

FORTALECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LA REVISTA CÍTRICO DEL PROGRAMA DE COMUNICACIÓN SOCIAL - UNIVERSIDAD MARIANA

STRENGTHENING THE INTERNAL AND EXTERNAL COMMUNICATION PROCESSES OF THE CÍTRICO MAGAZINE OF THE SOCIAL COMMUNICATION PROGRAM - MARIANA UNIVERSITY

Autores (Authors): ANDRADE ROSERO Yesid Alejandro y BURBANO ARCINIEGAS Juliana Vanessa

Facultad (Faculty): de HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

Programa (Program): COMUNICACIÓN SOCIAL

Asesor (Support): MG. JOHN CARLOS GÓMEZ GRANJA

Fecha de terminación del estudio (End of the research): MES AÑO

Modalidad de Investigación (Kind of research): Trabajo de Grado

PALABRAS CLAVE

COMUNICACIÓN SOCIAL

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

IDENTIDAD CONCEPTUAL

MANUAL DE ESTILO

COMUNICACIÓN INTERNA

COMUNICACIÓN EXTERNA

DIAGNÓSTICO COMUNICACIONAL

REVISTA CÍTRICO

LINEAMIENTOS DE COMUNICACIÓN

KEY WORDS

SOCIAL COMMUNICATION

STRATEGIC COMMUNICATION

CONCEPTUAL IDENTITY

STYLE GUIDE

INTERNAL COMMUNICATION

EXTERNAL COMMUNICATION

COMMUNICATIONAL DIAGNOSIS

CÍTRICO MAGAZINE

COMMUNICATION GUIDELINES

RESUMEN: En un panorama donde los medios digitales enfrentan el desafío de destacar en un entorno competitivo, llevar procesos de comunicación interna y externa de manera formal y organizada se convierte en una de las claves para su éxito. El presente proyecto, desarrollado para la Revista Cítrico del Programa de Comunicación Social de la Universidad Mariana, identifica y aborda las debilidades en la gestión de sus contenidos y relaciones organizativas, proponiendo soluciones estratégicas y estructurales. Como resultado, se diseñó un Manual de Estilo que consolida su identidad conceptual, estandariza criterios de publicación y redefine su estructura organizativa, fortaleciendo su misión de ser un medio académico influyente. Además, optimiza los procesos internos y proyecta a Cítrico como un referente de calidad y credibilidad en el ámbito digital y sociocultural en la región.

ABSTRACT: *In a landscape where digital media face the challenge of standing out in a competitive environment, conducting internal and external communication processes in a formal and organized manner becomes a key to success. This project, developed for Revista Cítrico of the Social Communication Program at Universidad Mariana, identifies and addresses weaknesses in content management and organizational relationships, proposing strategic and structural solutions. As a result, a Style Guide was designed to consolidate its conceptual identity, standardize publication criteria, and redefine its organizational structure, strengthening its mission to be an influential academic medium. Furthermore, it optimizes internal processes and positions Cítrico as a benchmark for quality and credibility in the digital and sociocultural landscape of the region.*

CONCLUSIONES: Tras la aplicación de los cinco instrumentos de recolección de información (Entrevista Semiestructurada, Encuesta, Perfil de Capacidad Interna - PCI, Grupo focal y Mesa Redonda) que permitieron dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

La Revista Cítrico enfrenta desafíos en la ejecución de su estructura organizacional, lo cual influye en la efectividad de los procesos de comunicación interna y la gestión de actividades. Es fundamental que las organizaciones evalúen constantemente su estructura para garantizar que se encuentre alineada con los objetivos y las necesidades del equipo. La redefinición de roles y funciones puede optimizar el flujo de trabajo y facilitar la implementación de nuevas ideas. Adoptar un enfoque colaborativo y participativo en la toma de decisiones contribuiría a un entorno más cohesionado y eficiente, beneficiando tanto a los integrantes del equipo editorial como a los colaboradores y a la audiencia.

La visión y los valores de la Revista Cítrico demuestran un fuerte compromiso con la calidad y la ética periodística. La aspiración de obtener certificaciones de calidad, como la ofrecida por la Journalism Trust Initiative (JTI), y el interés por verificar los contenidos, reflejan un enfoque riguroso en mantener altos estándares éticos y profesionales. Este compromiso no solo fortalece la confianza del público, sino que también contribuye al posicionamiento de la revista como un referente académico universitario y en el periodismo de investigación en la región.

