	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	10-04-2012	A
Dependencia		Aprobado		Pág.
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA		SUBDIRECTOR ACADEMICO		12(68)

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	KEYLA ESTEFANI ZAMBRANO GÓMEZ		
FACULTAD	EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES		
PLAN DE ESTUDIOS	COMUNICACIÓN SOCIAL		
DIRECTOR	OLGA YURITH CARRASCAL		
TÍTULO DE LA TESIS	DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL POSICIONAMIENTO Y OFERTA DE LOS SERVICIOS DE LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES		
RESUMEN (70 palabras aproximadamente)			
<p>EL DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL POSICIONAMIENTO Y OFERTA DE LOS SERVICIOS DE LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES, LLEVÓ UN PROCESO DONDE FUE NECESARIO INTEGRAR, FOMENTAR Y PROMOCIONAR TODAS LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA INSTITUCIÓN, DONDE ESTAS TUVIERAN EL FIN DE CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS PLANTEADOS PARA EL DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EN LA ESE.</p>			
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 67	PLANOS: 0	ILUSTRACIONES: 0	CD-ROM:1



VÍA ACOLSURE, SEDE EL ALGODONAL. OCAÑA N. DE S.
Línea Gratuita Nacional 018000 121022 / PBX: 097-5690088
www.ufpso.edu.co



**DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL
POSICIONAMIENTO Y OFERTA DE LOS SERVICIOS DE LA ESE HOSPITAL
EMIRO QUINTERO CAÑIZARES**

KEYLA ESTEFANI ZAMBRANO GÓMEZ

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL
OCAÑA
2016**

**DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL
POSICIONAMIENTO Y OFERTA DE LOS SERVICIOS DE LA ESE HOSPITAL
EMIRO QUINTERO CAÑIZARES**

KEYLA ESTEFANI ZAMBRANO GÓMEZ

Trabajo presentado para optar el título de Comunicador Social

**Directora
OLGA YURITH CARRASCAL
Comunicadora social**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES
PLAN DE ESTUDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL
OCAÑA
2016**

CONTENIDO

	Pág.
<u>INTRODUCCIÓN</u>	11
<u>1. DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL POSICIONAMIENTO Y OFERTA DE LOS SERVICIOS DE LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES.</u>	12
1.1 <u>DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA</u>	12
1.1.1 Misión	13
1.1.2 Visión	13
1.1.3 Objetivos de la empresa	14
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional de la empresa	14
1.1.5 Proyecto asignado en el proceso de la pasantía	15
1.2 <u>DIAGNOSTICO DE LA DEPENDENCIA O PROYECTO ASIGNADO EN PASANTÍAS</u>	15
1.2.1 Planteamiento del problema	16
1.3 <u>OBJETIVOS DE LA PASANTÍA</u>	16
1.3.1 Objetivo General	17
1.3.2 Objetivo Específico	17
1.4 <u>DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA PASANTÍA</u>	17
1.5 <u>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</u>	18
2. <u>ENFOQUES REFERENCIALES</u>	21
2.1 <u>Enfoque Conceptual</u>	21
2.2 <u>Enfoque Legal</u>	23
3. <u>INFORME DEL CUMPLIMIENTO DE TRABAJO</u>	26
3.1 <u>PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</u>	26
4. <u>DIAGNOSTICO FINAL</u>	47
5. <u>CONCLUSIONES</u>	48
6. <u>RECOMENDACIONES</u>	49
<u>BIBLIOGRAFIA</u>	50
<u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS</u>	51
<u>ANEXOS</u>	52

LISTA DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Estructura orgánica Hospital Emiro Quintero Cañizares

14

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz DOFA	15
Cuadro 2. Descripción de las actividades a desarrollar	17
Cuadro 3. Cronograma de actividades	18

LISTA DE FOTOGRAFÍAS

	Pág.
Foto 1. Semana de la discapacidad	26
Foto 2. Semana de la lactancia materna	27
Foto 3. Feria de la salud	28
Foto 4. Entregadas obras en el Hospital Emiro Quintero Cañizares	29
Foto 5. Entregadas obras en el Hospital Emiro Quintero Cañizares	30
Foto 6. Inauguración de la Uba´s Otaré, Pueblo Nuevo, Buena Vista y Aguas Claras	30
Foto 7. Inauguración de la Uba´s Otaré, Pueblo Nuevo, Buena Vista y Aguas Claras	31
Foto 8. Inauguración de la Uba´s Otaré, Pueblo Nuevo, Buena Vista y Aguas Claras	31
Foto 9. Eventos VIH SIDA	32
Foto 10. Manillas	35
Foto 11. Capacitación clima laboral	35
Foto 12. Serenata por trabajadores	36
Foto 13. Inauguración de la Feria de la Salud, presentación del evento	37
Foto 14. Pendón proyecto salud bucal	38
Foto 15. Rediseño de pendón proyecto salud bucal	38
Foto 16. Cajas educativas - Proyecto Salud Mental	38
Foto 17. Cajas educativas - Proyecto Salud Mental año 2015	40
Foto 18. Rueda de prensa	42
Foto 19. Rueda de prensa organizada por el departamento de comunicaciones	42

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Proyecto Discapacidad del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC)	53
Anexo 2. Proyecto Nutrición del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC)	53
Anexo 3. Proyectos Estilo de Vida Saludable	53
Anexo 4. Pasacalles sobre el cuidado de nuestra salud	54
Anexo 5. Pasacalles sobre los días representativos sobre nuestro cuidado y enfermedades	55
Anexo 6. Proyecto salud bucal	55
Anexo 7. Proyecto Salud Sexual y Reproductiva	55
Anexo 8. Afiches sobre no a la estigmatización en personas con VIH SIDA	56
Anexo 9. Proyecto Salud Sexual y Reproductiva	57
Anexo 10. Proyecto Salud Sexual y Reproductiva	57
Anexo 11. Proyecto Plan Ampliado de inmunizaciones.	58
Anexo 12. Proyecto Nutrición	59
Anexo 13. Proyecto Salub Bucal.	59
Anexo 14. Proyecto Lepra	60
Anexo 15. Proyecto Salud Mental	60
Anexo 16. Guía programa radial y televisivo	60
Anexo 17. Evidencias de grabaciones radiales y televisivas	61
Anexo 18 Entrevistas realizadas para los anexos en las redacciones de los comunicados y boletines de prensa de la ESE	63
Anexo 19. Redes sociales	64
Anexo 20. Actualización de carteleras internas	65
Anexo 21. Comunicados Y Boletines de prensa	66

RESUMEN

El diseño de una estrategia de comunicación para el posicionamiento y oferta de los servicios de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, llevó un proceso donde fue necesario integrar, fomentar y promocionar todas las actividades desarrolladas en la institución, donde estas tuvieran el fin de cumplir con los objetivos planteados para el desarrollo y fortalecimiento de las comunicaciones en la ESE.

Actividades como el rediseño y diseño de piezas de comunicación como pendones, volantes, afiches, llaveros, juegos didácticos, folletos, entre otros, para el programa de intervenciones colectivas que se manejan en la institución, para la comunidad de Ocaña y su provincia y así por medio de esta estrategia llegar de una manera sencilla y de fácil entendimiento a la difusión de prevención, tratamientos y curas de las diferentes enfermedades que existen.

También se realizaron programas radiales y televisivos institucionales donde se explicaba con un experto de cada tema las distintas enfermedades y para mantener un orden a la hora de realizarlo, se rediseñó una guía televisiva y radial.

Otra de las estrategias que permitió lograr los objetivos fue la actualización constante en las redes sociales que se manejan en la institución las cuales son Facebook, Instagram y Twitter, donde por medio de estos perfiles institucionales se pueda mantener una información interactiva con los usuarios.

Por último la organización de ruedas de prensa con los distintos medios de comunicación, la difusión de las actividades en las carteleras de la institución y acompañamiento en los distintos eventos de la ESE fueron piezas fundamentales a la hora de fortalecer la propagación de las comunicaciones internas y externas.

INTRODUCCIÓN

La comunicación es un proceso que tenemos desde el momento de llegar a la vida, donde los seres humanos compartimos información por medio de un intercambio verbal o no verbal.

