logro que se pretende alcanzar, recursos y un responsable, además de un objetivo.

Comunicaciones Internas y Externas, Investigación y Gestión, y Relaciones Públicas, son los principales ítems de trabajo para fortalecer, estructurar, sistematizar y evaluar la forma como se proporciona información de interés general del Centro de Proyección Social con el fin de fortalecerla y posicionarla.

12.1.1 Comunicaciones Internas y Externas:

Consta de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta el CPS, además de cumplir con el propósito de fortalecerlos y evaluarlos periódicamente, esto con el propósito de implementarlos como recurso de difusión de información no solo para el interior de la misma sino también mantener notificado a todo el Municipio de las actividades que se realizan a través de esta entidad y darlo a conocer a las personas que requieran de los servicios ofrecidos y no conocen de él.

12.1.2 Investigación y Gestión:

Este es un nuevo recurso que no solo pretende mantener las actividades y fortalecer los diferentes proyectos que tiene actualmente el CPS para la comunidad piedecuestana, también se busca que mediante nuevos proyectos se pueda fortificar económicamente la “casa” con la finalidad de conseguir un sostenimiento propio sin depender de la UPB.

12.1.3 Relaciones Públicas:

Este es un área de trabajo que se centra en dos ítems centrales como la Imagen Institucional, con la que se pretende dar a conocer y posicionar al CPS por medio de un logo que la haga distinguir ante la comunidad del Municipio de Piedecuesta; y también es necesario plantear un Portafolio de Servicios que ofrezca no solo a la comunidad civil sino a las diferentes organizaciones públicas y privadas con el fin de brindar servicios Psicológicos, Informativos y Jurídicos.

Los tres anteriores campos de trabajo requiere la participación y del compromiso de todo el equipo directivo del Centro de Proyección Social y el encargado de las comunicaciones del mismo, en este caso pasante o practicante de la Facultad de Comunicación Social de la UPB.

12.2 Justificación:

Este plan de trabajo propuesto ofrece tres elementos de suma importancia para una organización con las características del Centro de Proyección Social, es por esto que cada una de ellas brinda tanto a la comunidad interna como externa, diferentes aspectos que podrán fortalecer las relaciones interpersonales, los canales de información, el servicio prestado a la comunidad, el sentido social, la cultura organizacional, sentido de pertenencia, entre otros.

Los puntos anteriormente mencionados al ser optimizados, permitirán establecer de manera organizada las necesidades prioritarias del CPS con la intención crear y fomentar un seguimiento que permita se evaluado de acuerdo a su efectividad y extensión.

12.3 Cruce de DOFA

12.3.1 Cuadro DOFA estrategias DO (Debilidades - Oportunidades):

Según se muestra en el texto de Francisco Veracochea, el diagnóstico de las Debilidades y las Oportunidades permiten plantear objetivos basándose de las Debilidades internas sustentándolas por medio de las externas, esto con el fin de hacer que aspectos ajenos a la organización diluyan puntos negativos que se presentan en las organizaciones.

De acuerdo al análisis realizado al CPS, la cartelera que proporciona información general de la dependencia es un canal que produce un control sobre lo que se quiere difundir gracias a la expansión que puede alcanzar el mismo; las diferentes dependencias que allí se encuentran establecidas (Derecho, Comunicación Social, Psicología, entre otros), podría fortalecer sus relaciones interpersonales al participar de manera colectiva en las gestiones realizadas por el Centro de Proyección Social en pro de la comunidad.

La cartelera permite anunciar los diferentes horarios de trabajo, las personas que pueden atenderlas y los servicios prestados para atender satisfactoriamente las solicitudes que constantemente se presentan.

Con cierta frecuencia personal administrativo de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga (Monseñor, Directores de Facultad, Docentes, entre otros) visita las instalaciones del CPS por diferentes motivos,

estos encuentros contribuirían para estrechar los lazos existentes de la totalidad del personal que allí labora.

Las continuas actividades que se ejecutan con los diferentes colegios del Municipio por parte del Centro de Proyección Social como las capacitaciones, charlas, trabajos, etc, es un recurso que se puede transformar en material de interés general y que sirve para mantener informada a la comunidad.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
D1. (O1) D2. D3. (O1) (O3) D4. D5. (O4) D6. D7. (O1)	O1. (D1) (D3) (D7) O2. O3. (D3) O4. (D5)

12.3.2 Cuadro DOFA estrategias FA (Fortalezas – Amenazas):

FORTALEZAS	AMENAZAS
F1. F2. F3. F4. F5. F6. F7. F8. F9. F10. F11. F12. (A3) F13. (A3) F14. (A2) (A3) F15. (A3) (A4)	A1. A2. (F14) A3. (F12) (F13) (F14) (F15) A4. (F15)

13. COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Las comunicaciones internas se centra en la transmisión de información de la compañía a cada uno de sus empleados utilizando los diferentes canales de difusión de datos con los que se cuenta, así mismo, las comunicaciones internas busca fomentar los valores culturales de la organización y motivación para que sus empleados tengan la libertad de opinar sobre determinados aspectos.

Por otra parte, las comunicaciones externas buscan proporcionar información a cada una de las personas que hacen parte del entorno de la empresa sobre actividades, productos y servicios, esta se emite por los canales de distribución de información para que esta influya sobre una persona o grupo específico.

En el caso del CPS, las comunicaciones internas y externas son de gran importancia gracias a que por medio de ellas se informa a la comunidad en general sobre las gestiones que día a día el Centro de Proyección Social realiza en beneficio de la comunidad piedecuestana. Así mismo, esto permite que se logre mayor extensión y conocimiento de quienes no tienen idea de esta dependencia de la UPB, incluso contribuye para que la comunidad académica de la Universidad que no tienen conocimiento perciba sobre los trabajos que continuamente tramita el Centro.

13.1 Justificación Boletín:

El boletín informativo, es una noticia que la empresa emite sobre una actividad o postura de la compañía para ser conocidos por la opinión pública.

A partir de la información recolectada por los diferentes recursos de recolección de datos, es determinante mencionar que el boletín es un medio que permite dar a conocer a los miembros internos de la organización, sino que permite mantener informada a la comunidad que visita y conoce del CPS.

Características:

- Debe ser conciso.
- No debe ser mayor de una hoja.
- Se procura iniciar con el tema más novedoso, colocando este en el párrafo inicial.

13.2 Justificación Cartelera:

La cartelera informativa es un medio ideal para dar a conocer campañas de la entidad (comerciales, administrativas, financieras, sociales, culturales, etc.) y para estimular actitudes en los equipos de trabajo hacia metas generales de la organización.