La investigación evidenció una percepción diversa sobre la identidad conceptual de la revista, tanto dentro del equipo editorial como entre los colaboradores. La ausencia de una identidad clara genera interpretaciones subjetivas que afectan la proyección y coherencia de la revista. Es importante que las organizaciones cuenten con una identidad definida que las caracterice, de modo que todo su trabajo esté alineado con esta filosofía.

La motivación de los colaboradores se destaca como una de las fortalezas principales de la revista. No obstante, el equipo requiere una comunicación interna más efectiva para mantener un clima organizacional positivo, lo cual impactaría tanto en la calidad del contenido como en la percepción de la audiencia.

La Revista Cítrico enfrenta un desafío en la definición precisa de su audiencia. Si bien se orienta hacia una comunidad universitaria, la falta de segmentación específica podría limitar el alcance y la efectividad de su contenido y estrategias de comunicación. Esto subraya la necesidad de realizar un estudio de mercado que permita identificar y segmentar claramente a su audiencia, lo que facilitaría la adaptación del contenido y las estrategias de comunicación a las diversas necesidades y expectativas de las diferentes audiencias.

La falta de un manual de estilo y criterios de selección detallados afecta la

transparencia en la revisión y publicación de contenidos. Formalizar estos aspectos permitiría un proceso de selección estandarizado y claro para todos los colaboradores.

Frente al proceso investigativo, se concluye que la inclusión de la revisión de referentes y la realización de un diagnóstico con públicos internos y externos son elementos clave en este tipo de trabajos. Lo anterior debido a que estas actividades permiten identificar de manera precisa las necesidades y expectativas de la mayor parte de la población objeto de estudio, lo que resultó fundamental para proponer soluciones efectivas y correspondientes a los requerimientos de los distintos grupos involucrados.

Por su parte, en cuanto a la mesa redonda se pudo determinar que es un técnico apropiado para la recolección de información, si el objetivo es obtener retroalimentaciones por parte de la población objeto de estudio. Sin embargo, su aplicación enfrentó algunas dificultades, principalmente debido a la falta de tiempo para establecer las recomendaciones y observaciones, así como la participación limitada de la muestra, al destinarse espacios de corto tiempo para su realización.

Esta forma de abordar la investigación permitió identificar problemáticas ocultas, sino que también proporcionó una visión completa sobre los procesos internos de la revista, lo que resulta fundamental para la implementación de soluciones efectivas que optimicen la gestión editorial y la calidad del contenido.

Se concluye que la metodología aplicada en esta investigación facilitó la identificación de debilidades adicionales en los procesos de comunicación interna de la Revista Cítrico, las cuales no habían sido detectadas ni planteadas previamente por el equipo editorial. El enfoque metodológico, que combinó diversas técnicas de recolección de información, permitió identificar estas problemáticas ocultas, pero también obtener una visión más detallada y objetiva de los procesos internos de la revista. Esto constituye una base sólida para las futuras investigaciones que deseen obtener soluciones/aportes en la mejora de la gestión editorial y la calidad del contenido.

Finalmente, la creación del manual de estilo representa una contribución fundamental al fortalecimiento editorial de la Revista Cítrico, al establecer lineamientos claros que garantizan la coherencia, profesionalismo y ética en la producción de contenido. Este trabajo no solo responde a una necesidad puntual de organización interna, sino que también deja un legado para futuros investigadores, quienes encontrarán en este manual una herramienta práctica y adaptable para sus propias iniciativas, ampliando las posibilidades de investigación y desarrollo en el campo de la Comunicación Social en la región.

CONCLUSIONS: *After applying the five data collection instruments (Semi-*

Structured Interview, Survey, Internal Capacity Profile - PCI, Focus Group, and Roundtable), which allowed for the fulfillment of the specific objectives set, the following conclusions were drawn:

“Revista Cítrico” faces challenges in executing its organizational structure, which influences the effectiveness of internal communication processes and activity management. It is essential for organizations to constantly evaluate their structure to ensure it aligns with the team’s objectives and needs. Redefining roles and functions can optimize workflow and facilitate the implementation of new ideas. Adopting a collaborative and participatory decision-making approach would contribute to a more cohesive and efficient environment, benefiting both the editorial team and collaborators, as well as the audience.

The vision and values of “Revista Cítrico” demonstrate a strong commitment to quality and journalistic ethics. The aspiration to obtain quality certifications, such as those offered by the Journalism Trust Initiative (JTI), and the interest in verifying content reflect a rigorous approach to maintaining high ethical and professional standards. This commitment not only strengthens public trust but also contributes to positioning the magazine as an academic and research journalism reference in the region.