La importancia de saber comunicar es la herramienta principal para el entendimiento de lo que nos sucede y de lo que pasa a nuestro alrededor. Por este motivo es de suma importancia entender que toda empresa, institución, entidad, organización, cooperativas, entre otras, deben tener y mantener un grupo consolidado de profesionales que se encarguen de estas.

En el siguiente trabajo se tuvo en cuenta para su rendimiento y desarrollo unas estrategias para mejorar la comunicación interna y externa de la institución que permitieran llevar a cabalidad actividades que fomenten y promocionen los diferentes servicios que brinda el Hospital Emiro Quintero Cañizares para su posicionamiento.

De esta manera, cumpliendo con las estrategias estipuladas y con las distintas actividades realizadas en la institución, me permitieron realizar nuevas técnicas y nuevos procesos que contribuyen a mostrar resultados positivos que fortalecen la Dependencia de Prensa y Comunicaciones de le ESE.

1. DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA EL POSICIONAMIENTO Y OFERTA DE LOS SERVICIOS DE LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES.

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Nuevamente al igual que con la fundación de Ocaña, la Ciudad de Pamplona jugó un papel muy importante en materia de salud con la fundación del primer Hospital denominado SAN JUAN DE DIOS, en 1622 en la ciudad de Pamplona, por la comunidad de los hermanos de San Juan de Dios, se hace necesario fundar uno en la Ciudad de Ocaña, es así que desde Pamplona, se trasladan seis (6) religiosos en el año 1645 y fundan un hospital manicomio que además prestaba los servicios en Medicina General, dicho centro hospitalario funcionó poco tiempo en una casa ubicada en el Barrio San Agustín cerca al convento de la capilla de San Sebastián; este Hospital se terminó debido a las guerras de la época y a la expulsión de los religiosos de la Nueva Granada.¹

Luego a Medios del siglo XVIII, se fundó una clínica que también funcionó en el barrio San Agustín, más concretamente en la casa de los COLOBON, donde funcionaba la panadería la INSUPERABLE, y quién fuera propietario el controvertido presbítero padre BUZETA. En el año 1888 llegó a Ocaña, el pavoroso azote de la FIEBRE AMARILLA, dejando la ciudad reducida a menos de su tercera parte; ante esta epidemia y desolación y ante la ausencia de una Institución Hospitalaria, mediante Decreto Eclesiástico No. 203 de 1890 emanado de la Diócesis de Santa Marta se autorizaba al Párroco RAFAEL CELEDÓN de la parroquia de Santa Ana de Ocaña, la creación del Hospital de Caridad SANTA ANA DE OCAÑA, con escritura pública No. 445 del 25 de julio de 1890, el cual inició labores el 1º de febrero de 1891 en el sitio denominado "El Llano de Echavez". La Resolución No. 06 del 16 de marzo de 1937 del Consejo Municipal de Ocaña, cambia su nombre por el del Hospital Civil de Ocaña y faculta al Director del mismo. La Resolución Ejecutiva No.90 del 18 de septiembre de 1939, le concede Personería Jurídica.

Desde diciembre de 1955, ofrece sus servicios en el local donde actualmente funciona, adoptando el nombre de HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES, por Resolución No.23 de 1960. El Doctor Emiro Quintero Cañizares, en su condición de Secretario General de Salud hizo posible su construcción y dotación.

El Acuerdo del Concejo Municipal No.27 de 1938 establece los estatutos que posteriormente fueron reformados por la Resolución No. 001 de 1960, emanada de la Junta Directiva y que define claramente su finalidad.

Su nivel de atención se determinó en 1960, cuando Norte de Santander fue tomado como uno de los Departamentos de prueba en la implantación de la regionalización según el plan Piloto estructurado por Minsalud, O.P.S., UNICEF, con el fin de descentralizar la cuatro (4) especialidades básicas: Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Gineco-Obstetricia. En el año de

¹ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES. Acuerdo 003 de 2009. Ocaña: HEQC. 2009.P.16

1990 se inician los trabajos de remodelación que se terminan a finales de 1995. Se le da vida jurídica como una empresa social del estado según ordenanza 060 del 29 de diciembre de 1995 emanada de la honorable Asamblea del Norte de Santander².

La ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares es actualmente Hospital de II Nivel de atención, es Hospital de referencia para los Municipios de Ocaña, Abrego, Hacarí, La Playa, Teorama, San Calixto, Convención, El Tarra, El Carmen, Cachira, y la Esperanza en el Departamento Norte de Santander, y de los Municipios de Río de Oro y Gonzáles del Departamento del Cesar.

El Hospital, es el centro asistencial más importante de la provincia de Ocaña ya que tiene una cobertura aproximada de 300.000 mil usuarios tiene como misión la prestación de servicios de salud con atención humanizada, dignidad, eficiencia, integridad y calidad a toda la población de Ocaña y municipios vecinos, que además ofrece servicios de promoción y prevención realizando visitas a diferentes zonas del área rural y puestos de salud.

La ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares se encuentra en un momento trascendental e importante en su historia siendo el líder en el sector a través de la prestación de servicios, brindando atenciones en salud a miles de ciudadanos en condiciones de eficiencia, oportunidad y calidad, con buen nivel científico y realizando un aporte significativo al desarrollo de la región.

Como ya es sabido ante la permanente generación de cambios y transformación institucional tan profunda en el sector que se desenvuelven las entidades, ya sea jalonadas por la implementación de nuevas normas, la adopción de correctivos oportunos en cumplimiento de la legislación vigente, es de vital importancia para nosotros como IPS trabajar arduamente en la calidad de la prestación de servicios hacia nuestros clientes como compromiso para satisfacer la población en sus necesidades de salud en todas las fases.

1.1.1 Misión.

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud baja, mediana y alta complejidad en la Provincia de Ocaña, con altos estándares de calidad y mejora continua a los usuarios del sistema general de seguridad social en salud, en la sede principal y redes integradas; basadas en la participación social, el desarrollo del Talento Humano, la relación docencia-servicio e investigación, con tecnología apropiada y en pro de la sostenibilidad financiera, respetando la dignidad del individuo logrando satisfacer las necesidades de salud³.

1.1.2 Visión.

Para el año 2023 la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares quiere ser reconocida en el Nororiente colombiano como una institución líder en salud, en la prestación de servicios,

² Ibíd., p. 17

³ ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES. Plataforma estratégica. Información general. [En línea] (Citado el 24 de noviembre de 2015) Disponible en Internet En: <<http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/objetivos.html>>p. 1 de 8

modelos de la atención, acreditada, promoviendo la gestión del conocimiento a través de la atención humanizada para mejorar la salud de los individuos y comunidad, enfocada a la población materno- infantil⁴.

1.1.3 Objetivos de la empresa.

Se indican: Contribuir al desarrollo social de la región mejorando la calidad de vida, y reduciendo la morbilidad, la mortalidad, la incapacidad y la angustia evitables en la población usuaria, en la medida en que esto esté a su alcance. Producir servicios de salud eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas de acuerdo con las reglamentaciones que se expida para tal propósito.

Garantizar, mediante un manejo Gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la empresa.

Ofrecer a las Empresas Promotoras de salud y demás personas naturales o jurídicas que lo demandan, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.

Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.

Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y los reglamentos.

Prestar servicios de salud que satisfagan de manera óptima las necesidades y expectativas de la población en relación con la promoción, el fomento y la conservación de la salud y la prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.

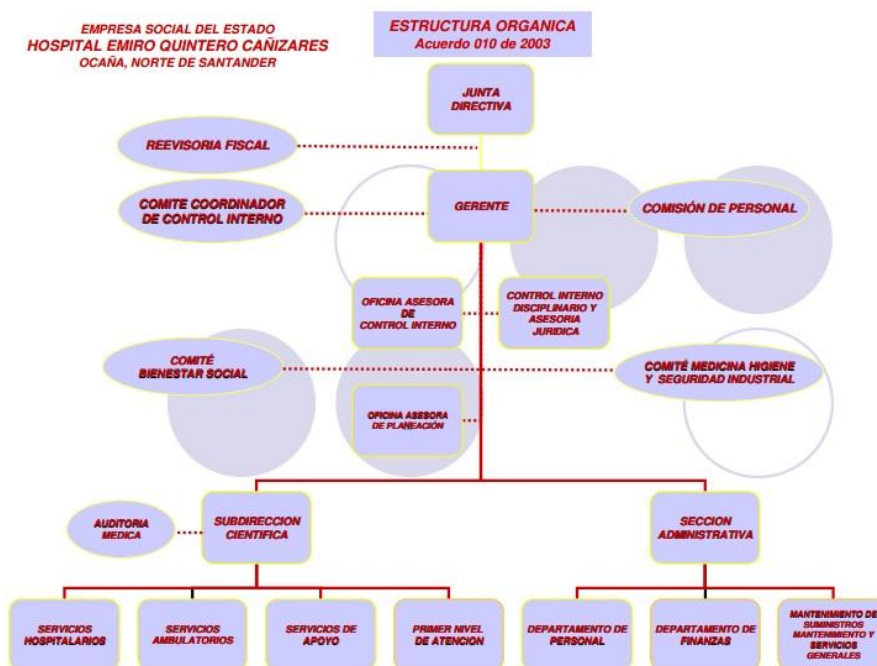
Satisfacer las necesidades esenciales y secundarias de salud de la población usuaria a través de acciones gremiales, organizativas, técnico-científicas y técnico-administrativas.