De acuerdo a los resultados obtenidos gracias a los tres instrumentos de recolección de datos, se confirmó que una cantidad considerable de personas conoce la cartelera informativa al interior del CPS pero ratifican que no tiene el funcionamiento apropiado, es por esto que se pretende mediante este recurso informar satisfactoriamente a todo el personal de trabajo de la oficina, así como a la comunidad que la visita entre los que se destacan los usuarios, directivos de la UPB y funcionarios de las diferentes organizaciones privadas y del estado del municipio de Piedecuesta.

Características:

- Tienen un sentido **formativo-informativo** que permiten la rotación de mensajes en tanto su base física (en corcho, madera, metal, vidrio o cualquier material que se quiera o tenga que elegir), está dotada de la permanencia ante el público objetivo, que sabe dónde ubicarla y consultarla.
- Todas las carteleras de una entidad deben poseer el mismo contenido, aunque es muy valioso dejar espacios habilitados para la expresión espontánea de los funcionarios, de acuerdo con necesidades personales de comunicación, eso sí siendo muy cuidadosos de mantener el orden y el respeto hacia quienes son sus lectores: los asociados y empleados de la empresa.
- Debe tener poco contenido textual, que brinda facilidad y rapidez de lectura.
- Las imágenes deben ser claras, llamativas y muy bien definidas.
- Muy buena combinación de colores y espacios.
- Tamaño y ubicación adecuados, a la vista de todos.
- Facilidad para la actualización y el cambio inmediato de contenidos.

13.3 Justificación Buzón de Sugerencias:

El buzón de sugerencias permite un camino hacia la mejoría continua, esta herramienta configura un espacio de participación que permite motivar al personal y desarrollar sentido de pertenencia, por otra parte, suelen presentar dificultades en su implementación, obstrucciones en los procesos de comunicación, lo que condiciona y limita sus beneficios.

El buzón de sugerencias es la técnica adecuada para conocer mediante un proceso establecido en el Plan Operativo de Comunicaciones aspectos que permitan ser evaluados de los servicios prestados por la entidad con el fin de generar una atención acorde con lo propuesto por el CPS para la comunidad piedecuestana.

Características:

- Diseño.
- Apropiación.
- Seguimiento.
- Evaluación.

13.4 Justificación Señalética:

La Señalética es una técnica que permite optimizar la puesta en un sistema de codificación de las señales y los signos destinados a orientar y facilitar a las personas respecto a su ubicación y a sus acciones en los distintos espacios y ambientes.

En cuanto a la señalización existente al interior del CPS, tanto el personal interno como externo manifiesta que no están satisfechos con este aspecto que es primordial en todas las empresas, y en este caso no permite asistir satisfactoriamente a la oficina que se requiere cuando visitan por primera vez las instalaciones.

Señalización: Es todo signo o símbolo que se sitúa en los predios de los edificios, en los pasillos externos e internos, en los jardines y otras instalaciones que indican la ubicación de las diferentes oficinas administrativas, académicas y otras áreas.

Características:

- Flechas.
- Pictogramas.
- Tipografías.
- Cromatismos.
- Medidas y Proporciones.

13.5 Justificación Hipervínculo:

Es entendida como apuntes de las páginas Web que comunican con otras páginas. Es común usar estos vínculos para buscar información que se necesita, o simplemente para explorar. Algunos casos, este es solo un apuntes hacia un lugar de la misma página Web que se está empleando.

Para todas las personas que visitan la página Web de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, y al mismo tiempo conocen de la existencia del Centro de Proyección Social y su gestión, perciben la inexistencia de un link o hipervínculo que les brinde información de la dependencia, un recurso que permite a la comunidad académica enterarse de las labores del CPS.

Características:

- Económico.
- Información sobre un tema específico.
- Su contenido es permanente.

13.6 Justificación Programa de Radio:

Es la capacidad del medio para recrear y transmitir una sensación de veracidad para ser testimonio de los hechos. También es un instrumento idóneo para emisión de información que requiere de la palabra, música y sonido.

Ventana Social es un recurso de difusión de información que es utilizado para brindar apoyo a personas que por una u otra razón padecen de algún trastorno psicológico, así mismo, este es un medio que permite a la comunidad general de Bucaramanga y su área metropolitana enterarse de las labores que se realizan en el Centro de Proyección Social.

Características:

- Efectos de sonido.
- Reportaje de radio.
- Guión radiofónico.
- Estilo directo.
- Frases cortas.

13.7 MODELO DE PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIONES PARA EL CPS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Comunicaciones Internas y Externas	Actividad	Objetivo	Indicador	Responsable
Cartelera	Difusión y cronograma de actividades programadas por el CPS y UPB, horarios de atención.	Mantener informada a la comunidad general de las actividades del CPS.	10%	Comunicador Social Encargado, pasante o practicante.
Buzón de Sugerencias	Evaluación de los usuarios y visitantes del CPS sobre el servicio prestado.	Fortalecer la calidad de los servicios prestados por el CPS.	10%	Comunicador Social encargado, pasante o practicante.
Señalética	Cómoda orientación de visitantes del CPS al interior del mismo.	Orientar cómodamente a usuarios del CPS hacia la dependencia que desea visitar.	10%	Comunicador Social encargado, pasante o practicante.
Hipervínculo	Informar a la comunidad de la UPB sobre las actividades, Cultura Organizacional, información general, entre otros a través de la página Web de la Universidad	Informar a la comunidad académica de la UPB sobre el CPS por medio de la página Web de la Universidad	10%	Comunicador Social encargado, pasante o practicante
Boletín Informativo	Emisión de cada una de las actividades programadas por el CPS, hacer énfasis a través de él de su cultura organizacional e informar a la comunidad sobre horarios de atención y servicios prestados	Difundir las gestiones realizadas por el Centro de Proyección Social de la UPB a la comunidad piedecuestana y académica con el fin que conozcan y se identifiquen con el CPS.	10%	Comunicador Social encargado, pasante o practicante
Contacto Interdisciplinario	Relación permanente entre las diferentes áreas de trabajo del CPS (Comunicación Social, Derecho, Psicología, otros)	Crear vínculos armoniosos de trabajo entre cada una de las áreas que hacen parte del CPS.	100%	Miembros de la comunidad interna del CPS, estudiantes, directores, personal administrativo, personal de aseo y seguridad, entre otros.
Contacto con Usuarios	Un miembro del CPS se encargará de resolver las dudas de cada uno de los usuarios respecto a las funciones y servicios prestados por la entidad.	Informar a usuarios y visitantes del CPS acerca de sus funciones y labores para fortalecer la información brindada por los diferentes canales de información del Centro	10%	Practicante - Pasante de cualquier área de la Universidad Pontificia Bolivariana.

