	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
Dependencia	Aprobado		Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO		0(82)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Angie Melissa Sánchez Sánchez		
FACULTAD	Educación Artes y Humanidades		
PLAN DE ESTUDIOS	Comunicación Social		
DIRECTOR	Mgtr. Elvis Fernando Ríos Pacheco		
TÍTULO DE LA TESIS	Diseñar una estrategia para fortalecer la comunicación interna de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares		
TITULO EN INGLES	Design a strategy to strengthen the internal communication of the E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares		
RESUMEN (70 palabras)			
<p>Durante la intervención en la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, fue necesario implementar tres métodos de recolección de información como: entrevista, revisión documental y diario de campo bajo la observación, posterior a esto se propone diseñar una estrategia comunicativa para fortalecer la comunicación interna, con el fin de mejorar el flujo de información, la comunicación asertiva, generar confianza y reforzar la identidad corporativa, diseñándose así la estrategia “JUNTOS SOMOS HEQC”</p>			
RESUMEN EN INGLES			
<p>During the intervention at the E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, it was necessary to implement three methods of information collection such as: interview, documentary review and field diary under observation, after this it is proposed to design a communication strategy to strengthen internal communication, with in order to improve the flow of information, assertive communication, build trust and reinforce corporate identity, thus designing the "TOGETHER WE ARE HEQC" strategy</p>			
PALABRAS CLAVES	Comunicación, comunicación interna, estrategia, cultura organizacional, identidad corporativa		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Communication, internal communication, strategy, organizational culture, corporate identity		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 81	PLANOS: N.N	ILUSTRACIONES: N.N	CD-ROM: NO TIENE CD



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

**Diseñar una estrategia para fortalecer la comunicación interna de la E.S.E Hospital Emiro
Quintero Cañizares, Ocaña, Norte de Santander**

Angie Melissa Sánchez Sánchez

**Facultad de Educación, Artes y Humanidades, Universidad Francisco de Paula Santander
Ocaña
Comunicación Social
Mgtr. Elvis Fernando Ríos Pacheco
Julio 2023**

Índice

Capítulo 1. Diseñar una estrategia para fortalecer de la comunicación interna de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares	10
1.1 Descripción breve de la empresa.....	10
1.1.1 Misión.....	13
1.1.2 Visión.....	13
1.1.3 Objetivos de la empresa.	13
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.	14
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado.	15
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada.....	16
1.2.1 Planteamiento del problema.....	21
1.3 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma	25
1.4 Cronograma de actividades	26
Capítulo 2. Enfoque referencial	28
2.1. Enfoque conceptual.....	28
2.1.1 Comunicación 28	
2.1.2 Comunicación Interna	29
2.1.3. Estrategia comunicativa	29
2.2. Enfoque legal.....	30
2.2.1 LEY 1010 DE 2006	30
Capítulo 3. Informe de Cumplimiento del Trabajo	31
3.1 Presentación de resultados	31
3.1.1 Resultados del objetivo específico N°1. Realizar un diagnóstico sobre la comunicación interna en el Hospital Emiro Quintero Cañizares.....	31
3.1.2. Resultados del objetivo específico N°2. Analizar la información sobre la comunicación interna de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares.	46

<i>1.1.3. Resultado del objetivo específico N°3. Diseñar estrategias comunicativas para fortalecer la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares</i>	<i>49</i>
Diagnóstico final.....	56
Conclusiones	57
Recomendaciones	58
Referencias.....	59
Apéndices	61

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama del Hospital Emiro Quintero Cañizares.....	15
Figura 2. Gráfica de la edad del público interno del HEQC.....	32
Figura 3. Gráfica de la comunicación interna del HEQC	33
Figura 4 Gráfica de conocimiento de los medios de comunicación del HEQC.....	34
Figura 5 Gráfica de los canales formales	36
Figura 6. Gráfica de los canales informales.....	37
Figura 7. Gráfica de otras respuestas	38
Figura 8. Gráfica del ambiente y cultura laboral	39
Figura 9. Gráfica de causas de mala comunicación.....	40
Figura 10. Gráfica de conocimiento del manual de identidad	41
Figura 11. Gráfica sobre fortalecer el manual de identidad y cultura organizacional	41

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz DOFA cruzada de la dependencia asignada.....	18
Tabla 2 Descripción de las actividades	25
Tabla 3 Cronograma de actividades del proyecto de investigación.....	26
Tabla 4. Canales de comunicación interna formales dentro del HEQC según el público interno	35
Tabla 5. Canales de comunicación interna informales dentro del HEQC según el público interno	37
Tabla 6. Otras respuestas	38
Tabla 7. Matriz operativa	52
Tabla 9. Matriz control de efectividad.....	55

Lista de apéndices

Apéndice A. Diario de campo.....	61
Apéndice B. Entrevista a Erika Paola Santiago Salazar vía WhatsApp	63
Apéndice C. Formato de encuesta virtual	65
Apéndice D. Diario de campo recorrido instalaciones	67
Apéndice E. Evidencia del recorrido a las instalaciones del HEQC.....	72
Apéndice F. Entrevista estructura	73
Apéndice G. Evidencia de la revisión documental	74
Apéndice H. Estrategia "JUNTOS SOMOS HEQC"	75

Resumen

Durante la intervención en este primer semestre del 2023, en el Hospital Emiro Quintero Cañizares, fue necesario la implementación de tres métodos de recolección de información como: entrevista, revisión documental y diario de campo bajo la observación, revelando resultados poco favorables para el centro médico, posterior a esto se propone diseñar una estrategia comunicativa para fortalecer la comunicación interna del HEQC, con el propósito de mejorar el flujo de información, la comunicación asertiva y oportuna, generar confianza, mejorar el clima laboral y reforzar la identidad corporativa dentro de los colaboradores.

Para el cumplimiento de la propuesta anterior se plasmaron tres objetivos específicos, los cuales nos encaminaron a través de diversas actividades al cumplimiento satisfactorio de la creación de “JUNTOS SOMOS HEQC” estrategia diseñada con el fin de impactar en cada una de las problemáticas más notorias del hospital en cuanto al tema comunicativo interno.

Introducción

La comunicación es la base de la interacción social y el avance, por esto, es relevante el tema de la comunicación en las empresas, instituciones u organizaciones, en estos sectores se maneja la comunicación interna y externa, aunque ambas son esenciales, la comunicación interna es aquella que se enfoca en el flujo de información y comunicación asertiva con todos los integrantes de una empresa, al tener un buen manejo de este tipo de comunicación puede impactar positivamente en aspectos como el cumplimiento de metas y objetivos, buen funcionamiento de las actividades, una retroalimentación oportuna y apropiación de la identidad corporativa.

Para lograr todo mencionado anteriormente y mejorar la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares, es necesario implementar una estrategia comunicativa que permita mitigar esas falencias que se lograron identificar y diagnosticar, para el diseño de esta estrategia se tuvo en cuenta la creación de actividades que impactarán directamente esas problemáticas, esto se hace con el propósito de fortalecer y generar una mejor proyección en cuanto al avance en la comunicación interna y metas del centro médico.