Desarrollar la estructura y capacidad operativa de la Empresa mediante la aplicación de principios y técnicas gerenciales que aseguren su supervivencia, crecimiento, calidad de sus recursos, capacidad de competir en el mercado y rentabilidad social y financiera.

1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

Figura 1. Estructura orgánica Hospital Emiro Quintero Cañizares

⁴ *Ibíd.*, p. 2 de 8



Fuente: ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES. Plataforma estratégica. Información general. { en línea}. Actualizado en el 2010. { Citado el 24 de noviembre de 2015}. Disponible en Internet en : <http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/objetivos.html>

1.1.5 Descripción de la dependencia y proyecto al que fue asignado.

El Hospital Emiro Quintero Cañizares, actualmente cuenta con un Departamento de prensa y Comunicaciones encargado de dar a conocer todos los procesos y actividades que se llevan a cabo en la Institución. Así mismo, está a cargo de un Jefe de Prensa encargado de guiar y orientar la dependencia con el fin de mantener en constante información a la comunidad de Ocaña y la Provincia, sobre las actividades de promoción y prevención en salud, así como todos los avances en la ESE.

1.2 DIAGNOSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA

Cuadro 1. Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
--	-------------------	--------------------

DOFA	<ol style="list-style-type: none"> 1 se cuenta con personal capacitado y profesional en el campo de las comunicaciones. 2 Existe un lugar adecuado con herramientas para realizar cualquier tipo de producción en información. 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Desactualizaciones tecnológicas en el servicio del portal web. 2 Desconocimiento de las actividades de la institución por parte de la comunidad.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<ol style="list-style-type: none"> 1 Líder en los servicios de salud en el municipio. 2 Nuevos proyectos para dar mayor importancia a las comunicaciones. 	<p>El personal capacitado en comunicaciones se debe aprovechar al máximo para poder cumplir a cabalidad el objetivo principal en beneficio de la institución.</p> <p>F1+O2</p>	<p>Dar a conocer la importancia de apostarle a las nuevas tecnologías para que se logre un mejor posicionamiento.</p> <p>D1+O1</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<ol style="list-style-type: none"> 1 Desinformación interna de las actividades de la Institución. 2 Desconocimiento de programas institucionales en el Departamento de Prensa y Comunicación. 	<p>El personal que conforma el equipo de prensa debe crear nuevas estrategias para llevar de mejor manera las comunicaciones tanto internas como externas.</p> <p>F1+A1</p>	<p>Se debe crear un espacio exclusivo con fines informativos y formativos sobre todas las actividades de prevención y promoción de la ESE.</p> <p>D2+A</p>

Fuente: Pasante

1.2.1 Planteamiento del problema

Hoy en día vemos claramente como el uso de las Tics se ha convertido en una fuerte fuente de información, donde se está exigiendo una rápida y oportuna investigación al momento de dar algo a conocer, de lanzar una noticia y de poder promocionar cualquier entidad o actividad. Estas herramientas tan importantes son ya parte del manejo que debe haber en el Hospital Emiro Quintero Cañizares, donde el equipo de Prensa y Comunicaciones empezará a promocionar cada día más con constantes actualizaciones.

Se resalta que la ESE cuenta con un portal web que está en un proceso de actualización y que será aprovechado de la mejor manera con los distintos manejos que se ofrecerán al público en general.

1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

1.3.1 General

Diseñar una estrategia de comunicación para el posicionamiento y oferta de servicios de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.

1.3.2 Específicos

Realizar un diagnóstico situacional de la imagen corporativa de la Institución.

Determinar las acciones comunicativas más convenientes para el posicionamiento de la marca.

Implementar un plan de medios correspondiente a la promoción y difusión de los servicios de la Institución.

1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Cuadro 2. Descripción de las actividades a desarrollar

Objetivo General	OBJETIVO ESPECÍFICOS	Actividades a desarrollar en la empresa
Diseño de una estrategia de comunicación para el posicionamiento y oferta de los servicios de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.	Realizar un diagnóstico situacional de la imagen corporativa de la Institución.	Realizar un diagnóstico situacional de la imagen corporativa de la Institución.
		Desarrollo de actividades que fomenten el sentido de pertenencia entre los trabajadores de la ESE.
	Determinar las acciones comunicativas más convenientes para el posicionamiento de la marca.	Rediseño y diseño de piezas comunicacionales para los distintos programas de intervenciones colectivas que realiza la Institución.
		Realización de estrategias audiovisuales, tales como radiales, televisivas, piezas de comunicación, entre otras, para promocionar y dar a conocer los servicios que ofrece el Hospital.
	Implementar un plan de medios correspondiente a la promoción y difusión de los servicios de la Institución.	Creación de una guía de realización de los principales medios de difusión que utiliza la Institución.

		Realización y organización de ruedas de prensa.
		Redacción de comunicados y boletines de prensa de la ESE.

1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro 3. Cronograma de actividades

Actividades Tiempo	MES1				MES 2				MES 3				MES 4			
Acompañamiento en organización, desarrollo y planeación de soluciones de eventos de la institución.																
Actividades que fomenten el sentido de pertenencia entre los trabajadores de la																

ESE.															
Rediseño y diseño de piezas comunicacionales para los distintos programas de intervenciones colectivas que realiza la Institución															
Realización de estrategias audiovisuales para promover y dar a conocer los servicios que ofrece el Hospital															
Crear una guía sobre realización de los principales															

2 ENFOQUES REFERENCIALES

2.1 Enfoque conceptual

Administración Pública⁵. La Administración Pública es aquella función del Estado que consiste en una actividad concreta, continua, práctica y espontánea de carácter subordinado a los poderes del Estado y que tienen por objeto satisfacer en forma directa e inmediata las necesidades colectivas y el logro de los fines del Estado dentro del orden jurídico establecido y con arreglo a este.

La administración pública en la secretaria ejecutiva de la alcaldía se maneja bajo la autoridad del alcalde como el principal responsable del ente a la hora de dar trámite a los procesos o de dar solución a cualquier inconveniente que se presente con el fin de mantener el orden jurídico establecido.

Función pública⁶. La función pública nace dentro de un proceso de limitación al poder real y el absolutismo y a dicho fin se encaminaron los esfuerzos por generalizar en la administración pública los dos elementos nucleares que fueron inamovilidad y la objetividad en el ingreso. A lo largo de la historia podemos observar cómo han surgido los elementos configurativos del servidor público.

Objetivo⁷. Elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión, tratándose de una organización, o a los propósitos institucionales, si se trata de las categorías programáticas, que puede considerarse como una expresión cualitativa de un propósito en un periodo determinado; el objetivo debe responder a la pregunta “qué” y “para qué”. En programación es el conjunto de resultados cualitativos que el programa se propone alcanzar a través de determinadas acciones.

Estrategia⁸. Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desee llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal. En otras palabras constituye la ruta a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas nacionales para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteadas.

⁵ ESPAÑA BOE, Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en Boletín Oficial del Estado, de 27 de noviembre 2010, N.285, p 4.

⁶ RODRÍGUEZ, Rodríguez, Libardo. “Derecho Administrativo General y Colombiano”. 15a. Edición. Ed TEMIS. Bogotá- Colombia. 2009.

⁷ GONZÁLEZ RODRIGUEZ, Miguel, La función pública en Colombia, 2a ed. Bogotá, Librería Jurídica Wilches, 1987, p. 4.