14 INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN

Esta área de trabajo se concentra en la participación, diseño y vinculación de nuevos proyectos de investigación creados por el CPS, Centro de proyección Social, en donde las diferentes facultades de la Universidad Pontificia Bolivariana hará parte de cada uno de los programas estipulados por la dependencia favoreciendo a la comunidad más necesitada de Piedecuesta, así mismo, la entidad se encargará de fortalecer los convenios con los colegios del municipio y así gestionar la participación de otras instituciones en las diferentes actividades del Centro.

14.1 MODELO DE PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIONES PARA EL CPS INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN

Investigación y Gestión	Actividad	Objetivo	Indicador	Responsable
Convenios con Colegios	Fortalecer las actividades con los diferentes colegios con los que se están realizando ejercicios.	Crear un vínculo de confianza entre el CPS e instituciones educativas del municipio permitiéndoles un fácil acceso para que conozcan de actividades desarrolladas anteriormente con el propósito de extender los programas diseñados para el beneficio de cada una de ellas.	10%	Coordinador del Centro de Proyección Social, Comunicador Social encargado, pasante o practicante, y docente de la Universidad.
Jornadas de integración y charlas de motivación	Reuniones con los diferentes grupos sociales del municipio, en especial los más afectados por diferentes causas, con el propósito de ofrecer un espacio de distracción con actividades lúdicas que permitan fortalecer su calidad de vida.	Capacitar a funcionarios del CPS para crear sentido social en ellos, y así poder difundir a los más necesitados temas que les permitan fortalecimiento de su calidad de vida.	10%	Coordinador del Centro de Proyección Social, Comunicador Social encargado, pasante o practicante, docente de la Universidad, y asesores de Consultorio Jurídico.

15. RELACIONES PÚBLICAS

Sam Black define las Relaciones Públicas como “...una parte integral de casi todos los aspectos de la organización y la gestión”¹⁰.

Dentro de las Relaciones Públicas de una organización se encuentran dos zonas de trabajo; la Zona Visible, que consta de las Acciones de las Relaciones Públicas; y la Zona Oculta, en donde el Asesoramiento a la Dirección, la Planificación Estratégica, Análisis e Investigación y la Evaluación de programas son sus principales fuentes de trabajo.

En el caso del CPS, se toma la iniciativa de implementar este material de trabajo con el propósito de crear una imagen institucional que permita identificar fácilmente a la oficina teniendo en cuenta su cultura organizacional, el objetivo trazado inicialmente para dar inicio al proyecto, y el fortalecimiento y posicionamiento del Centro como área de trabajo social para el municipio de Piedecuesta.

Por otra parte, con la proyección que se le brinde a la oficina del CPS por medio de las comunicaciones internas y su imagen corporativa, se podrá acceder a la creación del Portafolio de Servicios en donde toda la comunidad conozca de las actividades que se realizan en pro de la sociedad piedecuestana.

15.1 Justificación Imagen Institucional:

La imagen institucional o corporativa, es conocida como la autopresentación de una empresa que consiste en la información que ofrece una organización por medio de su “comportamiento”, “comunicación” y “símbolos”. Este tipo de representaciones deben ser realizadas por personas clave con quienes la institución necesita establecer relaciones a varios niveles.

Para el CPS es de vital importancia crear dichos planes de trabajo para estrechar los vínculos con la comunidad piedecuestana y las diferentes entidades públicas y privadas, entre otras. Así mismo, el Centro de Proyección Social requiere de difusión de los resultados obtenidos hasta la fecha para crear un ambiente de confianza entre usuarios y funcionarios de la dependencia teniendo como base la calidad de sus servicios.

15.2 Justificación Portafolio de Servicios

El portafolio de servicios es destacado por los especialistas como cada una de las actividades que una organización ofrece al público externo con el fin de garantizarle la optimización de lo que desea obtener a través de estos trabajos.

¹⁰ BLACK, Sam. “ABC de las Relaciones Públicas”. Ediciones Gestión 2000. 1994.

El CPS es una dependencia de la Universidad Pontificia Bolivariana que por su calidad de Institución educativa puede ofrecer variedad de servicios a las empresas u oficinas de Piedecuesta, esto permite una mejoría en un corto, mediano o largo plazo en búsqueda de la calidad.

El Centro de Proyección Social de la UPB se encuentra en el centro del municipio de Piedecuesta, esto permite que entidades como la Alcaldía, Piedecuestana de servicios, la biblioteca, fundaciones y colegios, entre otras, puedan acceder a las oportunidades que el CPS ofrece a cada una.

15.3 MODELO DE PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIONES PARA EL CPS RELACIONES PÚBLICAS

Relaciones Públicas	Actividad	Objetivo	Indicador	Responsable
Portafolio de Servicios	Estructurar un espacio en el que se planteen los diferentes servicios que ofrece el CPS en cuanto a comunicaciones se refiere para las diferentes organizaciones oficiales y privadas del Municipio, además de fortalecer las ya existentes en esta dependencia	Diseñar sistemáticamente un conjunto de actividades o labores que se realizan en el CPS con el fin de motivar a las organizaciones públicas y privadas de Piedecuesta a participar de ellas.	10%	Comunicador Social encargado, pasante o practicante.
Imagen Institucional	Diferenciar, y de paso fortalecer el CPS como organización prestadora de servicios de a la comunidad de Piedecuesta	Diseñar un símbolo que permita fácil reconocimiento de la entidad, y que este no dependa solo de las actividades que se gestionan en el CPS.	10%	Comunicador Social encargado, pasante o practicante.

16. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De acuerdo a la experiencia de trabajo en las instalaciones del Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, es importante que en esta dependencia esté presente un profesional de planta que se encargue de todas las actividades que corresponden a las comunicaciones internas y externas, y las relaciones públicas debido a la necesidad que se presenta de dar a conocer a la sociedad piedecuestana, la comunidad académica de la UPB, y el público en general, cada uno de los ejercicios que se gestionan en el CPS.
- Es importante que las relaciones públicas del CPS, Centro de Proyección Social, no solo se centre en ejecutar actividades con entidades como la alcaldía, fundaciones y colegios del municipio de Piedecuesta, sino que extienda sus acciones a entidades prestadoras de servicios públicos y entidades privadas para capacitaciones, fortalecimiento de su cultura organizacional, selección de personal, entre otros que se puedan plantear con un portafolio de servicios.
- Dentro del ejercicio de recolección de información, la falta de señalización al interior del CPS se presentó como una constante para usuarios y miembros de la entidad, es por esto que se recomienda implementar este recurso que permitirá una mejor organización.
- La diferenciación entre las áreas de trabajo del CPS, Comunicación Social, Derecho y Psicología es escasa, no existe un elemento que permita identificar a qué área de trabajo pertenecen las personas que de una u otra forma están vinculadas con el Centro.
- Es importante vincular a los diferentes medios de comunicación con los que el CPS tiene relaciones en el momento que se requiera, no es recomendable que el encargado de las comunicaciones se centre solo en un medio de comunicación.
- Se requiere de la creación de una cultura organizacional sólida que permita identificar a cada uno de los miembros del Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana.

17. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- BLAND, Michael y Jackson, Peter. “Comunicación Interna Eficiente”. Editorial Legis. 1992. ISBN: 958 – 653 – 047 – 7.
- GONZÁLEZ, Martín y Olivares, Socorro. “Comportamiento Organizacional, Un enfoque Latinoamericano”. Editorial CECSA. México. 1999. ISBN: 968 – 26 – 1171 – 7.
- FERNÁNDEZ Collado, Carlos. “La Comunicación en las Organizaciones”. Editorial Trillas. México. 1991. ISBN: 968 – 84 – 4258 – 3.
- Resoluciones Rectorales. Constitución del Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga.
- <http://servicio.cid.uc.edu.ve/educación/revista/a5n10/5-10-14pdf>. Fecha de consulta: 29 de agosto de 2008.
- http://www.cabinas.net/monografias/administracion_empresas/el_metodo_dofa.asp. Fecha de consulta: Abril 2 de 2008.
- GARRIDO, Francisco Javier. “Comunicación Estratégica”. 2000. Pág. 95. Barcelona.
- RICO, Sandra Yaneth. <http://www.edukativos.com/downloads-file-1491-details.html>. Fecha de consulta: 27 de agosto de 2008.
- <http://www.ucb.edu.cbo/normas/administrativas/señaletica.htm>. Fecha de consulta: 27 de agosto de 2008.
- <http://ww. Webandmacros.com/webestatica.htm>. Fecha de consulta: 27 de agosto de 2008.
- <http://recursos.cnice.mec.es/media/radio/bloque6/index.htm>. Fecha de consulta: 27 de agosto de 2008.
- TAYLOR, Bernard. “Planeación Estratégica Exitosa”. Editorial Legis. 1991. Pág. 216. ISBN: 958 – 9042 – 99 – 6.
- TAMAYO Y TAMAYO, Mario. “Aprender a Investigar”. Vol. 2. 1995. Pág. 41. Publicaciones ICESI. Cali, Colombia. ISBN: 958 – 9279 – 13 - 9
- KREPS, Gary L. “La Comunicación en las Organizaciones”. Editorial Addison-Wesley Iberoamericana. Estados Unidos. 1995. Pág. 304.
- LACASA, Antonio S. “Gestión de la Comunicación Empresarial”. Cap. 2. Barcelona 1995. Págs. 27-29. ISBN: 84 – 8088 – 279 – 4.

- VAN RIEL, B.M. “Comunicación Corporativa”. Madrid 1997. Editorial Prentice Hall. ISBN: 84 – 89660 – 077.
- BARTOLI, Annie. “Comunicación y Organización”. Págs. 100-101. Editorial Pardós. Buenos Aires 1991. ISBN: 84 – 7509 – 755 – 3.
- FITA, Jaume. “Comunicación en Programas de Crisis”. Gestión 2000. Barcelona 1999. ISBN: 84 – 8088 – 354 – 5.
- MORENO Garzón, Adonay. Gallardo de Parada, Yolanda. “Aprender a Investigar”. Módulo 3 Recolección de Información. Santa Fe de Bogotá 1999. Págs. 59–62-70. ISBN: 958 – 9279 – 14 – 7.

18.ANEXOS

“C.P.S. SE TOMÓ GUATIGUARÁ”

Por: Mauricio Osorio, Pasante de Comunicación Social de la UPB

El Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, llevó a cabo el pasado 19 de abril una jornada de salud y belleza, a la que también participaron Comfenalco y la Alcaldía de Piedecuesta.

Las facultades de Psicología, Comunicación Social y Derecho de la Pontificia Bolivariana, se vincularon con la actividad que dio inicio a las 8 de la mañana en las instalaciones del Centro de Proyección Social de Piedecuesta, para posteriormente dirigirse a la Escuela Popular Claretiana en los asentamientos subnormales, específicamente La Vega, Nueva Colombia y Altos de Guatiguará.



El principal objetivo de esta idea planteada por el CPS, era facilitar a toda la comunidad vulnerable de la localidad los servicios de salud, capacitación, asesorías y recreación; para ello se contó con Comfenalco, que se hizo presente para ofrecerle a todos los niños que asistieron un rato de diversión y juegos, además de recomendaciones para su salud oral y corte de cabello.



Por otra parte, Gustavo Quintero, docente de la Escuela de Ciencias Sociales realizó una charla de motivación a personas de “edad dorada”, a la que también participó el profesor de la Facultad de Derecho, Dr. José Orlando Reyes junto a dos estudiantes de la misma carrera, con el fin de recordarles los derechos que tienen como ciudadanos colombianos, en especial por ser personas de la tercera edad.

Finalizando la mañana, el Alcalde de Piedecuesta, Doctor Jorge Armando Navas Granados se hizo presente para compartir con todos los asistentes, en especial los beneficiados del sector; además, el Doctor Navas Granados también quiso conocer de cerca las labores que se estaban ejecutando por parte del CPS, Centro de Proyección Social, y las demás entidades vinculadas como Comfenalco y la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio.



Entrevista:

- ¿Qué es lo positivo y lo negativo de las comunicaciones internas del CPS? –Boletín, cartelera, Brújula-.
- ¿Tiene conocimiento del boletín informativo que se emplea al interior del CPS?
- ¿Conoce la relación que existe entre el CPS y los diferentes medios de comunicación de Piedecuesta?
- ¿Conoce de casos en los que la información sea malinterpretada entre los funcionarios del CPS?
- ¿Considera correcta la señalización existente para las diferentes oficinas y dependencias del CPS?

Propuesta formato de diligenciamiento de evaluación del servicio prestado por el CPS.