The research revealed diverse perceptions about the magazine’s conceptual identity, both within the editorial team and among collaborators. The absence of a clear identity generates subjective interpretations that affect the magazine’s projection and coherence. It is important for organizations to have a defined identity that characterizes them, so that all their work is aligned with this philosophy.

Collaborators' motivation stands out as one of the main strengths of the magazine. However, the team requires more effective internal communication to maintain a positive organizational climate, which would impact both content quality and audience perception.

“Revista Cítrico” faces a challenge in precisely defining its audience. Although it targets a university community, the lack of specific segmentation could limit the reach and effectiveness of its content and communication strategies. This underscores the need for a market study to clearly identify and segment the audience, facilitating the adaptation of content and communication strategies to meet the diverse needs and expectations of different groups.

The lack of a style guide and detailed selection criteria affects the transparency in content review and publication. Formalizing these aspects would allow for a standardized and clear selection process for all collaborators.

Regarding the research process, it is concluded that including a review of references and conducting a diagnosis with both internal and external audiences are key elements in this type of work. This is because these activities enable precise

identification of the needs and expectations of the majority of the study population, which was essential in proposing effective solutions that corresponded to the requirements of the different involved groups.

Additionally, the roundtable proved to be an appropriate technique for gathering feedback from the study population. However, its application faced some difficulties, mainly due to a lack of time to establish recommendations and observations, as well as limited participation due to the short time allocated for its execution.

This approach not only allowed for the identification of hidden issues but also provided a comprehensive view of the magazine's internal processes, which is crucial for implementing effective solutions that optimize editorial management and content quality.

It is concluded that the methodology applied in this research facilitated the identification of additional weaknesses in the internal communication processes of "Revista Cítrico", which had not been detected or addressed previously by the editorial team. The methodological approach, which combined various data collection techniques, allowed these hidden issues to be identified, while also providing a more detailed and objective view of the magazine's internal processes. This forms a solid foundation for future research that aims to provide solutions or contributions to improving editorial management and content quality.

Finally, the creation of the style guide represents a fundamental contribution to the editorial strengthening of "Revista Cítrico", establishing clear guidelines that ensure coherence, professionalism, and ethics in content production. This work not only addresses an immediate need for internal organization but also leaves a legacy for future researchers, who will find in this guide a practical and adaptable tool for their own initiatives, expanding the possibilities for research and development in the field of Social Communication in the region.

RECOMENDACIONES: Teniendo en cuenta los aspectos por mejorar encontrados durante la investigación realizada para la Revista Cítrico del Programa de Comunicación Social de la Universidad Mariana, se han generado las siguientes recomendaciones:

- Inicialmente, se recomienda empezar a implementar de manera oportuna el manual de estilo, para que todas las publicaciones empiecen a estar alineadas con los criterios editoriales, éticos y corporativos allí planteados.
- Se recomienda la implementación de un organigrama por funciones para clarificar roles y responsabilidades dentro de la organización. Este modelo organizativo permite estructurar el trabajo de manera que se fortalezcan los equipos, fomentando la colaboración, la participación activa y una distribución equitativa de

responsabilidades entre todos los miembros. Además, el organigrama por funciones facilita la especialización, mejora la eficiencia en los procesos y asegura que cada área contribuya de manera integral al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

- Para contribuir a la solución frente a las percepciones divergentes sobre la identidad de la revista, se recomienda crear espacios de socialización y apropiación del documento generado a partir de la presente investigación, que contiene los apartados de Quiénes somos, objetivos, misión, visión, valores, personalidad y público objetivo, permitiendo que todos los miembros empiecen a actuar de manera cohesionada y en función de un mismo objetivo.
- Dada la importancia de la ética y el respeto por los derechos de autor, se recomienda implementar talleres de capacitación sobre estos temas para el equipo editorial y colaboradores, lo cual fortalecerá la integridad periodística y el profesionalismo de la revista.
- Se recomienda estar a la vanguardia en materia legislativa respecto al uso de tecnologías emergentes como la realidad aumentada y la inteligencia artificial. Es crucial que la Revista Cítrico se mantenga informada y cumpla con las normativas legales vigentes dentro del país, para evitar malentendidos y prevenir posibles daños mayores. La adopción de estas tecnologías debe realizarse de manera responsable y ética, asegurando que su implementación no infrinja derechos de autor, privacidad u otras regulaciones.
- De igual manera, en relación con el apartado legal, se recomienda registrar la revista Cítrico en su totalidad ante la Dirección Nacional del Derecho de Autor (DNDA). Así mismo, se sugiere empezar a gestionar los derechos de los colaboradores con acuerdos específicos bajo los términos de ley de propiedad intelectual.
- En consecuencia, de lo anterior, se recomienda implementar los consentimientos informados dirigidos a menores de edad como fuentes de información y como autores, creados como resultado de la presente investigación.
- Con la definición de los apartados técnicos para las imágenes, se recomienda velar por su cumplimiento a cabalidad, para que todos los apoyos en los contenidos, estén alineados con la imagen e identidad corporativa de la revista.
- Se recomienda desarrollar estrategias para entender mejor el perfil del público objetivo y adaptar los contenidos a sus intereses. La segmentación permitirá una comunicación más efectiva y la demostración de un mayor compromiso del público con la revista.
- Desarrollar estrategias de marketing digital que contribuyan a un mejor posicionamiento de la Revista.