⁸ HERNÁNDEZ, Pedro, Alonso, “Evolución de la carrera administrativa y principios constitucionales del modelo de función pública en Colombia. Bogotá, Sep/2011

Comunicación. La comunicación es el intercambio de información que cotidianamente expresamos, ya sea escrita, verbal o por medio de señales que se encargan de llevar al receptor el mensaje que se quiere emitir.

Técnicamente se entiende por comunicación en que el punto A, mande un mensaje hacia el punto B, que lleva un mensaje decodificado que se “transporta” por medio de un canal que lleva la transmisión de lo que se necesita expresar.

Clasificación de las estrategias⁹. Una primera forma de clasificar las estrategias es por su origen en:

Emergentes (o implícitas o no planeadas): Son estrategias que surgen de manera casual, desde cualquier nivel de la organización, y que muchas veces únicamente el dueño las conoce y que se van adecuando con el tiempo.

Intentada (o explícitas o planeadas): surgen a través de un proceso sistemático y analítico desarrollado desde el más alto nivel de la organización. Las estrategias son conocidas y aceptadas por los miembros de ésta.

Bill y Roy Richardson clasifican las estrategias en cinco tipos, según se desarrolló genérico:

Crecer: se aplican en la creación de opciones para negocios adicionales: cuando hay oportunidades que se encajan en las fortalezas. Estas pueden ser: adquisición, fusión o alianza estratégica. Consolidar: es un intento dinámico por mantener la actual capacidad de generación de riqueza, mantener la participación en el mercado y optimizar la operación de la empresa.

Contraerse: si la empresa ha fracasado en competir exitosamente, estas estrategias se pueden aplicar para eliminar lo inservible del sistema y quedarse solamente con lo que genera utilidades: desinvertir.

Liquidar: Es la opción cuando no se tiene ventaja competitiva alguna o no se tienen fortalezas para anular amenazas.

Vegetar: No hacer nada. Continuar igual (síndrome del avestruz). No reaccionar a los cambios del entorno. Otra forma clásica de clasificar las estrategias es según el nivel de la organización del que surgen y aplican:

A nivel de negocio: cuando una empresa está integrada por varios negocios, unidades de negocio o empresas, en ocasiones se opta por desarrollar planes estratégicos para cada uno de éstos.

A nivel global: es cuando el plan estratégico se realiza a nivel de toda organización.

⁹Ibíd. P 1

A nivel corporativo: son las estrategias a nivel de grupo de empresas.

Estrategias de comunicación¹⁰. Define situaciones en las que dos o más actores, fuerzas o sistemas pugnan por lograr objetivos similares, éste concepto aplicado a todas las áreas de la vida, tiende a lograr objetivos o metas, estableciendo bases para la coordinación en todos sus aspectos.

Dentro del ámbito empresarial establecer una red de comunicación. Dentro del ámbito empresarial establecer una red de comunicaciones eficaces constituye la base del éxito, para transmitir con claridad sus objetivos y proyecciones, a través del diseño e implementación de una estrategia eficaz de comunicación, lo cual no es tarea fácil ya que se requiere de un profundo conocimiento técnico a nivel organizativo, al igual que de las relaciones humanas y la habilidad necesaria para armonizarlas.

Una empresa debe saber establecer su identidad y ser clara en su propuesta, algo que se logra cuando la comunicación se incorpora desde el principio en su sistema organizacional, tanto interna como externamente.

Así una organización necesita planificar sus acciones comunicativas, ya que de ellas depende la guía hacia los objetivos de la empresa, recayendo sobre sus directivos ésta responsabilidad, que apunta a no dejar nada librado al azar, en cuanto a los mensajes destinados a los distintos públicos, a través de la coherencia como base fundamental.

2.2 Enfoque legal

Constitución Política de Colombia¹¹. Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

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

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

¹⁰ ARELLANO, E. (1998). La estrategia de comunicación como un principio de integración/ interacción dentro de las organizaciones. Razón y palabra, enero-marzo, Vol. 3, [Edición especial]. Extraído el 06 de abril del 2009 desde <http://www.razon.y.palabra.org.mx/ anteriores/supesp/ estrategia.htm>

¹¹ REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Edición Cupido. 2000. P 26

Artículo 269. En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.

Artículo 355. Ninguna de las ramas u órganos del poder público podrá decretar auxilios o donaciones en favor de personas naturales o jurídicas de derecho privado. El Gobierno, en los niveles nacional, departamental, distrital y municipal podrá, con recursos de los respectivos presupuestos, celebrar contratos con entidades privadas sin ánimo de lucro y de reconocida idoneidad con el fin de impulsar programas y actividades de interés público acordes con el Plan Nacional y los planes seccionales de Desarrollo. El Gobierno Nacional reglamentará la materia.

2.2.2 Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones¹². Artículo 1°. Objeto. La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.

Artículo 2°. Ámbito de aplicación. La presente ley se aplica a todos los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público y de la Administración Pública y a los servidores públicos que por mandato constitucional o legal tengan a su cargo la titularidad y el ejercicio de funciones administrativas, prestación de servicios públicos o provisión de obras y bienes públicos y, en lo pertinente, a los particulares cuando cumplan funciones administrativas. Parágrafo. Las reglas relativas a los principios propios de la función administrativa, sobre delegación y desconcentración, características y régimen de las entidades descentralizadas, racionalización administrativa, desarrollo administrativo, participación y control interno de la Administración Pública se aplicarán, en lo pertinente, a las entidades territoriales, sin perjuicio de la autonomía que les es propia de acuerdo con la Constitución Política.

Artículo 3°. Principios de la función administrativa. La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a 2 la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen. Parágrafo. Los principios de la función administrativa deberán ser tenidos en cuenta por los órganos de control y el Departamento Nacional de Planeación, de conformidad con lo dispuesto

¹² REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades, del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. 2010. P 7

en el artículo 343 de la Constitución Política, al evaluar el desempeño de las entidades y organismos administrativos y al juzgar la legalidad de la conducta de los servidores públicos en el cumplimiento de sus deberes constitucionales, legales o reglamentarios, garantizando en todo momento que prime el interés colectivo sobre el particular.

Artículo 4°. Finalidades de la función administrativa. La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política¹³. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.

¹³ *Ibíd.* P 18

3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DE TRABAJO

3.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

Objetivo. Realizar un diagnóstico situacional de la imagen corporativa de la institución.

Actividad 1. Acompañamiento en organización, desarrollo y planeación de soluciones de eventos de la institución.

La Empresa Social del Estado Hospital Emiro Quintero Cañizares, periódicamente realiza actividades de promoción y prevención, unas son dedicadas a la comunidad de Ocaña y su provincia, como otras son estrictamente al personal de trabajadores de la ESE. El acompañamiento en la organización, desarrollo y planeación de soluciones de los eventos que se realizan en la institución fue la actividad más ejecutada, pues la importancia de liderar ciertos eventos, me permitió darme a conocer en todas las dependencias y estamentos del hospital, logrando ser pieza fundamental y clave al momento de manejar las comunicaciones para la divulgación, realización y presentación de dichas actividades.

Todas las actividades presentadas durante este periodo tuvieron un cubrimiento a totalidad por parte del equipo de Comunicaciones y Prensa, donde se hacía un trabajo muy completo, se apoyaba en la organización, se manejaban las redes sociales para divulgar el evento, se hacía la respectiva presentación y por último se realizaba el comunicado de prensa que era emitido por todos los medios de comunicación locales y en las carteleras internas de la institución se instalaban los boletines de prensa.

Algunos de esos eventos fueron:

Semana de la Discapacidad.

La semana de la discapacidad, se llevó a cabo el 24 de octubre en la plaza de San Francisco, donde se contó con la presencia de la coordinación de la Discapacidad de la Alcaldía Municipal. Este evento tuvo un cubrimiento por parte del grupo de trabajo de Prensa y Comunicaciones de la ESE, donde realizamos entrevistas y tomas de imágenes para brindárselas a la señorita Dilene Amaya que es la encargada de dicha coordinación. Fue una actividad de culminación donde por medio de este evento, se realizó el programa televisivo y radial para ser difundido por los medios de comunicación de Ocaña.

Foto 1. Semana de la discapacidad



Fuente: pasante

Semana de la Lactancia Materna.