FECHA: _____	Centro de Proyección Social
ÁREA QUE VISITÓ: _____	
<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="335 604 1444 694">▪ ¿Se sintió a gusto con los servicios prestados por la dependencia que visitó? _____ <li data-bbox="335 694 1444 784">▪ ¿La atención prestada por el personal de la entidad fue adecuada para lo que usted solicitaba? _____ <li data-bbox="335 784 1444 1019">▪ Si tiene alguna recomendación que permita fortalecer la calidad del servicio prestado en su próxima visita, por favor comentarla a continuación _____ _____ _____	



BOLETÍN DE PRENSA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL
SECCIONAL PIEDECUESTA
Abril 10 de 2008

PRIMER ANIVERSARIO CONSULTORIO JURÍDICO DE LA UPB



El pasado miércoles 9 de abril de 2008, el Consultorio Jurídico de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga celebró su primer año de atención a la comunidad de este municipio.

La celebración contó con la asistencia del Rector de la UPB, Monseñor Primitivo Sierra Cano, el Alcalde de Piedecuesta, Doctor Jorge Armando Navas granados, la Directora del Consultorio Jurídico, Doctora María Odalinda López de Gómez, Magistrados del Consejo Seccional de la Judicatura y Magistrados del Tribunal Superior de Bucaramanga, directivos de la Universidad Pontificia Bolivariana, Monseñor Gonzalo Martínez Ramírez, docentes y asesores de la Facultad de Derecho, y los estudiantes de séptimo y noveno semestre quienes prestan este servicio a la comunidad en general.

La conmemoración del primer aniversario del Consultorio Jurídico de la UPB, se llevó a cabo en el Centro de Proyección Social de la Universidad con una misa ofrecida por Monseñor Primitivo Sierra Cano, además de unas palabras de algunos de sus asistentes y un brindis al que asistieron todos los invitados y organizadores.



BOLETÍN DE PRENSA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL
SECCIONAL PIEDECUESTA
Abril 5 de 2008

INICIARON CLASES A MADRES CABEZA DE FAMILIA DEL PROGRAMA TEJIDO SOCIAL

Siguiendo con el programa “Tejido Social” del Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana, se dio inicio al curso de confección a algunas de las madres cabeza de familia vinculadas a este proyecto del CPS quienes se inscribieron en los días previos para recibir estas capacitaciones.



Fueron 10 mujeres las que decidieron iniciar desde el pasado 8 de marzo del presente año con las clases de “Confecciones y manejo de máquina plana” los días sábados y domingos en la sede del SENA de Floridablanca, y los lunes, martes y viernes en el Centro de Proyección Social de Piedecuesta.

Son 25 horas semanales de clases repartidas en 5 días, en las que Zayda Milena Millán, Docente del SENA, infunde sus conocimientos con una serie de módulos que se dividen en fundamentos de la modistería, ensamble básico, patronaje masculino y femenino.

Este programa se desarrolló gracias a los estudios que se realizaron hace algunos meses entre el Centro de Proyección Social y el SENA, con el fin de determinar la viabilidad y necesidades para poner en marcha las capacitaciones.



BOLETÍN DE PRENSA

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL
SECCIONAL PIEDECUESTA

Abril 10 de 2008

Homenaje de Exaltación a Ing. Javier Leonardo Daza Becerra



Con la asistencia del gabinete municipal, se realizó el pasado viernes 28 de marzo del presente año, el homenaje de exaltación al Ingeniero Javier Leonardo Daza Becerra, quien actualmente desempeña el cargo de Secretario de Planeación del Municipio de Piedecuesta.

El acto, al que también asistieron Monseñor Primitivo Sierra Cano, Rector de la Universidad Pontificia Bolivariana, Directivos de la Institución, algunos profesores y familiares del Ing. Javier Daza, se realizó con el fin de reconocer las labores que este ex alumno egresado de la UPB ejecuta en tan importante cargo público.

El Centro de Proyección Social de Piedecuesta, fue el lugar elegido para realizar la ceremonia, que constó de unas palabras del Rector de la Universidad, del decano de la Facultad de Ingeniería Civil Rafael Ortiz, y del mismo Secretario de Planeación; posteriormente, se hizo entrega de una placa como reconocimiento a este logro obtenido a su corta edad.

PROPUESTA PROGRAMA RADIAL PARA RADIO CATÒLICA METROPOLITANA

Nombre del programa: “Ventana Social”.

Género: Informativo

Formato: Radio-revista

Duración y Periodicidad: Una hora semanal

Horario sugerido:

Público al que va dirigido: Comunidad en general

Justificación:

Dentro del contexto colombiano cada día son mayores los problemas de orden psicosocial que afectan directamente a la población, actualmente se pueden mencionar como primordiales: la drogodependencia, el pandillismo, el desplazamiento forzoso, destechamiento, secuestro, guerra entre grupos al margen de la ley etc. Los problemas mencionados anteriormente tienen una influencia directa en los niveles de salud mental de la población santandereana y colombiana, ocasionando a su vez todo tipo de trastornos psicológicos. Lo más crítico de esta situación, es que muchas personas desconocen las implicaciones y causas de estas dificultades, convirtiéndose en un factor de riesgo para la no superación, y el no mejoramiento de la situación; es por eso que a través de la radio como un medio masivo de transmisión de información, se busca que por medio de la presencia de “expertos” en las temáticas, la comunidad se convierta en participe de dichas problemáticas de orden psicosocial, aclarando sus dudas respecto al tema, e informándose en relación a los posibles espacios de ayuda especializada para la adecuada de dichas dificultades psicosociales.

Objetivos:

- Ofrecer a la comunidad santandereana un espacio de comunicación interactiva que busque capacitar y orientar a la misma en relación a diversas necesidades de carácter psicosocial que actualmente están afectando al departamento.
- Crear conciencia en la comunidad santandereana sobre la realidad social del país y del departamento, para que de esta manera se conviertan en entes activos dentro del proceso de mejoramiento psicosocial de la comunidad.

Responsables:

Ing. Rodrigo Suárez Jaimes
Coordinador Centros de Proyección Social Universidad Pontificia Bolivariana.
Cel: 301 357 9356
Mail: rsuarez@upbbga.edu.co

Ps. Ricardo Andrés Torres Serrano
Docente Facultad Psicología Universidad Pontificia Bolivariana / C.P.S
Cel: 316 750 5841
Mail: ricardotose@hotmail.com

Mauricio Osorio Rojas
Pasante de Comunicación Social Universidad Pontificia Bolivariana / C.P.S
Cel: 317 739 2425
Mail: mosorio02@gmail.com

Temáticas a trabajar:

1. TRASTORNOS DE ALIMENTACIÓN (Anorexia y Bulimia).

El origen de los síntomas del trastorno del comportamiento alimentario está relacionado con la historia personal, el núcleo familiar, los acontecimientos vitales y las presiones socioculturales.