Capítulo 1. Diseñar una estrategia para fortalecer de la comunicación interna de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares

1.1 Descripción breve de la empresa

El municipio de Ocaña desde su fundación y tal vez por su cercanía, ha estado influenciada por la ciudad de Pamplona jugando esta un papel importante en la creación del primer centro de salud del municipio.

Según la reseña histórica que se encuentra en la página oficial del centro médico “En la ciudad de Pamplona, en el año 1622, los hermanos de San Juan de Dios, sienten la necesidad de fundar un Hospital en Ocaña, es así que desde la Ciudad Mitrada de Colombia en el año 1645, se trasladan seis (6) religiosos para constituir un hospital manicomio, que además prestaría los servicios en Medicina General en la provincia de Ocaña, 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” (Cañizares H. E., E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, 2019)

En el año 1888 el municipio de Ocaña, fue azotada por una fuerte epidemia de fiebre amarilla, la cual redujo la población a menos de una tercera parte, sintiéndose la ausencia y la necesidad de un centro médico en el municipio “la Diócesis de Santa Marta autoriza al Párroco Rafael Celedon de la Parroquia Santa Ana de Ocaña, para la creación del Hospital de Caridad, el que fue emanado mediante el Decreto Eclesiástico Número 203 de 1890, procedente de la Diócesis de Santa Marta y con escritura pública No. 445 del 25 de julio de 1890, el cual inicia la

prestación de sus servicios el 1° de Febrero de 1891 en el sitio denominado "El Llano de Echavez"” (Cañizares H. E., E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, 2019)

“Bajo la resolución Número 06 del 16 de marzo de 1937, el consejo Municipal de Ocaña, cambia su nombre por el del Hospital civil de Ocaña y faculta al director del mismo, concediéndole personería jurídica a través de la resolución ejecutiva Número 90 del 18 de septiembre de 1939. Desde diciembre del año 1955, ofrece sus servicios en el terreno donde actualmente funciona, adoptando el nombre de Hospital Emiro Quintero Cañizares, por Resolución número 23 de 1960, que, gracias al Doctor Emiro Quintero Cañizares, en su condición de Secretario General de Salud se hizo posible su construcción y dotación” (Cañizares H. E., E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, 2019)

Como se menciona anteriormente el Hospital Emiro Quintero Cañizares sigue prestando sus servicios en el mismo terreno desde 1955, la ubicación de la sede principal es el barrio la Primavera con dirección Calle 7 #29 – 144, cuenta con puestos de salud en los siguientes barrios: Ciudadela Norte, Cristo rey, La Torcoroma, Promesa de Dios también se encuentran sedes en corregimientos como Buena Vista, Pueblo Nuevo, Otaré y Aguas Claras, así mismo tienen presencia en los municipios de Teorama, San Calixto y Hacarí.

El hospital Emiro Quintero Cañizares para el año “1995 se le da vida jurídica como una Empresa Social del Estado, según ordenanza 060 del 29 de Diciembre de 1995, emanada por la honorable Asamblea del Norte de Santander” (Cañizares H. E., E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, 2019) convirtiéndose en una entidad pública del Estado, con autonomía administrativa y patrimonio propio, proclamándose como el principal hospital de Ocaña y de habitual referencia para los habitantes de los municipios de la región del Catatumbo como: Abrego, la Playa de Belén, Convención, San Calixto, Teorama, el Tarra, el Carmen, Hacarí,

Cachira y la Esperanza y de los Municipios de Río de Oro y González del Departamento del Cesar.

“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 el Ministerio de salud, O.P.S., UNICEF, con el fin de descentralizar las cuatro especialidades básicas como lo es Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Ginecobstetricia” (Cañizares H. E., E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, 2019), en la actualidad el centro de salud cuenta con la prestación de un servicio variado con un constante crecimiento y adaptándose a las nuevas necesidades de los usuarios y de los casos que llegan a sus instalaciones.

Los servicios que presta son: **Consulta externa:** Medicina general, nutrición y dietética, odontología y psicología. **Consulta externa especializada:** cardiología, anestesia, cirugía general, dermatología, cirugía neurológica, geriatría, gastroenterología, ginecobstetricia, medicina interna, nefrología, oftalmología, ortopedia y/o traumatología, otorrinolaringología, pediatría psiquiatría, urología, consulta prioritaria, cirugía vascular, cirugía maxilofacial, neurología clínica, odontología general, psicología y otras consultas de especialidad - no oncológico. **Urgencias:** Servicio de baja y alta complejidad. **Cirugía de mediana y alta complejidad:** cirugía general, cirugía maxilofacial, cirugía ginecológica, cirugía ortopédica, cirugía neurológica, cirugía oftalmológica, cirugía vascular y cirugía otorrinolaringología, angiología, cirugía urológica, cirugía dermatológica y cirugía plástica. **Internación:** general adultos, general pediátrica, psiquiatría o unidad de salud mental y obstetricia. También cuenta con otros servicios como: Transporte asistencial básico (complejidad baja y media), transporte asistencial medicalizado (complejidad media), procesos esterilización (complejidad baja y media) y área de Covid-19 centro respiratorio. El Hospital Emiro Quintero Cañizares trata casos

según su nivel de complejidad recordando que este presta un servicio de baja, mediana y alta complejidad.

1.1.1 Misión.

“Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud de 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, con enfoque diferencial, enfoque de género, enfoque de derechos, logrando satisfacer las necesidades en salud” (Cañizares H. E., E.S.E Hospital Emmiro Quintero Cañizares , 2018)

1.1.2 Visión.

“Para el año 2023 ser reconocida en el Nororiente Colombiano como una institución líder en salud, en la prestación de servicios, modelo en la atención, acreditada, promoviendo la gestión del conocimiento a través de la atención humanizada para mejorar la salud de la comunidad, enfocada a la población materno-infantil” (Cañizares H. E., E.S.E Hospital Emmiro Quintero Cañizares , 2018)

1.1.3 Objetivos de la empresa.

A continuación, los objetivos del Hospital Emiro Quintero Cañizares (Cañizares H. E., Resolución N°0829, 2022)

- Gestionar los procesos asistenciales del hospital con altos estándares de calidad, dentro del SOGC, avanzando hacia la acreditación institucional, garantizando un modelo de

prestación de servicio humanizado, y con enfoque diferencial orientando a la gestión por proceso

- Garantizar la auto sostenibilidad, permanencia sin riesgo y rentabilidad social de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares a través de una eficiente gestión de los recursos financieros
- Fortalecer integralmente la estructura orgánica funcional y legal de la entidad, implementando el modelo integrado de planeación y gestión, como herramienta que oriente una efectiva toma de decisiones y la consolidan en su organización
- Desarrollar y consolidar un Talento Humano competente, con base en el plan estratégico de talento humano PETH de MIPG, fortaleciendo el crecimiento personal y laboral, propendiendo por un ambiente de mutua confianza, lealtad y solidaridad que conlleve al desarrollo integral de las personas, una atención segura y el cumplimiento de los propósitos institucionales
- Dotar los procesos asistenciales con la mejor tecnología biomédica y los de apoyo con las tecnologías de la información y comunicación que respondan a las necesidades y contribuyen al logro de los objetivos estratégicos del Hospital
- Contar con una infraestructura amable de ambiente humanizado con el usuario y colaboradores