La semana de la Lactancia Materna fue realizada del 10 al 14 de agosto, donde participaron las madres en estado de embarazo y gestantes que reciben controles en el Hospital. Esta actividad fue organizada por el grupo Institución Amiga de la Mujer y la Infancia (IAMI) que hace parte de la ESE y en colaboración con el Departamento de Prensa y Comunicaciones. Esta fue una semana llena de actividades y charlas que capacitan a la mujer sobre técnicas de lactancia materna, ejercicios físicos y alimentación saludable durante ese estado.

El día de culminar la semana de la Lactancia Materna, se llevó a cabo en el la plaza parque 29 de mayo, donde previo a llegar a este sitio se realizó una camita hasta llegar al punto de encuentro, donde se premiaría a la mejor comparsa.

Un balance positivo deja el cierre de la Semana de la Lactancia Materna, donde entidades como el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, el Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) de la Alcaldía y el equipo del Hospital Emiro Quintero Cañizares realizaron un trabajo que llenó de satisfacción a todos los organizadores y asistentes.

Foto 2. Semana de la lactancia materna



Fuente: Pasante.

Feria de la Salud.

La feria de la salud, es una actividad que se realiza cada año en el Hospital Emiro Quintero Cañizares, pero que este año tuvo una mejor organización y más participación por parte de la oficina de Prensa, donde nos vinculamos con un gran acompañamiento para promocionar dicho evento. En esta semana las personas que visitaban el Hospital, podían disfrutar de una serie de actividades que enseñaban, ofertaban y promocionaban todos los servicios que ofrece la institución, tales como el servicio de Maternidad, Vacunación, Odontología, Pediatría, Salud Sexual y Reproductiva, Calidad, el servicio de Información y Atención a los Usuarios, entre otros, donde por medio de unas cortas charlas y entrega de detalles a los participantes se le dejaba un mensaje a todos, donde cada día se muestra que se está trabajando para llegar a ser una Empresa Humanamente Responsable.

Foto 3. Feria de la salud



Fuente: Pasante

Inauguración de infraestructuras de las ESE.

Esta actividad fue de mucha importancia para el Hospital Emiro Quintero Cañizares, pues se inauguraron obras de infraestructura ante la presencia de los empleados, directivos y pensionados de la Institución.

Este día fue lleno de celebración, puesto que se puede observar los grandes cambios y los buenos manejos que ha tenido el gerente Elmer Tamayo Jaimes ante se responsabilidad como cabeza principal.

Entregadas obras en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Con una inversión que supera los cuatro mil millones de pesos, el Gerente del Hospital Emiro Quintero Cañizares, Elmer Tamayo Jaimes, puso en funcionamiento tres importantes obras en la sede principal de la institución y otras cuatro en la zona rural de Ocaña.

Foto 4. Entregadas obras en el Hospital Emiro Quintero Cañizares



Foto 5. Entregadas obras en el Hospital Emiro Quintero Cañizares



Fuente: Pasante

Inauguración de la Uba's Otaré, Pueblo Nuevo, Buena Vista y Aguas Claras.

La inauguración de obras de remodelación de infraestructura e implementos nuevos para las Uba's que comprende el Hospital Emiro Quintero Cañizares fueron realizadas con total éxito y un buen acompañamiento periodístico por parte de la oficina de Comunicaciones.

Los días comprendidos para realizar cada uno de los eventos inaugurativos, viajábamos hasta los sitios, acompañados del gerente del Hospital, de la alta gerencia y todo el equipo encargado de realizar estas remodelaciones.

Por parte del equipo de Prensa se realizaba una ceremonia en honor a dicho evento, donde se establecía un cronograma de actividades. Se hicieron las entrevistas respectivas al gerente hablando del antes y el después de cada puesto de salud y a algún representante de cada corregimiento donde manifestaban siempre su gratitud con las obras realizadas.

Foto 6. Inauguración de la Uba's Otaré, Pueblo Nuevo, Buena Vista y Aguas Claras



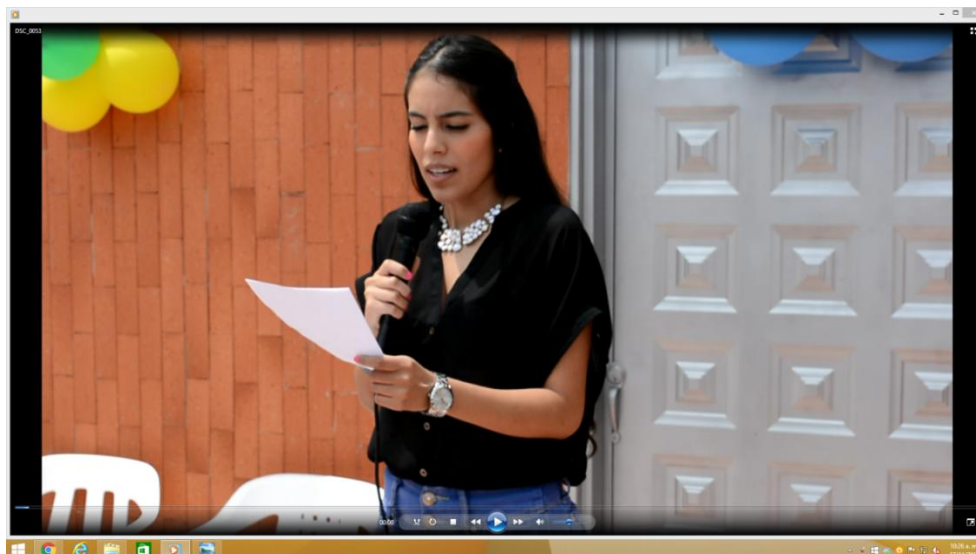
Fuente: Pasante

Foto 7. Inauguración de la Uba´s Otaré, Pueblo Nuevo, Buena Vista y Aguas Claras



Fuente: Pasante

Foto 8. Inauguración de la Uba´s Otaré, Pueblo Nuevo, Buena Vista y Aguas Claras



Fuente: pasante

Eventos VIH SIDA.

Este evento fue realizado en la plazoleta de San Francisco el día 13 de noviembre, donde se hizo conmemoración al Día Internacional de la Lucha contra el VIH SIDA.

Se vincularon en dicha actividad el personal de apoyo del proyecto Salud Sexual y Reproductiva, escuelas educativas, estudiantes de Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y por supuesto la organización y realización de dicho evento fue por parte del Departamento de Prensa.

La participación de la oficina de prensa fue con la presentación del evento, realización y producción de un video sobre la estigmatización con las personas que poseen el Virus de Inmunodeficiencia Adquirida, diseño de pendón, realización de afiches, diseño de llaveros y entrevistas para ser difundida en los medios de comunicación locales.

Foto 9. Eventos VIH SIDA



Fuente: Pasante.

Colores representativos, rojo de la sangre con una cinta que representa la solidaridad, con fondo blanco y una frase que representa la igualdad y la unión.

Medidas: largo 2m x ancho 1 m material: Lona.

Evento UCI

El evento que se realizó el 10 de noviembre fue en conmemoración a los cinco años que lleva la Unidad de Cuidados Intensivos prestando sus servicios en la ciudad de Ocaña, conto con la presencia de la Oficina de Prensa y Comunicaciones.

Se llevó a cabo una ceremonia con todo el equipo médico y demás de la UCI, donde por medio de esta se dieron detalles donde conmemoraban a los empleados que han cumplido el mismo ciclo, se realizó un acto especial que fue la entrega de una cicla al primer paciente de la unidad Neonatal que hoy en día tiene cinco años de edad.

Para que este evento se conociera en toda la comunidad ocañera, se realizaron entrevistas, se realizó un comunicado para la difusión de los medios y actualización de redes sociales con la información del evento.



Fuente: Pasante

Entrega de bicicleta al primer paciente de la Unidad Neonatal que tuvo la Unidad de Cuidados Intensivos.

Actividad 2. Actividades que fomenten el sentido de pertenencia entre los trabajadores de la ESE.

Fomentar el sentido de pertenencia en una institución es realmente de suma importancia, puesto que se ha comprobado que donde hay un trabajador, agradecido, feliz y conforme con su trabajo, existe un mejor rendimiento en su puesto. Cuando se quiere y se aprecia la institución donde se labora, se cumple en un 100% un buen desempeño del empleado, pues este cada día se esmera por llevar el buen nombre de la institución y querer que este cada día avance.