Estos trastornos están aumentando en los últimos años de una manera caótica, especialmente entre las jóvenes con edad comprendida entre 15 y 24 años. La delgadez, se ha convertido en el estereotipo de la belleza, la aspiración suprema para resultar atractivo o atractiva, obtener ciertos objetivos y emular a algunos personajes. La preocupación por el aspecto físico puede llegar a convertirse en una obsesión, una manía que gobierna la vida personal y social: ejercicio, dietas, masajes, cremas para adelgazar, consultas a especialistas se convierten en la lógica diaria de las personas que padecen esta problemática. Es por lo anterior que se hace necesario crear un espacio pedagógico a través del cual la comunidad tenga la oportunidad de dialogar y aclarar diversos aspectos sobre este trastorno particular.

2. NIÑOS HIPERACTIVOS.

En la actualidad son frecuentes los casos de niños y niñas que no logran adaptarse funcionalmente al contexto educativo, debido a la presencia de constantes conductas disruptivas, caracterizadas por inquietud motora, impulsividad, dificultad para asumir límites conductuales, problemas para

focalizar la atención. En diversas ocasiones los maestros y padres de estos niños y niñas, generan procesos de etiquetación y rechazo hacía los infantes, ocasionando que los síntomas se hagan más críticos, y por ende que el problema empeore. Es así primordial que se configuren espacios a través del dialogo con un especialista para que padres, madres, maestros y psicoorientadores adquieran más información sobre esta problemática, aprendan a diferenciar entre la presencia de un trastorno de déficit de atención por hiperactividad, y un simple comportamiento disruptivo, y tengan la posibilidad de contar con adecuadas estrategias para manejar a estos niños y niñas dentro del contexto familiar, social y educativo.

3. LA DEPRESIÓN INFANTIL.

La depresión que antes solo se diagnosticaba en personas adultas, está cada día haciendo sufrir también a los niños. Ya no son sólo los adultos los que se deprimen. La depresión infantil, según Cynthia Callahan, gerente de una clínica de orientación infantil, en Madera, puede surgir a causa de "cambios importantes y estrés, como resultado de la pérdida de los padres, un divorcio, problemas familiares, maltrato, abuso sexual etc".

Aproximadamente el 5 por ciento de los niños de la población general padece de depresión en algún momento. Los niños que viven con mucha tensión, que han experimentado una pérdida o que tienen desórdenes de la atención o de la conducta, o discapacidades en el aprendizaje, o aún problemas de salud mental, corren mayor riesgo de sufrir depresión. Es una necesidad imperante que se comiencen a establecer procesos de reconocimiento de esta problemática, que es desconocida para muchas personas, ya que desde el imaginario construido socialmente, se cree que el trastorno depresivo solo se presenta en adultos.

4. LUDOPATIA (Adicción al Juego).

Dentro del contexto colombiano, desde hace aproximadamente 5 años se ha observado un crecimiento acelerado de los negocios dedicados a lucrarse a través de los juegos de azar como: Bingos, Casinos, Casas de apuestas etc. Al analizar este hecho, también se ha evidenciado un crecimiento de las personas con adicción a dichos juegos de azar, siendo una de sus principales características sintomáticas: "la ausencia en el control de los impulsos". Por lo anterior es interesante abordar este eje temático dentro del programa radial, para de esta manera conceptualizar dicha problemática, aclarar dudas respecto a la misma y a su vez proveer información a los oyentes sobre los sitios a los cuales pueden acudir para solicitar ayuda especializada.

5. DROGODEPENDENCIA

El problema del consumo de drogas constituye, en esta década, una de las principales preocupaciones de la sociedad colombiana y de la comunidad internacional.

La masificación del abuso de drogas en nuestra sociedad se inició a partir de los movimientos sociales de la década de los 60, como protesta a la estructura social imperante simbolizada, especialmente, en el rechazo a la guerra de Vietnam. De este modo, se hizo popular entre un sector de la juventud, el uso de la marihuana y otras sustancias psicoactivas. Si realizamos una mirada más actual observamos que muchos jóvenes presentan síntomas que muestran la existencia de una compulsión a seguir consumiendo una sustancia psicoactiva de forma periódica o continuada. Como elemento característico, estos jóvenes comienzan a ser dependientes a la sustancia y presentan un menor control sobre el consumo de una sustancia determinada, continuando su uso a pesar de la aparición de efectos tóxicos. A través de la utilización de la radio como un medio masivo de transmisión de información, se busca focalizar conceptualmente esta problemática, y así mismo se pretende que el socializar información concreta referente a la farmacodependencia, sea de utilidad en la prevención del consumo de drogas en los jóvenes colombianos.

6. ABUSO SEXUAL.

El abuso sexual en niños, adolescentes y adultos es más común de lo que se piensa. Estudios muestran que una de cada cuatro niñas y uno de cada ocho niños podrán estar expuestos a ser sexualmente agredidos antes de cumplir 16 años. En el 90 por ciento de los casos el abusador es un hombre y en más de un 80 por ciento será un conocido. En la actualidad, existen al menos 10 millones de "sobrevivientes secretos" que llevan la carga de un abuso, nunca compartido.

LISTA TENTATIVA DE INVITADOS ESPECIALIZADOS

PS. Diana María Agudelo

PS. Gladis Rocío Campos

PS. Ricardo Andrés Torres

GUIÓN TÉCNICO: “Ventana Social”

PROGRAMA UNO

TEMA: ¿Cómo se siente el hombre con la vida?

INVITADO: Profesor Gustavo Quintero, docente de la Facultad de Psicología de la Universidad Pontificia Bolivariana y Centro de Proyección Social de la UPB.

CONDUCTORA: María Fernanda Amaya, estudiante de 9no semestre de Derecho de la UPB.

		Tiempo Parcial	Tiempo Total
1	CONTROL: CABEZOTE	10''	10''
2			
3	Conductor: Saludo, teniendo en cuenta su presentación y la del invitado, y se menciona el tema que se va a tratar	30''	40''
4			
5			
6			
7			
8			
9	Invitado: Saludo	10''	50''
10	Conductora: P.1	10''	60''
11	Invitado: R.1	180''	4'00''
12	Conductora: P.2	10''	4'10''
13	Invitado: R.2	180''	7'10''
14	Conductora: Entrada a opinión del público quienes contestaron a las preguntas: ¿Cómo se siente con la vida? ¿Qué lo motiva a estar vivo?	20''	7'30''
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22	CONTROL: CASSETE 1. LADO A. TRACK. 1	40''	8'10''
23			
24			
25			
26	Conductora: ¿Qué análisis se puede hacer de las opiniones que acabamos de escuchar?	6''	8'16''
27			
28			
29			
30			
31			
32	Invitado:	180''	11'16''