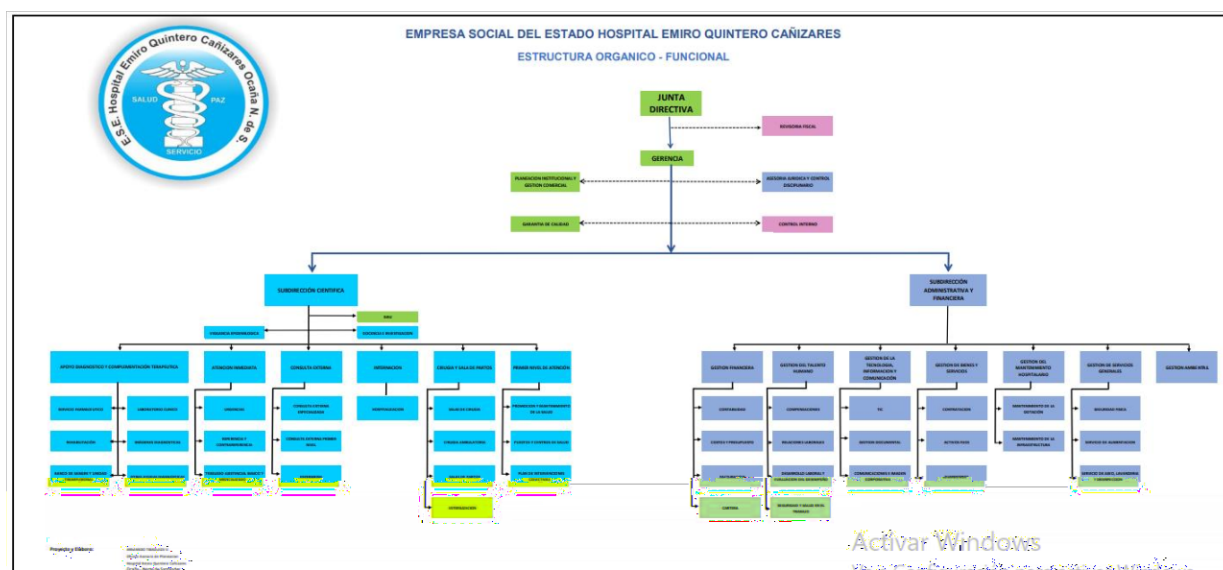
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.

La estructura organizacional del E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares es de carácter jerárquico, pues permite visualizar el funcionamiento y como se desprenden las diferentes dependencias que conforman la estructura del hospital, éstas se encuentran de manera vertical

que desciende de los cargos superiores a los inferiores teniendo en cuenta los niveles y grados de autoridad de la jerarquía.

Figura 1

Figura 1 Organigrama del Hospital Emiro Quintero Cañizares



Nota. La imagen muestra la estructura organizacional del Hospital Emiro Quintero Cañizares (Cañizares H. E., 2022)

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

En el E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares la dependencia asignada en la entidad es la oficina de comunicación e imagen corporativa, la cual se encuentra en la dependencia de la gestión de la tecnología, información y comunicación, presta su servicio a todo el centro médico, cuenta con un equipo de trabajo establecido que consta de periodistas y comunicadores sociales quienes cumplen diferentes funciones en la dependencia como: creación de contenido para página web y sus redes sociales, mantener la imagen corporativa, manejar la comunicación externa e interna y todo lo relacionado con el ámbito organizacional del centro médico, por otro

lado, cuenta con los implementos necesarios para llevar a cabo sus actividades correspondientes, para la creación de contenido de calidad en cada uno de sus productos, entre las herramientas están: cámaras, computadores, micrófonos y softwares para la creación de diseños y edición de contenido audiovisual.

El equipo de trabajo realiza su labor de comunicadores, llevando información importante y de interés para todos los usuarios a través de sus plataformas digitales como: página web, Facebook, Instagram y Twitter, las cuales cuentan con una estructura y organización estratégica, por otro lado, cuenta con una estrategia de comunicaciones externas la cual este año será modificada para adaptarla a las nuevas necesidades, para lograr esto realizan un análisis de las estadísticas y estudios sobre la eficiencia de las estrategias utilizadas durante cierto tiempo, por último, la oficina mantiene una estrecha comunicación con los medios digitales, radiales y audiovisuales de la región teniendo como objetivo un gran alcance de la información.

1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada

La oficina de comunicación e imagen corporativa del Hospital Emiro Quintero Cañizares entre los servicios que ofrece se encuentra la creación de contenido para página web y sus redes sociales, sin embargo, a pesar de contar con todas las herramientas para cumplir esta función, están fallando debido a su uso o antigüedad convirtiéndose en un problema de calidad o eficiencia en los productos, también se encargan de mantener la imagen corporativa, manejar la comunicación externa y todo lo relacionado con el ámbito organizacional, también tiene bajo sus funciones el manejo de la comunicación interna del centro médico, este tipo de comunicación se maneja de manera formal a través de mensajes por correo electrónico esto debido a la cantidad de trabajadores que existentes en el hospital y de manera informal a través de grupos por WhatsApp teniendo en cuenta las áreas y dependencias, también por medio del método de

observación y el diario de campo (**Apéndice A**) pude reconocer que cuentan con tablero de comunicación en lugares estratégicos del edificio del centro médico, donde se evidencian mensajes e información necesaria tanto para los usuarios que reciben el servicio que ofrece el hospital como para los colaboradores de dicho lugar.

Sin embargo, a pesar de tener estos métodos de comunicación interna básicos que en todas las empresas o instituciones son utilizadas frecuentemente no son efectivas en el centro médico, según la jefe de comunicaciones del hospital Emiro Quintero Cañizares Erika Paola Santiago Salazar a quién se le realizó una entrevista vía WhatsApp (**Apéndice B**) se evidencia que existe una falencia por dos factores “el primero es a la hora transmitir la información a las dependencias y cumplir con la ruta para la ejecución de las actividades, y por otro lado, el compartir la información que se genera desde la oficina de comunicaciones” es notorio la falta de apropiación de los mensajes y el interés por las institución de parte de los trabajadores, pero ¿Qué ha causado este comportamiento?

En los últimos tres años el Hospital se ha encontrado envuelto en diferentes rumores políticos y económicos que han generado consecuencias tanto externas como internas “el desequilibrio administrativo que se ha generado desde el 2020 con los procesos de intervención por parte de la Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud) los cuales han hecho que por parte de los trabajadores se pierda la confianza, el compañerismo y el interés por el centro médico” afirma Erika, Jefe de comunicaciones del HEQC, a raíz de la mala comunicación interna, la falta de interés, confianza y compañerismo por parte de los trabajadores del centro médico ha traído consigo efectos negativos en diferentes ámbitos como el ambiente laboral, la imagen corporativa, el progreso y el mejoramiento de la entidad.

“Ha traído como consecuencia que se detengan los objetivos propuestos para alcanzar las metas que se tienen previstas para el hospital, lo cual es generado por la dificultad que se presenta a la hora de alinear al personal en la estrategia corporativa” mencionó Erika, Jefe de comunicaciones del HEQC, el cumplimiento de los objetivos son importantes para toda empresa o entidad, pero si no existe una buena comunicación interna que motive y alinee a los empleados para su cumplimiento se vuelve un problema, ya que esto causa estancamiento y la pérdida de la importancia del trabajo en equipo por un fin común, el interés y la cultura corporativa, dejando atrás el “amor” en este caso por el Hospital Emiro Quintero Cañizares.