Para lograr que un empleado sienta un gran sentido de pertenencia de la institución en que labora, que viene a convertirse en su segundo hogar, este se debe hacer sentir que es una persona valiosa para la empresa, que su opinión cuenta, que se valora su trabajo y que realmente es una necesidad para que se logren todos los objetivos que se pretenden alcanzar.

Hoy en día el Hospital Emiro Quintero Cañizares trabaja por lograr la acreditación como una Entidad Humanamente Responsable, donde se trabaja para ofrecer servicios humanizados, pero principalmente ya se estableció en la parte interna de la ESE, puesto que primero se trabaja por dentro para poder mostrar por fuera lo que se ha logrado, esto quiere decir, que el trato humanizado entre los mismos compañeros de trabajo ha mejorado y su calidad humana entre todos

y cada uno se siente desde el momento en que se inicia la jornada laboral, esto lleva a que haya un compañerismo, un buen respeto y sobre todo tolerancia en el equipo Emirista.

Esta actividad se realizó con un rotundo éxito, pues se innovaron celebraciones que no se realizaban en la ESE y se le agregaron ciertos puntos a las que ya existían.

Se decidió celebrar su día y darle importancia a todas las dependencias, para hacerles sentir lo necesarias que cada una es para la institución. Por medio de recepciones especiales, de detalles y divulgación de su fecha por las redes sociales y carteleras internas de la empresa, se hacen sentir muy importantes y agradecidos.

Otras celebraciones que se realizan ya con algunos años de anterioridad y que es una de las más importantes es el Gran Abrazo Institucional que se hace cada año, donde todos los trabajadores, comités y pensionados de la empresa tienen un día especial. Este año se decidió hacer una ceremonia diferente, brindarles a todo un desayuno, serenata y una entrega de unas manillas que llevan el mensaje de YO AMO EL HEQC, actividad que fomenta el sentido de pertenencia de los trabajadores y también de los que ya cumplieron su ciclo.

Foto 10. Manillas



Fuente: pasante

Manilla diseñada con mensaje alusivo al amor que los trabajadores y pensionados de la ESE deben sentir.

Foto 11. Capacitación clima laboral



Fuente: pasante

Actividades que fortalecen el buen clima laboral para mantener una convivencia entre los trabajadores.

Foto 12. Serenata por trabajadores



Fuente: pasante

Serenata realizada por trabajadores que integran el grupo de talentos del hospital. Actividad que fue desarrollada en uno de los más importantes eventos que se hacen anualmente en la ESE que lleva por nombre Abrazo al Hospital.

Actividades que fomentan el sentido de pertenencia en los trabajadores de la institución y que por medio de un pequeño detalle se sienten agradecidos y motivados a cumplir con responsabilidad por los avances de la ESE.

Objetivo. Determinar las acciones comunicativas más convenientes para el posicionamiento de la marca.

Actividad 1. Realización de estrategias audiovisuales para promocionar y dar a conocer los servicios que ofrece el Hospital.

Al realizar el diagnóstico situacional de la imagen corporativa de la institución, se puede observar que cumple a cabalidad los requisitos para mostrarse como una empresa sólida, pero que requiere de realizar estrategias continuamente para llegar a ser una empresa líder a nivel nacional, objetivo a largo plazo que se va adecuando mediante la promoción de todos los servicios que ofrece la ESE.

Para la ejecución de estas estrategias, se organizó y se realizó una Feria Saludable donde se invitó a toda la comunidad de Ocaña y su región a participar de esta, donde por medio de stand publicitarios se mostrarán todos los servicios que ofrece el Hospital.

Esta Feria se mantuvo por en el plazo de una semana completa en el cual se hacía participar a todas las personas que se encontraban en la institución, realizando un circuito donde cada uno podría disfrutar y aprender de cada servicio ofrecido que estaba un experto acompañado de su grupo de trabajo que le explicaba paso a paso su función, su utilidad, su importancia y se terminaba con un pequeño detalle.

El circuito que se estableció tenía una serie de pasos que se cumplían en orden, empezaba por la inscripción de cada participante donde ahí reclamaba su cupón para poner continuar con la actividad, luego de esto se emprendía el camino que hacia los servicios ofertados. Los participantes disfrutaban de un momento con la el servicio de trabajo social, con el de psicología, de odontología, vacunación, maternidad, salud sexual y reproductiva, humanización, sistemas integrados, calidad entre otros y finalmente al terminar el circuito se entregaba un detalle especial. Cuando se culmina esta actividad se realiza una ceremonia especial donde por medio de unas piezas audiovisuales se muestran la promoción de todos los servicios que ofrece el Hospital Emiro Quintero Cañizares.

Foto 13. Inauguración de la Feria de la Salud, presentación del evento



Fuente: pasante

Actividad 2. Rediseño y diseño de piezas comunicacionales para los distintos programas de intervenciones colectivas que realiza la Institución.

El Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) es un proyecto de Salud Pública que se desarrolla en el Hospital Emiro Quintero Cañizares con el fin de promover y prevenir las diversas enfermedades que se pueden presentar en la comunidad.

La elaboración y rediseño de estas piezas comunicativas para los distintos programas de intervenciones colectivas que realiza la institución y para darles una difusión a las actividades que cada una de las dependencias encargadas debe cumplir para llevar estos mensajes a las escuelas, colegios, comunidad ocañera y la de su provincia, se realizaron diferentes estrategias que logran el posicionamiento de la ESE. Son ocho dependencias de salud que se manejan, en el cual están: Plan Ampliado de Inmunizaciones, Nutrición, Salud Sexual y Reproductiva, Estilos de Vida Saludables, Salud Bucal, Lepra y Tuberculosis y Salud Mental.

Por medio de afiches, folletos, volantes, un programa radial, otro televisivo y diferentes distintivos como camisas, relojes didácticos, cajas escolares, llaveros, botones, entre otros, eran realizados para que estos llevaran la información necesaria sobre las diferentes enfermedades, las casusas, como prevenir y si se padecen como llevar su tratamiento.

Foto 14. Pendón proyecto salud bucal

Foto 17. Cajas educativas - Proyecto Salud Mental año 2015



Fuente: pasante

Nota: los colores utilizados, el tipo de letra y características de cada imagen, son de orden directa del jefe encargado de la Dependencia.

Actividad 3. Crear una guía sobre realización de los principales medios de difusión externos que utiliza la Institución.



GOBERNACION DE NORTE DE SANTANDER
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD
E.S.E HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES
NIT. 890501438-1



DEPARTAMENTO DE PRENSA
Y COMUNICACIONES

ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES

Formato escaleta montaje audiovisual		
Departamento de Prensa y Comunicaciones	jefe de prensa	aprobado

DATOS DE LA PRODUCCIÓN

PRODUCTO: Programa radial sobre el Cáncer de Cuello Uterino	
REALIZADO: Departamento de Prensa y Comunicaciones HEQC	duración: 20 min
PRESENTACIÓN: Keyla Zambrano	productor: Raúl Rolando Castro

ITEM	NOTA/SECCIÓN	DURACIÓN	TIEMPO
1	Identificación de la estación radial	0:202	0:20"
2	Cabezote de presentación de Salud Pública	0:20"	0:40"
3	Presentación sobre el tema a abordar	1:00"	2:20"
4	Entrevista al profesional de proyecto	15:00"	17:20"
5	Mensajes institucionales	1:40"	18:60"
6	despedida	1:30"	19:30"
7	Identificación del medio de comunicación	0:30"	20:00"

Calle 7 No. 29-144 Barrio La Primavera PBX (097) 5636330 Ext: 109 – fax: 5611435
 Urgencias 5611940 e-mail comunicaciones@heqc.com.co sitio web www.hospitaleqc.gov.co
 Ocaña, Norte de Santander

Fuente: Pasante

Los principales medios de difusión externos que utiliza la Institución son los programas televisivos y los radiales, donde por medio de estos dan a conocer las actividades, servicios y de más que se ofrece.

En este período se realizó el Plan de Intervenciones Colectivas que cumplen con un programa radial y otro televisivo, para esto se crea una guía que lleva las pautas necesarias para la realización de los programas.

Esta guía es una versión nueva y modificada, puesto que se cambiaron los formatos y la estructura de los programas.