33	Conductora: Vamos a una breva pausa y ya volvemos con ventana social	10''	11'26''
34			
35			
36			
37	CONTROL:	8''	11'34''
38	AGILIZADOR 1		
39	CONTROL:	60''	12'34''
40	COMERCIALES		
41	CONTROL:	6''	12'40''
42	AGILIZADOR 2		
43	Conductora: P. 3	10''	12'50''
44	Invitado: R.3	180''	15'50''
45	Conductora: P.4	10''	16'00''
46	Invitado: R.4	180''	19'00''
47	Conductora: P.5	10''	19'10''
48	Invitado: R.5	180''	22'10''
49	Conductora envía a comerciales recordando el programa	10''	22'10''
50			
51			
52			
53	CONTROL:	8''	22'10''
54	AGILIZADOR 1		
55	CONTROL:	120''	24'10''
56	ENVIAR A		
57	COMERCIALES		

58	CONTROL:	6''	24'16''
59	AGILIZADOR 2		
60	Conductora: Da nuevamente la bienvenida al programa, mencionando el nombre de este, y se menciona el tema. Recuerda el invitado y comienza con la siguiente pregunta. P.6	30''	24'46''
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71	Invitado R.6	180''	27'46''
72	Conductora: Opinión del Público, quienes	30''	28'16''
73			

74	respondieron a las preguntas: ¿Qué es lo que más le gusta de estar vivo? ¿Qué le gusta de la vida?		
75			
76			
77			
78			
79			
80	CONTROL; CASSETE 1. LADO A. TRACK 1	40''	28'56''
81			
82			
83			
84	Conductora: Le indica al invitado que de un análisis de lo que se escuchó de la comunidad.	10''	29'06''
85			
86			
87			
88			
89			
90	Invitado Responde	180''	32'06''
91	Conductora: Recordamos a nuestros oyentes que "Ventana Social" es presentado por el Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana, en el que se tratarán temas cotidianos que afectan al nuestra comunidad en general, procurando ser una guía para buscar solución a sus problemas, y para quienes quieran escribirnos para preguntas o quieran plantear algún tema de interés, puede escribirnos al correo electrónico: ventana social@hotmail.com	60	33'06''
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			
101			
102			
103			
104			
105			
106			
107			
108			
109			
110			
111			
112			
113			
114			
115			
116			
117	CONTROL: AGILIZADOR 1	8''	33'14''
118			

119	Conductora: Volvemos nuevamente con nuestro invitado en el día de hoy, quien nos está hablando sobre...	15''	33'29''
120			
121			
122			
123			
124			
125			
126	Conductora P.7	10''	33'39''
127	Invitado R.7	180''	36'39''
128	Conductora P.8	10''	36'49''
129	Invitado R.8	180''	39'49''
130	Conductora: Envía a comerciales recordando el nombre del programa y el tema del día	11''	40'00''
131			
132			
133			
134			
135	CONTROL:	8''	40'08''
136	AGILIZADOR 1		
137	CONTROL	60''	41'08''
138	COMERCIALES		
139	CONTROL	6''	41'14''
140	AGILIZADOR 2		
141	Conductora: inicia nuevamente después de la pausa y propone algunas soluciones	15''	41'29''
142			
143			
144			
145			
144	Invitado	180''	44'29''
145	Conductora: Despide el programa recordando el horario y el objetivo que es colaborar a los oyentes y comunidad en general. Recuerda su nombre y el del invitado, y el mail al que pueden escribir preguntas e inquietudes ventanasocial@hotmail.com	60''	45'29''
146			
147			
148			
149			
150			
151			
152			
153			
154			
155			
156			

Un Bolivariano en la Alta Administración del Municipio de Piedecuesta

■ Por: Roger Mauricio Osorio Rojas
Pasante de Comunicación Social CPS de Piedecuesta

Javier Leonardo Daza Becerra, egresado de la UPB en el 2002, es uno de los profesionales Bolivarianos que actualmente se destacan en el campo laboral. Este Ingeniero Civil de 27 años inició su vida laboral realizando la práctica en la Alcaldía de Piedecuesta, entidad que le permitió cumplir con este requisito y donde actualmente realiza su trabajo profesional.

El Ing. Daza Becerra, fue llamado a colaborar como Secretario de Planeación Municipal en la administración actual de Piedecuesta en cabeza del Alcalde Dr. Jorge Armando Navas Granados, en donde espera cumplir con cada uno de sus proyectos y, al mismo tiempo, satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

La oportunidad que se le presentó al Ing. Daza para acceder a este importante cargo, fue obtenida después de un proceso de selección donde tuvo que competir con otros 10 profesionales que lo doblaban en edad y experiencia, pero su juventud y formación como persona y profesional, le permitieron alcanzar este logro, algo que le atribuye a la educación obtenida en la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga. De hecho hay algo que resalta en su personalidad y es el cariño que guarda por la Pontificia, como él mismo lo afirma con certeza: "estoy orgulloso de ser Bolivariano".

Precisamente, el 28 de marzo la UPB le hizo entrega de un reconocimiento especial por su destaca labor. El acto estuvo presidido por el Rector, Mons. Primitivo Sierra Cano, y tuvo lugar en el Centro de Proyección Social de Piedecuesta.

Hoy se llena de orgullo por todo lo que ha conseguido a su corta edad, y espera seguir abriendo puertas para cada día mejorar como persona y profesional.

Ing. Javier Daza



Nombre: M^{te} Ximena Valderrama J.

Código: 69099

Carrera: Derecho

Tiempo: año y medio

Fortalezas: El servicio que se presta es excelente, puesto que el acceso a los medios de comunicación como es el internet y el teléfono siempre están en un excelente servicio.
• Las carteleras que hay en el consultorio nos brinda gran información respecto a las cosas que se realizan acá.

Consejo: Deberíamos sacar una revista donde demos a conocer el consultorio jurídico como el Centro de proyección social a la universidad.

DIEGO ANDRÉS CACERES JAIMES

E-MAIL: die_cace@hotmail.com.

TIEMPO: AÑO Y MEDIO.

OCCUPACION: ASESOR JURIDICO.

FORTALEZA:

BUENA COMUNICACION INTERNA

BUEN SERVICIO DE INTERNET

OPORTUNIDADES

TRABAJAR EN CONJUNTO CON LAS DISTINTAS FACULTADES O TRABAJAR EN EL CENTRO DE PROTECCION SOCIAL; MAS INTERACCION ENTRE ELAS PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO.

GladyS Carolina Pugaes Arzola
Trabajo en el centro 5 meses.
Servicio Generales.
ASEO General del centro.
gracia tintos y agua.
llevar y traer correspondencia
de la up.B. y del centro.