Desde la oficina de comunicaciones e imagen corporativa del centro médico y otras dependencias, que se han unidos por cambiar el pensamiento de desinterés e indolencia hacia la institución han realizado campañas internas “la más reciente luego de la intervención por parte de la oficina de comunicaciones y la gerencia, denominada #YoSoyHEQC “un compromiso de todos” que como fin tenía generar un acercamiento de confianza con la actual administración, así mismo, recordar la esencia y razón de ser de nuestra institución” comentó Erika, a pesar de la campaña realizada no se logró el objetivo esperado a causa de la apatía por parte de los trabajadores.

El Hospital Emiro Quintero Cañizares a pesar de los problemas de comunicación interna es un centro médico que busca el progreso y el mejoramiento en la prestación de servicios, en la estructura tanto externa como interna.

Tabla 1

Tabla 1 Matriz DOFA cruzada de la dependencia asignada

MATRIZ DOFA CRUZADA	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	El Hospital por ser la única	Los problemas de

Empresa Social del Estado cuenta con una baja competitividad, en cuanto a la prestación de servicio de salud, puede resaltar fácilmente en la región.

comunicación interna del Hospital han logrado que la imagen, la credibilidad y la eficiencia a la hora de prestar sus servicios se vean afectados.

El Hospital cuenta con una oficina de comunicación e imagen corporativa y un equipo de trabajo de profesionales en diferentes ámbitos, que laboran de la mano de estrategias y una buena organización con el fin de buscar el cumplimiento de las metas y objetivos.

FORTALEZAS	Estrategias FO	Estrategias FA
<p>La oficina de comunicación e imagen corporativa cuenta con acceso a las diferentes áreas del Hospital, con el fin de informar y crear contenidos propios y apropiados para el manejo de sus redes sociales.</p>	<p>El buen equipo de trabajo de la oficina de comunicación e imagen corporativa y el acceso que este posee, puede ayudar a resaltar el trabajo de las diferentes dependencias con el fin de generar confianza, mostrando lo importantes que son para el centro médico cada uno de ellos y de esta manera mitigar la problemática de la comunicación interna para el mejoramiento del hospital, mostrando ante la región cómo se encuentra la institución, las buenas cualidades y servicios que este presta, generando así preferencia en los usuarios.</p>	<p>El hospital cuenta con redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y página web, bien constituidas las cuales pueden ser utilizadas estratégicamente para resaltar los beneficios, servicios y cultura corporativa de la entidad, pero antes mejorar la comunicación interna para así poder avanzar en los objetivos y mostrar resultados para cambiar la mala imagen que se ha generado.</p>
<p>El Hospital cuenta con redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter y su página Web bien constituidas, teniendo como base estrategias para lograr su crecimiento.</p>		
<p>La oficina comunicación e imagen corporativa del Hospital, cuenta con un buen equipo de trabajo con apropiación hacia este, así como implementos para</p>		

realizar productos de calidad y llevar buenas campañas internas.

DEBILIDADES	Estrategias DO	Estrategias DA
<p>No existe una estrategia que incentive el uso de los canales de comunicación internos ya sean formales o informales, generando que la información no se esparza, eso causa atraso en el cumplimiento de los objetivos del hospital Emiro Quintero Cañizares.</p>	<p>El Hospital Emiro Quintero Cañizares tiene debilidades fuertes relacionadas con la comunicación interna, confianza, interés, compañerismo, el ambiente laboral, esto se puede reforzar y mitigar con campañas y estrategias organizacionales llevadas a cabo desde la oficina de comunicación e imagen corporativa del centro médico, ya que se puede aprovechar como una oportunidad el buen equipo de trabajo que constituye a la oficina mencionada.</p>	<p>Para reducir las debilidades y amenazas se debe combatir directamente la problemática inicial que se vive desde el interior del Hospital Emiro Quintero Cañizares, que consiste en las falencias que tiene la comunicación interna, ya que a raíz de este problema se desprenden otros como: la falta de interés, compañerismo, la mala imagen corporativa externa e interna entre otras, por lo tanto, se debe trabajar en estrategias para recuperar la cultura corporativa del centro médico y fortalecer su identidad.</p>
<p>Falencias en la comunicación interna en Hospital conlleva a mala organización, interés y apropiación del lugar, afectando en varios ámbitos como a la eficiencia al prestar un servicio y la imagen del Hospital.</p>		
<p>No existe una estrategia para fortalecer el clima laboral dentro del Hospital Emiro Quintero Cañizares se ve afectado por la falta de compañerismo e interés por parte de los trabajadores, cambiando su estado de ánimo y generando emociones negativas que afecta la interrelación de los miembros.</p>		
<p>El manual de identidad corporativa del Hospital no se encuentra bien definido por lo</p>		

tanto el personal que hace parte del centro médico desconoce la identidad corporativa de la institución

Nota. Matriz DOFA de la dependencia asignada con fin de definir debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

1.2.1 Planteamiento del problema.

La comunicación es un proceso importante en la vida cotidiana, desde siempre se ha dicho que todo comunica como: acciones, gestos, señales etc., es transmitir un mensaje hacia una o más personas, durante años la comunicación se ha trasladado al ámbito organizacional y empresarial donde se ha convertido en un elemento esencial para el manejo y el progreso de una institución, entre los elementos organizacionales empresariales se encuentra como eje fundamental la comunicación interna y externa de una empresa u organización en este caso hablaremos de la comunicación interna.

¿Qué es la comunicación interna? Según (Jiménez, 1998, pág. 163)“La comunicación interna es, en efecto, herramienta para el cambio y contenido preferencial de la cultura. En esas circunstancias lo esencial para la empresa de transmitir a toda la organización una idea común, una creencia, una actitud, es una pauta de comportamiento y un conjunto de valores corporativos” la comunicación interna ayuda a transmitir todo ese mensaje que se dirige a los miembros con el fin de crear conciencia, respeto y apropiación para con la empresa, en la actualidad es una herramienta importante y utilizada por grandes organizaciones para generar cultura corporativa, sentido de pertenencia y cumplimiento de proyectos u objetivos para la transformación y el avance de las institución.

La comunicación interna en las empresas es un eslabón para el éxito por eso empresas en Colombia como ejemplo Avianca han logrado ser premiados por el Observatorio de Comunicación Interna en su IX edición con “la campaña “Mi corazón es rojo, rojo Avianca”, ha recibido el premio a Mejor Práctica de Comunicación Interna en Latinoamérica. La aerolínea latinoamericana puso en marcha una campaña de comunicación interna, en medio del conflicto laboral entre el sindicato de pilotos de Colombia y la compañía, con este concepto integrador para estrechar los vínculos emocionales y racionales entre todos los trabajadores de la empresa” (Interna, s.f.) Así mismo, existen muchas empresas que han llevado campañas internas que ha tenido reconocimiento por su manejo e innovación a la hora de implementar la comunicación interna para el cambio, otro ejemplo es Telecom quien también recibió el premio en la categoría de Latinoamérica (LATAM) por la Mejor Practica de Comunicación Interna “de más de 500 empleados, se lleva el premio Telecom, como una campaña que nació de una necesidad puntual de sensibilizar sobre la limpieza y orden de espacios y que luego se extendió convirtiéndose en un proyecto de cultura y concienciación para toda la compañía. #CuidemosNuestraRelación es un proyecto de cultura diseñado bajo la empatía y el sentido del humor” (Interna, s.f.)