Objetivo. Implementar un plan de medios correspondiente a la promoción y difusión de los servicios de la Institución.

Actividad 1. Realización y organización de ruedas de prensa.

Las ruedas de prensa organizadas por el Departamento de Comunicaciones son realizadas los días viernes de la última semana de cada mes, donde su objetivo es reunir a todos los medios de comunicaciones de Ocaña y la Provincia, para que estos se encarguen de difundir todas las actividades, noticias, campañas, eventos y demás que se hacen en la ESE.

Algunas de estas ruedas de prensa son especiales, puesto que se ejecutan cuando hay algún evento de mucha transcendencia y requiere de un importante cubrimiento.

De igual manera los medios de comunicaciones que no pueden hacer presencia, se les emite un comunicado de prensa por medio del correo electrónico donde se le da toda la información detallada de dicho evento, campaña, noticia, entre otras.

En esta importante actividad se vinculan los presentes medio:

Canal Comunitario TV San Jorge.

Ingepec.

UFM Estéreo.

Radio Sonar.

Radio Catatumbo.

Sabrosa Estéreo.

Foto 18. Rueda de prensa



Fuente: pasante

Foto 19. Rueda de prensa organizada por el departamento de comunicaciones



Fuente: pasante

Ruedas de prensa organizadas por el Departamento de Comunicaciones de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, para dar a conocer las diferentes eventualidades presentadas en la institución.

Actividad 2. Redacción de comunicados y boletines de prensa de la ESE.

Los comunicados y boletines de prensa que se emiten desde la oficina de comunicaciones, son herramientas esenciales a la hora de dar información a los medios de comunicaciones. Son usados con mucha frecuencia y en ocasiones hay días en que se hacen varios de estos. Todos son redactados en la hoja membretada y diseñada del Departamento de Prensa.

Comunicados: Esta herramienta es la que nos permite por medio de los correos electrónicos, que informemos a los medios de comunicación instantáneamente de los diferentes eventos y actividades realizados en la ESE.

Este es redactado de la siguiente manera:

Departamento de Prensa y Comunicaciones

Comunicado de Prensa N^o (---)

Fecha (D/M/A)

Título.

Información.

Departamento de Comunicaciones

Anexos – audio.

Entrevistado (os)

Boletines: Cuando se usa este tipo de herramientas es porque la información que fue emitida anteriormente por un comunicado de prensa, es de mucha importancia y se necesita divulgar en las carteleras internas de la Institución.

Este es un formato que se diseñó en el programa Publisher donde se coloca la siguiente información:

Departamento de Prensa y Comunicaciones.

Boletín N^o (---)

Título.

Imagen # 1

Información importante y detallada.

Cuadros laterales:

Fechas.

Imágenes.

Frases.

Otras actividades:

Hoy en día el uso de las redes sociales cada vez tiene más importancia, luego de que estas permiten que la información a dar sea más veraz a la hora de emitirla y que tenga un mayor número de vistas, luego de que con la llegada del Smartphone permite que constantemente nos estemos actualizando con noticias diarias.

FACEBOOK: comunicaciones Heqc



Fuente: pasante.

TWITTER: Comunicaciones HEQC



Fuente: pasante

INSTAGRAM: Comunicaciones Heqc



Fuente: pasante

Estos perfiles institucionales son manejados entrelazadas de que al momento de realizar una publicación en alguna de estas, inmediatamente es compartida al resto de redes. Son actualizadas cada vez que se necesite y se ha observado que cada día estas cogen más fuerza, pues el número de seguidores ha aumentado.

Se ha implementado una serie de estrategias que permiten mostrar y promocionar los eventos de la ESE.

4. DIAGNÓSTICO FINAL

El trabajo realizado en la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, reflejó el buen manejo que se dio en la parte interna de la oficina de prensa y comunicaciones y la organización en todos y cada uno de las actividades y eventos a realizar.

Inicialmente la oficina de prensa no tenía un orden establecido para cumplir con los compromisos que cada día la institución requería por parte del equipo de comunicaciones, obstaculizando e interviniendo de manera efectiva los procesos comunicativos al realizarse cualquier tipo de actividades.

Crear estrategias de comunicación óptimas para el posicionamiento, oferta de los servicios, desarrollo de las actividades y fortalecimiento en el departamento de prensa y comunicaciones, contribuyeron a que los procesos comunicativos actualmente sean primordiales para la institución y sobre todo que las demás dependencias de la ESE sientan seguridad al momento de hacernos partícipes en sus actividades.

El rediseño y diseño de las piezas comunicativas para los programas de Intervención Colectiva, la realización de los programas televisivos y radiales sobre temas de Salud, las nuevas técnicas que se realizaron para la actualización de todas las redes sociales, la información compartida para empleados y personal en general mediante las carteleras internas de la ESE, el acompañamiento en todos los eventos y presentación de estos hace más visible el trabajo de mejoramiento que lleva la institución, entre otras actividades, afianzaron el posicionamiento de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.

5. CONCLUSIONES

El buen manejo de las herramientas comunicativas y las nuevas estrategias para fortalecer las comunicaciones internas y externas de la institución, lograron que los objetivos planteados se implementaran funcionando de la manera correcta, evidenciando que los procesos realizados ayudan al fortalecimiento de las comunicaciones y así mismo reflejar resultados efectivos para el Hospital Emiro Quintero Cañizares.

El diseño de nuevas piezas estratégicas de comunicación y las nuevas técnicas empleadas para brindar una información adecuada, posicionar y ofrecer los servicios de la ESE, ayudó a consolidar el desarrollo idóneo al Departamento de Prensa.

Todas las actividades y eventos realizados se llevan con un fin de contribuir a la acreditación de la ESE como una Empresa Humanamente Responsable, donde las comunicaciones juegan un papel muy importante y actualmente cumplieron con los parámetros establecidos para un triunfo colectivo, mostrando resultados apropiados para poder cumplir con dicha acreditación.

6. RECOMENDACIONES

Concluyendo todo este proceso y viendo los resultados obtenidos con el desarrollo de la pasantía, recomiendo lo siguiente:

Que los procesos llevados a cabo en el recorrido de un pasante, no se rompan inmediatamente éste deje su función. Puesto que las estrategias planteadas tienen cierto grado de trabajo que permiten que las comunicaciones se consoliden y al momento de empezar este proceso con una nueva persona, el trabajo hecho anteriormente se pierda.

Es muy importante que el departamento de Prensa y Comunicaciones tome su espacio en el organigrama que constituye a la Empresa Social del Estado.

Realizar semestralmente diagnósticos sobre la influencia que tiene las comunicaciones ante los eventos que realiza el Hospital.

Otra de las recomendaciones y considero la más importante, es darle un mejor uso al circuito cerrado que hay en la institución, pues este debe ser aprovechado dando información que compete al servicio de salud y de esta manera tener al usuario informado y capacitado ante los distintos temas apropiados al portafolio de servicios que ofrece la ESE.

BIBLIOGRAFÍA

ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES. Acuerdo 003 de 2009. Ocaña, HEQC. 2009. P. 16.

ESPAÑA BOE, Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, en Boletín Oficial del Estado, de 27 de noviembre 2010, N.285, p 4.

RODRÍGUEZ, Rodríguez, Libardo. *“Derecho Administrativo General y Colombiano”*.15ª. Edición. Ed TEMIS. Bogotá- Colombia. 2009.

GONZÁLEZ RODRIGUEZ, Miguel, *La función pública en Colombia*, Za ed. Bogotá, Librería Jurídica Wilches, 1987, p. 4.

HERNÁNDEZ, Pedro, Alonso, “Evolución de la carrera administrativa y principios constitucionales del modelo de función pública en Colombia. Bogotá, Sep/2011.

REPUBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política de Colombia. Edición Cupido. 2000. P 26

REPUBLICA DE COLOMBIA. Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades, del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. 2010. P 7

RODRÍGUEZ, Rodríguez, Libardo. *“Derecho Administrativo General y Colombia”*. 15ª. Edición. Ed TEMIS. Bogotá- Colombia. 2009.

REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS

ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES. Plataforma estratégica. Información general. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 24 de noviembre de 2015]. Disponible en Internet En: <<http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/objetivos.html>> p. 1 de 8.

----- . Plataforma estratégica. Información general. [En línea]. Actualizado en el 2010. `Citado el 13 de junio de 2014]. Disponible en internet en: <http://www.hospitaleqc.gov.co/organigrama.html>.