Las niñas secretarias y los
Jefes del centro nos comunican
las cosas pendientes de cada
día a tiempo.

nos firman muy bien
cuales favor lo piden
con amabilidad

Mara Fernanda Amaya Rios.
Tiempo: Año y Medio
Ocupación: Asesor jurídico.

FORTALEZA.

- 1) Buen desempeño en las actividades tanto curriculares como extracurriculares.
- 2) Se trata de cubrir todas las necesidades de la comunidad.

Letty Janelly Calvo Calvo.

Acesoria Jurídica.

año y medio.

Fortalezas.

★ La Caterela → se informa de los acontecimientos.

★ Internet → información enviada a el correo personal.

★ Comunicación verbal → entre compañeros.
nos informamos de actividades programadas.

Nombre: Héctor Jaime Amador B.

tiempo en el P.V.S: 13 Meses.

Fortalezas

1) Aprendizaje

2) formación Académica
y Profesional

3) Experiencia

4) Relaciones

5) solidaridad y
tolerancia con los
mas necesitados
en temas jurídicos.

Nombre: Nelsy Ospina. Servicio:
Generales.

Respuestas:

1. Lo bueno, lo positivo es que la persona, se entera de las ocurrencias.
2. Si, tengo conocimiento, y me parece bueno, ya que uno está informado.
3. No, porque no les han dado a conocer, falta más publicidad.
- 4) No, tengo conocimiento.
- 5) No, ya que se confunde las áreas ejemplo CMS y Derecho.

Nombre: Ana María Norega L.

Area: Derecho.

1. Positivo: sirve de información de actualidad y conocimiento de las actividades.

Negativo: fomenta protección a la cartelería

2. NO.

3. NO.

4. NO.

5. No hay de psicología.

27 08 08

Nombre: Camilo Andrés Acosta Barragan

Area: Estudiante consultorio jurídico

1) No se, nunca lo leo.

2) No tengo conocimiento

3) No sabía.

4) No

5) No hay muchas, y no hay suficiente espacio para las diferentes áreas o Facultades que trabajan en el centro.

Nombre: Ana María Mora F.

Area: Derecho. Estudiante.

Respuestas:

1) No considero negativo ningún aspecto, lo positivo es que por medio de esos medios, sabemos lo que han hecho o lo que van hacer, los labores.

3) No, no sabía que existía esa relación.

2) Si, y me parece, concreto, específico y claro.

4) No, ya que no he tenido conocimiento y no ha pasado.

5) No, ya que cuando llegue al CPS, pense que sólo estaba el área de Psicología, falta señalización clara tanto para la secretaría del CPS. Considero que cada una de las áreas debieron tener más definido su propio espacio. La poca señalización que hay no es muy clara.

Nombre: Diana Villamizar
S.

1) Sí. De esta manera nos mantenemos informados de lo que sucede en el C.P.S.

2) Sí, conozco el boletín. es un medio muy interesante tanto para las personas que laboran en el C.P.S. como para toda la comunidad.

3) Sí

4) No, se han presentado.

5) No, ya que no hay placas, donde se identifiquen cada una de las áreas. con las que cuenta el C.P.S.

Nombre: Doc. Socorro Jerez Vargas
Area: Asesoría Decho.

Respuestas:

- 1) Positivo: Los estudiantes se informan por cuenta de cada uno.
Y de los eventos o labores que se realizan.
- 2) Bueno, ya que se mantiene un informe constante de lo que sucede.
- 3) No, lo sabía
- 4) No, se han presentado, que yo tenga conocimiento.
- 5) Aquí no hay señalización clara, y deberían estar las diferentes áreas bien definidas y con sus propias especies. ej: Derecho y la facultad de comunicaciones social, los estudiantes de Psicología, son los que más definidos tienen.
"Aquí hay un sancocho de gente"...expreso!

CENTRO DE PROYECCIÓN SOCIAL - CPS



DEPENDENCIA

OFICINA

COORDINACIÓN C.P.S.



101

CONSULTORIO JURÍDICO



102

ASESOR CONSULTORIO JURÍDICO



103

PSICOLOGÍA



104

ÁREA DE COMUNICACIONES



105

ARCHIVO



106

Desde el pasado mes de marzo se hizo el lanzamiento de "Ventana Social", un programa dirigido a toda la comunidad de Bucaramanga y su área metropolitana para encontrar soluciones psicológicas y jurídicas frente a determinados temas que en la actualidad están afectando a la sociedad.

Temas como anorexia y bulimia, drogodependencia, ludopatía, violencia intrafamiliar, abuso sexual, entre otros, serán tratados por personal especializado en los diferentes temas y áreas de trabajo como el Derecho y la Psicología.

Por otra parte, las cabinas de

Radio Católica Metropolitana se han empleado para la grabación del programa que además de guiar al oyente a posibles soluciones, también difundirá las gestiones que el CPS, Centro de Proyección Social, viene realizando desde su creación.

La coordinación y diseño del programa es estructurada por el Comunicador social encargado como pasante o practicante de la dependencia.

Ventana Social es emitido todos los miércoles de 7:00 a 8:00 p.m. con repetición los jueves en horas de la mañana por Radio Católica Metropolitana 1450 AM.



Para dar a conocer alguna inquietud o presentar la propuesta de un nuevo tema, puede escribir a ventanasocial@hotmail.com

FECHA: SEPTIEMBRE 25 DE 2008 200

MISIÓN

El Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, tiene por misión orientar y ejecutar procesos de intervención y acompañamiento social a la comunidad piedecuestana y sus alrededores, con el fin de ser propósitos de ser participes en los procesos de desarrollo y bienestar del municipio

VISIÓN

El Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia Bolivariana Seccional Bucaramanga, tiene como visión ser un punto de referencia donde converja la comunidad piedecuestana y el perímetro circunvecino, involucrando diferentes campos profesionales de la Universidad para que participen en la ejecución de diferentes

C.P.S. AL DÍA



EDICIÓN N. 001

Horarios de atención

El Centro de Proyección Social de la Universidad Pontificia

Bolivariana, brinda a toda la comunidad piedecuestana su atención en diferentes horarios de servicio.

El Consultorio Jurídico de la Institución, atiende a cada uno de sus usuarios de lunes a viernes de 8:00 a 11:00

a.m. y de 2:00 a 5:00 p.m.

Para los demás servicios ofrecidos por el CPS, la atención a sus visitantes es de 8:00 a.m. a 12:00m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

La oficina está ubicada en el centro de Piedecuesta en la carrera 7 N. 10-40.

Para comunicarse, puede hacerlo a los teléfonos 6545800-6546000-6550072.