En Ocaña, para ser más específicos en el Hospital Emiro Quintero Cañizares se han tratado de llevar a cabo campañas de comunicación interna como #YoSoyHEQC “un compromiso de todos” con el fin de generar confianza y recordarles a los miembros la esencial de la institución, sin embargo, no tuvo la importancia, el reconocimiento y la apropiación esperada; la comunicación interna es una herramienta que se puede utilizar como estrategia para mejora muchas problemáticas que se presentan es una organización o empresa, pero es una herramienta que hay que saber utilizar según el contexto y a las personas que se quieren llegar.

El Hospital Emiro Quintero Cañizares en los últimos años ha tenido desequilibrio administrativo afectando diferentes ámbitos, uno de ellos es la comunicación interna y la confianza con el centro médico, la comunicación que se utiliza hacia los miembros es de manera institucional que consiste en que “la organización entendida como un todo y diferentes públicos de carácter interno” (Rus C. B.) Volviendo el mensaje vacío, provocando indiferencia hacia la información y que no exista un efecto o respuesta positiva.

La comunicación interna en el centro médico es inexistente, aunque manejen diferentes canales de información tanto formales como informales, no se evidencia una eficiencia en el uso de estos, la oficina de comunicaciones e imagen corporativa se encuentra enlazada con las diferentes dependencias ¿De qué manera? Pues dicha oficina da a conocer tanto a los usuarios como a los colaboradores dentro de la institución lo que cada una de las dependencias realiza, ya sean actividades, campañas, nombramiento o simplemente información de interés que es

importante difundir, el problema empieza cuando la información de todo esto no es presentada por las diferentes dependencias o no llega a tiempo a la oficina comunicaciones, por lo tanto, se

la oficina de comunicaciones, esto a causa de la mala comunicación interna que se maneja dentro de la institución, a raíz de esto se desenvuelven otros pequeños problemas como la desconfianza, la falta de sentido de pertenencia e interés, el desconocimiento de la identidad, la falta de cultura corporativa y afectando también el clima laboral dentro de las tareas diarias, todo esto junto retrasa el avance, el cambio, el cumplimiento de metas u objetivos establecidos por el Hospital afectando la imagen corporativa.

Este problema que genera un conflicto tanto interno como externo se debe tratar diseñando una estrategia que tenga en cuenta cada una de las falencias mencionadas

anteriormente y la base sea cambiar la manera de transmitir la información, el pensamiento de los trabajadores, enseñar la importancia de la comunicación interna y recordar la razón, la esencia y la importancia del centro médico no solo para ellos sino para toda una región.

Objetivos de la pasantía.

Diseñar una estrategia para fortalecer la comunicación interna de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, Ocaña, Norte de Santander

1.2.2 Específicos

Realizar un diagnóstico sobre la comunicación interna en la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares

Analizar la información recolectada sobre comunicación interna de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares

Diseñar estrategias comunicativas para fortalecer la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares

1.3 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma

Tabla 2

Tabla 2 Descripción de las actividades

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa para hacer posible el cumplimiento de los Objetivos Específicos
Diseñar una estrategia para fortalecer la comunicación interna de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares, Ocaña, Norte de Santander	Realizar un diagnóstico sobre la comunicación interna en el Hospital Emiro Quintero Cañizares	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar una encuesta que se enviará a todos los colaboradores del centro médico con el fin de conocer su opinión sobre la comunicación interna del HEQC - Observación de las instalaciones del HEQC, utilizando el método de recolección de información diario de campo y entrevista informal - Revisión documental de los planes de comunicación interna del HEQC en los últimos 5 años - Conocer el público interno del HEQC
	Analizar la información recolectada sobre la comunicación interna de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar la información recolectada en las diferentes actividades realizadas. - Conocer y segmentar los públicos internos del HEQC, y canales de atención
	Diseñar estrategias comunicativas para fortalecer la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares	<ul style="list-style-type: none"> - Teniendo como base el análisis de la información comenzar a organizar que estrategias o productos serían aptos para fortalecer la problemática que se vive dentro de la institución


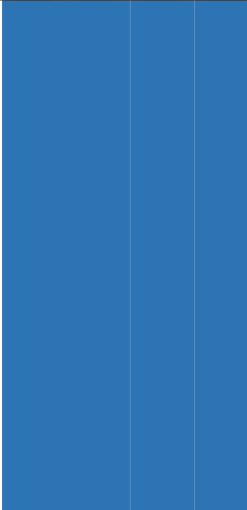
Nota. Descripción de las actividades a realizar según cada objetivo

1.4 Cronograma de actividades

Tabla 3

Tabla 3 Cronograma de actividades del proyecto de investigación

Objetivos específicos	Actividades	Mes 1				Mes 2				Mes 3			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Realizar un diagnóstico sobre la comunicación interna en el Hospital Emiro Quintero Cañizares	Diseñar una encuesta que se enviará a todos los colaboradores del centro médico con el fin de conocer su opinión sobre la comunicación interna del HEQC	■	■										
	Observación de las instalaciones del HEQC, utilizando el método de recolección de información diario de campo			■									
	Revisión documental de los planes de comunicación interna del HEQC en los últimos 5 años				■								
	Conocer el público interno del HEQC					■							
							■	■	■				

<p>Analizar el diagnóstico sobre la comunicación interna de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares</p>	<p>Revisar la información recolectada en las diferentes actividades realizadas.</p>	
<p>Diseñar estrategias comunicativas para fortalecer la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares</p>	<p>Teniendo como base el análisis de la información comenzar a organizar que estrategias o productos serían aptos para fortalecer la problemática que se vive dentro de la institución</p>	

Nota. La cantidad de actividades distribuidas en las semanas establecidas (16 semanas), son establecidas por el pasante.

Capítulo 2. Enfoque referencial

2.1. Enfoque conceptual

2.1.1 Comunicación

El concepto de comunicación ha logrado tener un significado amplio en la actualidad, debido a la globalización y la tecnología se han identificado nuevas maneras de comunicar y la importancia de esta en los diferentes aspectos de la vida cotidiana; Comunicar en pocas palabras es transmitir cualquier tipo de pensamiento, información o sentimiento a una o más personas, por eso (León, 2015) define la comunicación como “el proceso de transmitir y recibir ideas, información y mensajes entre individuos. La comunicación se refiere al proceso especial que hace posible la interacción entre la especie humana y permite a los hombres ser sociables”

El ser humano por naturaleza es sociable, desde siempre ha buscado la manera de comunicar debido a la necesidad de expresar o transmitir algo, por eso es importante mencionar que sin importar las limitaciones los seres humanos comunican, se puede decir que existen dos maneras de transmitir verbal y no verbal, por esto (William J. Stanton, 2007, pág. 511) define la comunicación como “la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte”, teniendo en cuenta esto podemos concluir que la comunicación no es sólo transmitir una información (Gómez, 2016, pág. 5) “ Sino de expresar ideas, opiniones, sentimientos, emociones, tanto de un lado (emisor), como del otro (receptor). Para que se logre la comunicación entre dos personas, se tiene que dar un intercambio mutuo”