- Se sugiere crear un sistema de retroalimentación al interior del equipo editorial, que permitirá identificar áreas de mejora constantes. Este proceso es esencial para mantener una alta calidad en las publicaciones y mejorar el clima laboral dentro de la Revista.
- Se recomienda redefinir las categorías de la Revista para cada uno de los formatos, en función de lo que se desea proyectar y no a partir de los trabajos que sean recibidos.
- Capacitar a los colaboradores en el uso del Manual de Estilo para asegurar su correcta aplicación y fomentar un mayor compromiso con la calidad y la coherencia de los contenidos.
- Se recomienda replantear la manera y frecuencia con la que se están llevando a cabo los consejos editoriales, para que estos puedan empezar a orientarse hacia uno de los propósitos de la Revista Cítrico de consolidarse como un medio que genere contenidos propios.
- Empezar a implementar la validación de las fuentes para garantizar la buena reputación permanente de la revista en consonancia con sus altos estándares éticos, así como el incremento de la confiabilidad de la información ante la audiencia.
- Durante el proceso investigativo se observó que la falta de tiempo limita el trabajo proactivo en equipo. Por lo tanto, se propone realizar con mayor frecuencia los encuentros del equipo editorial. En estos espacios, se deben proporcionar oportunidades de diálogo aplicando metodologías como la lluvia de ideas o la mesa redonda, que permiten enriquecer los procesos de comunicación interna de la revista.
- Implementar un sistema de evaluación y mejora continua que permita monitorear y evaluar regularmente los procesos y resultados de la revista. Esto incluye la realización de auditorías internas, encuestas de satisfacción a los lectores y colaboradores, y la revisión periódica de los objetivos y estrategias editoriales.
- Se sugiere fomentar una cultura de innovación dentro del equipo editorial, incentivando la experimentación con nuevos géneros y enfoques periodísticos. Esto puede incluir la creación de fotos periodísticas y también la caricatura, así como la posibilidad de trabajar con tecnologías emergentes como la realidad aumentada y la inteligencia artificial para enriquecer la experiencia del público.
- Frente al proceso investigativo y metodológico:
 - Se les recomienda a los docentes encargados del área de la Comunicación Estratégica, incentivar el desarrollo de trabajos de aula y de grado con la Revista. Por ejemplo, en la creación de Planes de Comunicación Estratégica y Planes de

Comunicación Digitales, que contribuyan a la solución de las debilidades y problemáticas encontradas durante la investigación que no fueron subsanadas con el presente trabajo.

- Se recomienda a futuros investigadores que aborden procesos comunicativos y temas relacionados, que utilicen la presente investigación como base para el fortalecimiento teórico en nuestra región; para profundizar en el estudio de la comunicación organizacional y periodística. Esto no solo enriquecerá el conocimiento académico, sino que también promoverá prácticas comunicativas más efectivas y éticas en el ámbito local.
- De igual manera, se sugiere planificar con mayor antelación los tiempos y espacios destinados a técnicas participativas como la mesa redonda, asegurando la adecuada disponibilidad de los participantes.
- Implementar estrategias de motivación para fomentar una participación más activa en las dinámicas de diagnóstico y retroalimentación.
- Por último, promover la difusión de los hallazgos metodológicos a través de publicaciones académicas, conferencias, foros y semilleros, contribuyendo al debate sobre mejores prácticas en la investigación en comunicación estratégica.