ARELLANO, E. (1998). La estrategia de comunicación como un principio de integración/interacción dentro de las organizaciones. Razón y palabra, enero-marzo, Vol. 3, [Edición especial]. Extraído el 06 de abril de 2009 desde <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/supesp/estrategia.htm>

ANEXOS

Anexo 1. Proyecto Discapacidad del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC)

Pendón sobre todos los derechos que tiene las personas en situación de discapacidad. Estrategia implementada en todos los centros de salud de Ocaña y la provincia. Medidas – largo: 1,50 cm ancho: 1m - Material: lona



Anexo 2. Proyecto Nutrición del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC)

Pendón sobre no uso de chupos y biberones. Estrategia implementada en charlas a futuras madres que reciben los servicios de controles en la ESE y puestos de salud vinculados. Medidas – largo: 1,50 cm ancho: 1m - Material: lona



Anexo 3. Proyectos Estilo de Vida Saludable

Pendones sobre autocuidado con el uso de citologías y auto examen de senos. Estrategia implementada en los centros de salud de Ocaña y la provincia. Medidas, largo: 1,50 cm - ancho: 1 m - Material: lona



Anexo 4. Proyecto Estilo de Vida Saludable

Pasacalles sobre el cuidado de nuestra salud. Estrategia implementada en la Feria de la Salud que realiza el Hospital Emiro Quintero Cañizares. Medidas, 3 m ancho: 80 cm - Material: lona



Anexo 5. Pasacalles sobre los días representativos sobre nuestro cuidado y enfermedades

Estrategia implementada en la Feria de la Salud que realiza el Hospital. Medidas, largo: 3 m
ancho 80 cm - Material: lona



Anexo 6. Proyecto Salud Bucal

Pendón sobre la visita por primera vez al odontólogo. Estrategia implementada en los centros educativos y comunidad en general para prevenir enfermedades bucales tempranas.



Anexo 7. Proyecto Salud Sexual y Reproductiva

Pendón sobre la importancia que tienen las mujeres gestantes, niños, discapacitados y adulto mayor. Estrategia implementada en los centros educativos, puestos de salud y comunidad en general



Anexo 8. Afiches sobre no a la estigmatización en personas con VIH SIDA





Anexo 9. Proyecto Salud Sexual y Reproductiva

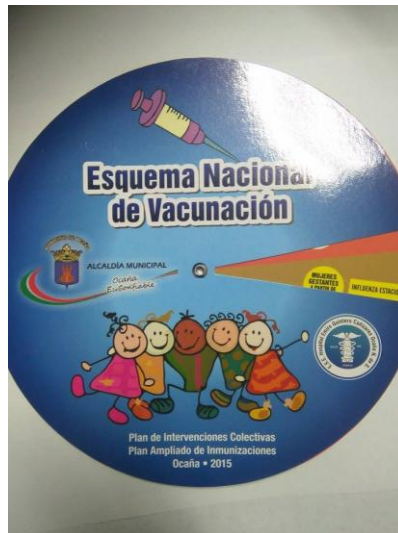


Botón y llavero sobre la importancia del cuidado de nuestro de cuerpo. Estrategia implementada para actividad del día mundial del VIH SIDA.

Anexo 10. Proyecto Salud Sexual y Reproductiva. Carpetas sobre las medidas de precaución para tener un embarazo en buenas condiciones. Estrategia implementada en las charlas de maternidad segura.



Anexo 11. Proyecto Plan Ampliado de inmunizaciones. Reloj didáctico que muestra un esquema indicando las edades en las que se les debe aplicar las vacunas a los niños de cero a cinco años, a niñas de nueve a diecisiete años, a mujeres gestantes, mujeres en edad fértil y población adulta.



Anexo 12. Proyecto Nutrición. Folleto sobre el día mundial de la Alimentación, para romper el ciclo de la pobreza rural. Estrategia implementada en las charlas de promoción y prevención de la ESE.



Anexo 13. Proyecto Salub Bucal. Folleto algunas recomendaciones para el autocuidado de la dentadura e higiene bucal. Estrategia implementada en las charlas de odontología.



Anexo 14. Proyecto Lepra. Folleto que explica la causa, cómo se transmite, cómo se manifiesta y posibles complicaciones de la Lepra. Estrategia implementada en charlas educativas.



Anexo 15. Proyecto Salud Mental. Folleto sobre explicación de las sustancias psicoactivas. Estrategia implementada en los centros educativos de Ocaña y la provincia.



Anexo 16. Guía programa radial y televisivo



GOBERNACIÓN DE NORTE DE SANTANDER
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD
E.S.E HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES
NIT. 890501438-1



DEPARTAMENTO DE PRENSA
Y COMUNICACIONES

ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES

Formato escaleta montaje audiovisual		
Departamento de Prensa y Comunicaciones	jefe de prensa	aprobado

DATOS DE LA PRODUCCIÓN

PRODUCTO: Programa radial sobre el Cáncer de Cuello Uterino	
REALIZADO: Departamento de Prensa y Comunicaciones HEQC	duración: 20 min
PRESENTACIÓN: Keyla Zambrano	productor: Raúl Rolando Castro

ITEM	NOTA/SECCIÓN	DURACIÓN	TIEMPO
1	Identificación de la estación radial	0:20"	0:20"
2	Cabezote de presentación de Salud Pública	0:20"	0:40"
3	Presentación sobre el tema a abordar	1:00"	2:20"
4	Entrevista al profesional de proyecto	15:00"	17:20"
5	Mensajes institucionales	1:40"	18:60"
6	despedida	1:30"	19:30"
7	Identificación del medio de comunicación	0:30"	20:00"

Calle 7 No. 29-144 Barrio La Primavera PBX (097) 5636330 Ext: 109 – fax: 5611435
Urgencias 5611940 e-mail comunicaciones@heqc.com.co sitio web www.hospitaleqc.gov.co
Ocaña, Norte de Santander

Anexo 17. Evidencias de grabaciones radiales y televisivas.

Programa de televisión para Plan de Intervenciones Colectivas, grabado en la Plazoleta de San Francisco para canal comunitario Tv San Jorge.



Fuente: Pasante



Fuente: Pasante

Anexo 18 Entrevistas realizadas para los anexos en las redacciones de los comunicados y boletines de prensa de la ESE.



Fuente: Pasante

Anexo 19. Redes sociales.

Redes sociales institucionales que maneja el Departamento de Prensa y Comunicaciones del Hospital Emiro Quintero Cañizares



Anexo 20. Actualización de carteleras internas



Fuente: Pasante

Anexo 21. Comunicados Y Boletines de prensa



GOBERNACIÓN DE NORTE DE SANTANDER
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD
E.S.E HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES
NIT. 890501438-1



Gobernación
de Norte de
Santander

DEPARTAMENTO DE PRENSA
Y COMUNICACIONES

Comunicado de Prensa N°108

(12 de Marzo de 2015)

Capacitación; Sensibilización acreditación 2015.

El comité encargado del proceso de acreditación en salud del Hospital Emiro Quintero Cañizares realizó el pasado miércoles 11 de marzo una capacitación en el tema referente, una “Organización Humanamente Responsable”.

El principal objetivo de las capacitaciones que se están organizando por parte de la alta gerencia, todos los directivos y equipo implementador de acreditación, es generar un clima ético

y organizacional, donde se cumpla una normalización internacional y nacional que se refiere al trato entre empleados, usuarios, familia de los usuarios y la comunidad en general.

Incrementar el buen trato, una atención amable y cálida adecuada para todos los usuarios del HEQC, brindándoles información oportuna por parte los prestadores de servicio de salud, es una estrategia clave para mejorar el ambiente.

La armonía en una entidad refleja la calidad de servicio, forjando cumplir el decreto y generando el sustento a este trabajo en certificación de salud para así obtener reconocimientos con estándares de excelencia.

Departamento de Comunicaciones

Anexo: Audios

Marcela Álvarez- Coord. Del laboratorio Clínico y Dpto. Auditoria y calidad HEQC

Calle 7 No. 29-144 Barrio La Primavera PBX (097) 5636330 Ext: 109 – fax: 5611435
Urgencias 5611940 e-mail comunicaciones@heqc.com.co sitio web www.hospitaleqc.gov.co
Ocaña, Norte de Santander