2.1.2 Comunicación Interna

La comunicación como bien sabemos es un herramienta fundamental de todo ser humano, pero también es un elemento indispensable dentro de una empresa, con el ampliación del concepto de comunicación aparece la rama organizacional donde abarca conceptos como la comunicación interna que básicamente consiste en que la empresa informe a la empresa sobre la empresa, esto quiere decir mantener informado de lo que sucede en una empresa al personal o a los directivos para mejorar internamente y cumplir objetivos, pero como menciona (Capriotti, 1998) “busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa”

La comunicación interna es un pilar importante para cualquier organización ya que si existe una buena comunicación esta avanza, por eso es importante conocer que “tiene como objetivo dirigirse a los trabajadores de las organizaciones teniendo entre sus metas alcanzar un clima adecuado en el desarrollo tanto de las tareas individuales como conjuntas” (Rus B. , 2015, pág. 9) La comunicación interna aunque es un elemento ausente en muchas organizaciones, empresas o instituciones es clave para el buen funcionamiento y éxito de esta.

2.1.3. Estrategia comunicativa

Para (Teresa Fernández Hernández, 2016) la estrategia comunicativa es “una alternativa para una eficaz proyección de la organización tanto hacia el ámbito interno como hacia el externo se constituye así, un eje que permite la reflexión y el análisis constante entre la estabilidad y el cambio” la estrategia se puede definir entonces como un lineamiento o direccionamiento que se puede planear a largo o corto plazo, con el fin de cambiar problemáticas dentro de una organización, las estrategias de comunicación como lo menciona (Elvis Rios, 2020) “permite establecer metas claras frente al análisis de problemáticas comunicacionales

previamente concebidas en un proceso investigativo y que determinan metas y objetivos claros para dar soluciones concretas a lo establecido previamente” las estrategias no solo es diseñar lineamientos, es buscar esas formas estrategia de cómo es más fácil manejar una problemática y cambiarla.

2.2. Enfoque legal

2.2.1 LEY 1010 DE 2006

Artículo 01.

“Objeto de la ley y bienes protegidos por ella. La presente ley tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública. Son bienes jurídicos protegidos por la presente ley: el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y la salud mental de los trabajadores, empleados, la armonía entre quienes comparten un mismo ambiente laboral y el buen ambiente en la empresa” (Colombia, 2006)

Artículo 20

“Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura” (Constitución política de Colombia , 1991)

Capítulo 3. Informe de Cumplimiento del Trabajo

3.1 Presentación de resultados

3.1.1 Resultados del objetivo específico N°1. Realizar un diagnóstico sobre la comunicación interna en el Hospital Emiro Quintero Cañizares

Actividad N°1. Diseñar una encuesta que se enviará a todos los colaboradores del centro médico con el fin de conocer su opinión sobre la comunicación interna del HEQC

Para el cumplimiento del primer objetivo específico se llevaron a cabo tres instrumentos de recolección de información, los cuales son encuesta, entrevista y diario de campo.

En esta primera actividad se realizó una encuesta previamente diseñada sin modificar el entorno donde se iba aplicar, en esta caso iba dirigido al público interno del Hospital Emiro Quintero Cañizares, esta encuesta donde su objetivo principal era conocer a través de una serie de preguntas cómo se maneja el flujo de información, el conocimiento de los colaboradores sobre el tema de la comunicación interna.

La encuesta que como título tiene “Comunicación interna HEQC” fue previamente diseñada y aprobada por la jefe de prensa del Hospital Emiro Quintero Cañizares, Erika Paola Santiago Salazar, y se plasmó en la plataforma llamada formularios de Google, donde se realizaron las siguientes preguntas relacionadas con el tema en estudio (**Apéndice C**)

Esta encuesta se envió en la primera semana de manera formal a través del correo electrónico de la oficina de prensa, sin embargo, como no hubo la respuesta esperada se optó por enviarla de manera informal a través de los grupos de WhatsApp, donde se logró una respuesta de 105 personas de 1000, es dando como resultado que solo el 10.5% del personal tiene interés y

reciben los mensajes enviados desde la oficina de prensa, ésta encuesta se puede evidencia en el siguiente enlace: <https://forms.gle/b5XMSR2csRxUDzkW9>

A continuación evidencia de las respuestas de cada una de las preguntas de dicha encuesta.

Pregunta N°1: Dependencia a la que pertenece

Esta pregunta se realizó de manera abierta donde participaron 107 personas que conforman el equipo de trabajo del Hospital Emiro Quintero Cañizares siendo este nada más el 10.7% del público interno, se lograron evidenciar la respuestas de 40 dependencias del centro médico, sin embargo, a pesar de la insistencia de los canales de información utilizados la recepción fue mínima de la esperada.

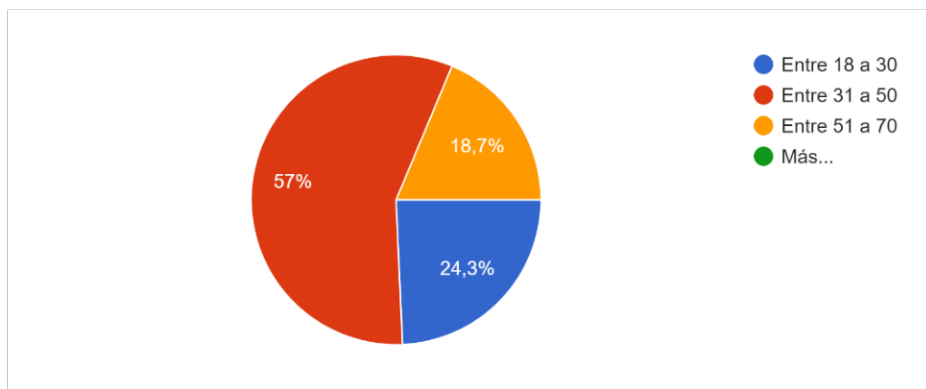
Pregunta N°2. Edad

Para la respuesta de esta pregunta se tuvo en cuenta la selección de única respuesta y un rango de edades como las siguientes:

- Entre 18 a 30 años
- Entre 31 a 50 años
- Entre 51 a 70 año

Figura 2

Figura 2. Gráfica de la edad del público interno del HEQC



Nota. Gráfica de representación de las edades del público encuestado

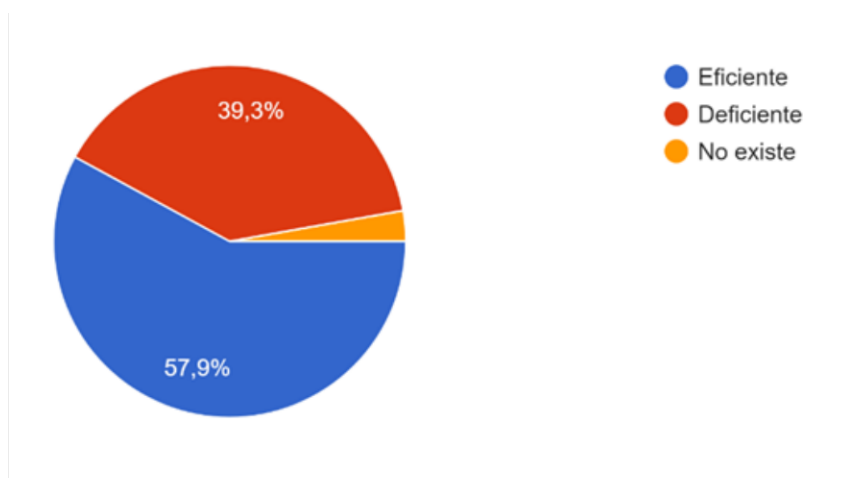
En esta pregunta se puede identificar que el 57% de las personas que respondieron la encuesta se encuentra en los rangos de edad entre 31 a 50 años, con esto se podría afirmar que son el público interno más activo en los canales de comunicación interna que maneja el HEQC, en segundo lugar se encuentra el rango de edades entre 18 a 30 años con el 24,3% y por último entre 51 a 70 años con el 18,7%.