RECOMMENDATIONS: *Based on the aspects for improvement identified during the research conducted for “Revista Cítrico” of the Social Communication Program at Universidad Mariana, the following recommendations have been generated:*

- *Initially, it is recommended to begin the timely implementation of the style guide so that all publications align with the editorial, ethical, and corporate criteria outlined within it.*
- *The implementation of an organizational chart by functions is recommended to clarify roles and responsibilities within the organization. This organizational model allows the work to be structured in a way that strengthens teams, fosters collaboration, active participation, and an equitable distribution of responsibilities among all members. Additionally, the functional organizational chart facilitates specialization, improves efficiency in processes, and ensures that each area contributes integrally to the achievement of organizational goals.*
- *To help address divergent perceptions about the magazine’s identity, it is recommended to create spaces for socializing and internalizing the document generated from this research, which contains sections such as Who We Are, Objectives, Mission, Vision, Values, Personality, and Target Audience. This will allow all members to begin acting cohesively and working toward a shared objective.*

- *Given the importance of ethics and respect for copyright, it is recommended to implement training workshops on these topics for the editorial team and collaborators, which will strengthen the journalistic integrity and professionalism of the magazine.*
- *It is recommended to stay up to date with legislation regarding the use of emerging technologies such as augmented reality and artificial intelligence. It is crucial for “Revista Cítrico” to remain informed and comply with current legal regulations in the country to avoid misunderstandings and prevent potential damages. The adoption of these technologies should be done responsibly and ethically, ensuring that their implementation does not infringe on copyright, privacy, or other regulations.*
- *In relation to legal matters, it is recommended to register “Revista Cítrico” in its entirety with the National Copyright Office (DNDA). Additionally, it is suggested to begin managing the rights of contributors with specific agreements under intellectual property laws.*
- *Consequently, it is recommended to implement informed consent forms directed at minors as sources of information and authors, created as a result of this research.*
- *With the definition of technical specifications for images, it is recommended to ensure full compliance, so that all content support is aligned with the magazine's image and corporate identity.*
- *It is recommended to develop strategies to better understand the profile of the target audience and adapt content to their interests. Segmentation will allow for more effective communication and demonstrate greater audience engagement with the magazine.*
- *Develop digital marketing strategies to contribute to better positioning of the magazine.*
- *It is suggested to create a feedback system within the editorial team that will help identify areas for continuous improvement. This process is essential to maintaining high-quality publications and improving the work environment within the magazine.*
- *It is recommended to redefine the categories of the magazine for each format based on what is intended to be projected rather than the works that are received.*
- *Train collaborators on how to use the style guide to ensure its correct application and promote greater commitment to content quality and coherence.*
- *It is recommended to rethink the approach and frequency of editorial meetings*

so that they can begin to focus on one of the magazine's goals: consolidating itself as a medium that generates original content.

- *Start implementing source validation to ensure the magazine's consistent reputation in line with its high ethical standards, as well as increasing the reliability of the information for the audience.*
- *During the research process, it was observed that the lack of time limits proactive teamwork. Therefore, it is proposed to hold more frequent editorial team meetings. In these spaces, opportunities for dialogue should be provided, applying methodologies such as brainstorming or roundtable discussions, which will enrich the magazine's internal communication processes.*
- *Implement a system of evaluation and continuous improvement to regularly monitor and evaluate the magazine's processes and results. This includes conducting internal audits, surveys of reader and collaborator satisfaction, and periodic review of editorial objectives and strategies.*
- *It is suggested to foster a culture of innovation within the editorial team, encouraging experimentation with new journalistic genres and approaches. This could include the creation of journalistic photography and cartoons, as well as the possibility of working with emerging technologies such as augmented reality and artificial intelligence to enrich the audience experience.*
- *Regarding the research and methodological process:*
 - *It is recommended that faculty in charge of the Strategic Communication area encourage the development of classroom and thesis work with the magazine. For example, in the creation of Strategic Communication Plans and Digital Communication Plans, which contribute to solving the weaknesses and problems identified during the research that were not addressed in this work.*
 - *Future researchers addressing communication processes and related topics are encouraged to use this research as a foundation for theoretical strengthening in our region. This will deepen the study of organizational and journalistic communication and promote more effective and ethical communication practices at the local level.*
 - *Similarly, it is suggested to plan more ahead of time the schedules and spaces for participatory techniques like the roundtable, ensuring the proper availability of participants.*
 - *Implement motivational strategies to encourage more active participation in diagnostic and feedback dynamics.*
 - *Finally, promote the dissemination of the methodological findings through*

academic publications, conferences, forums, and research groups, contributing to the debate on best practices in strategic communication research.