Pregunta N°3. Cree que la comunicación interna en la E.S.E HEQC es:

En esta pregunta se tuvo en cuenta tres tipos de calificativo como: Eficiente, deficiente o inexistente, como respuesta se obtuvo las siguientes.

Figura 3.

Figura 3. Gráfica de la comunicación interna del HEQC



Nota. Gráfica sobre la comunicación interna donde se representa numéricamente la respuesta de los encuestados

Esta parte de la encuesta, arroja un resultado del 57,9% donde la mayoría de las personas que respondieron la encuesta consideran que la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares es eficiente, sin embargo, existe un 39,3% que consideran que la comunicación interna es deficiente.

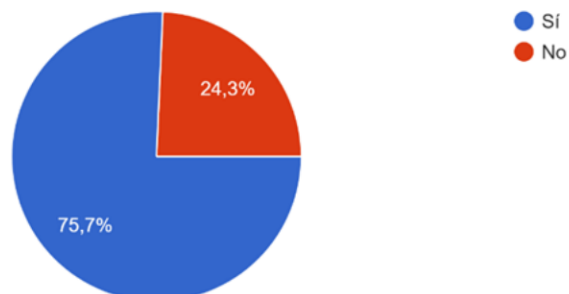
Pregunta N°4. ¿Conoce los medios de comunicación formal e informal que se manejan dentro del centro médico?

Para la respuesta de esta pregunta se tuvo en cuenta la selección del sí o no, como se evidencia en la siguiente figura

Figura 4.

Figura 4 Gráfica de conocimiento de los medios de comunicación del HEQC

Conoces los medios de comunicación formales e informales que se manejan dentro del centro médico
107 respuestas



Nota. Gráfica de conocimiento de los canales de comunicación tanto formales como informales dentro del centro médico HEQC

En esta pregunta se refleja que el público interno del Hospital Emiro Quintero Cañizares conoce los medios de comunicación interna que se utilizan siendo este el 75,7%, sin embargo, el 24,3% de las personas no conoce o no tiene claro cuáles son estos canales.

Pregunta N°3. Menciona los canales de comunicación interna formales e informales del HEQC

Para la respuesta de esta pregunta se dejó de manera abierta con el fin de conocer las opiniones de las persona de manera más clara

Tabla 4.

Tabla 4. Canales de comunicación interna formales dentro del HEQC según el público interno

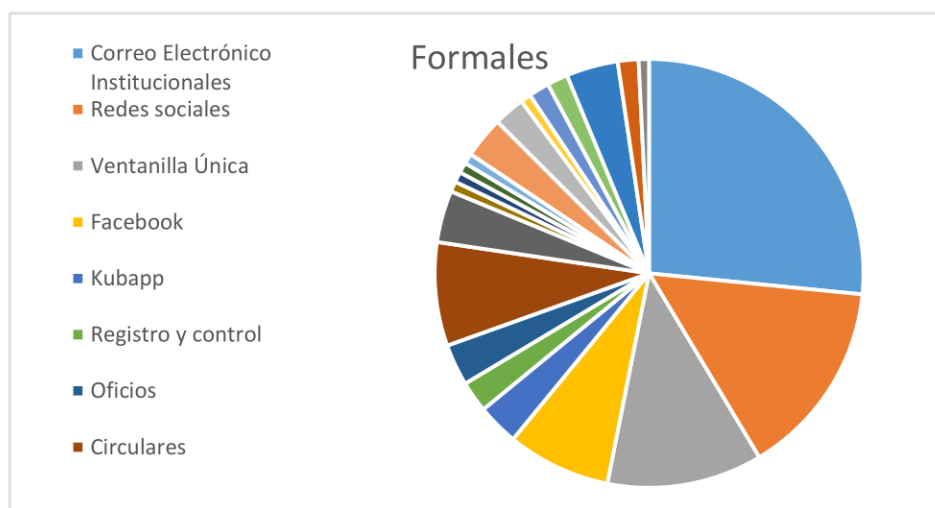
<i>Información</i>	
Respuestas	Cantidad
Correo Electrónico Institucionales	34
Redes sociales	19
Ventanilla Única	15
Facebook	10
Kubapp	4

Registro y control	3
Oficios	4
Circulares	10
Página Web	5
Jefe inmediato	1
Buzón de sugerencia	1
Resoluciones	1
Gerencia	1
Llamada línea institucional	4
Cartas	3
Resoluciones	1
Comunicados	2
Memorandos	2
Prensa	5
Manuales Institucionales	2
Reuniones	1

Nota: Tabla de los diferentes canales de comunicación interna formales que según los encuestados existen en el centro médico

Figura 5.

Figura 5 Gráfica de los canales formales



Nota. Gráfica de los canales de comunicación formales que existen en el centro médico según los encuestados.

Tabla 5

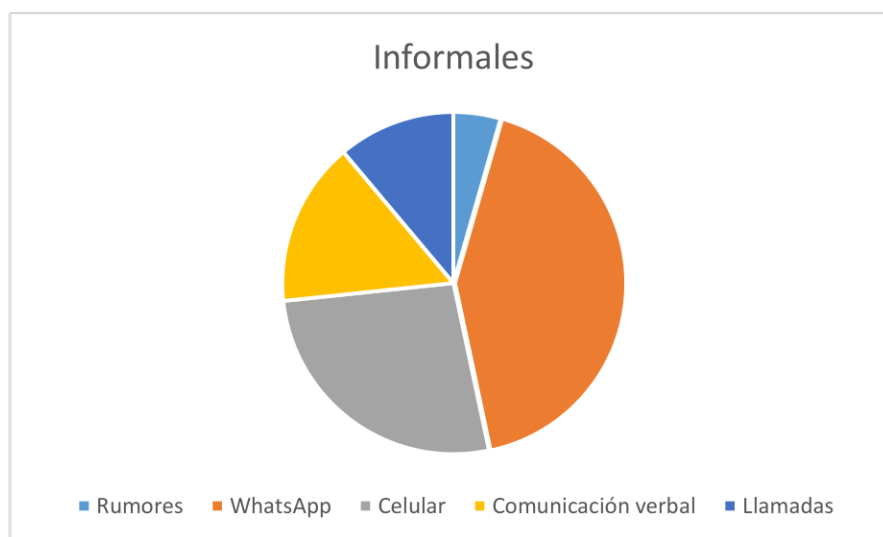
Tabla 5. Canales de comunicación interna informales dentro del HEQC según el público interno

Informales	
Respuestas	Cantidad
Rumores	2
WhatsApp	19
Celular	12
Comunicación verbal	7
Llamadas	5

Nota: tabla de los canales de comunicación interna informales que según existen en el centro médico

Figura 6.

Figura 6. Gráfica de los canales informales

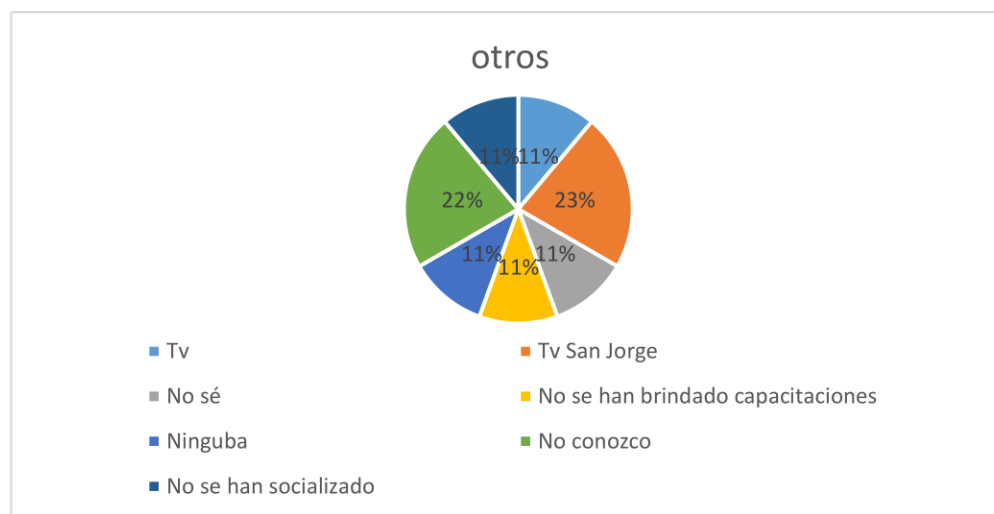


Nota. Gráfica de los canales de comunicación interna informales del HEQC

Tabla 6*Tabla 6. Otras respuestas*

Respuestas	Cantidad
Tv	1
Tv San Jorge	2
No sé	5
No se han brindado capacitaciones	1
No han sido socializados	1
No conozco	2
Ninguna	1

Nota. Tabla de otros canales que mencionaron los encuestados del HEQC

Figura 7.*Figura 7. Gráfica de otras respuestas*

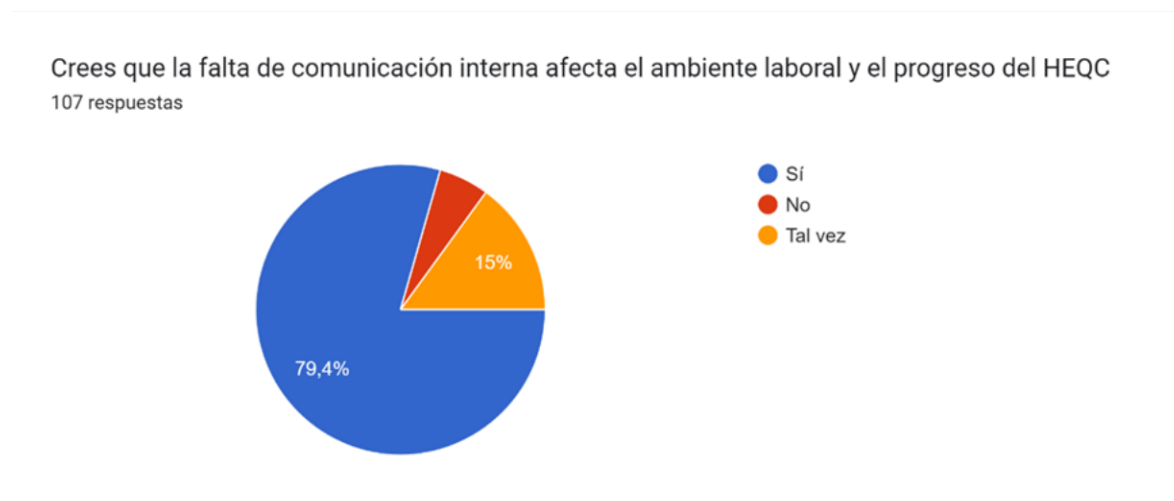
Nota. Gráfica de otras respuestas por parte de los encuestados del HEQC relacionados con la comunicación interna

Después de analizar este dato podemos concluir que los canales formales e informales más conocidos por los colaboradores del Hospital Emiro Quintero Cañizares son: Correo electrónico con un 27%, redes sociales 15%, ventanilla única 12%, circulares 8%, página web 4% y oficios 3% y por otro lado en los canales informales encabezó el WhatsApp con un 42%, celular 27%, comunicación verbal 16% y llamadas 11%.

Pregunta N°4. ¿Cree que la falta de comunicación interna afecta el ambiente laboral y el progreso del HEQC?

Figura 8

Figura 8. Gráfica del ambiente y cultura laboral



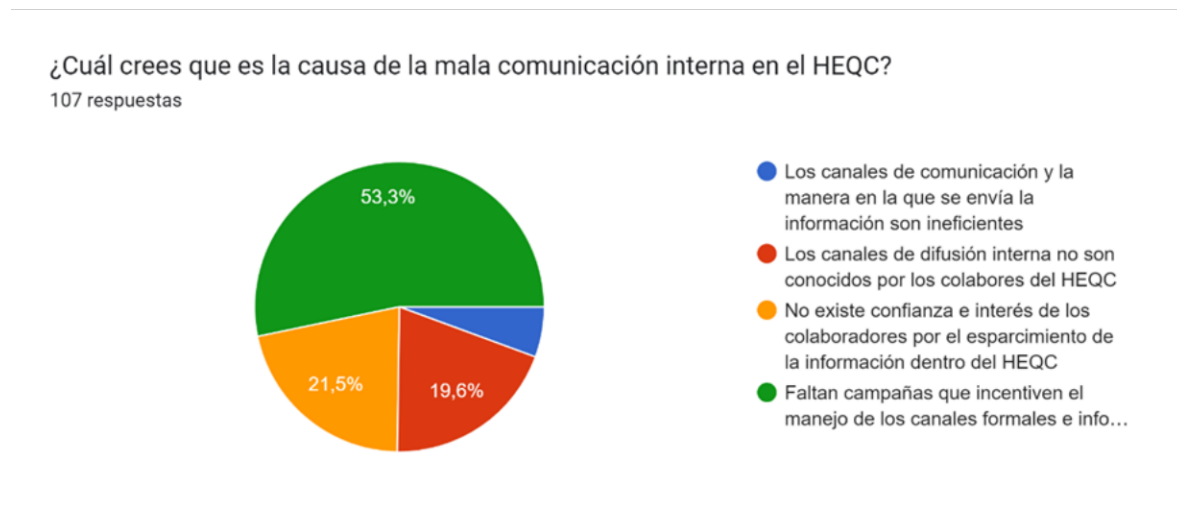
Nota. Gráfica sobre el ambiente y cultura laboral según los encuestados

A raíz de la respuesta de esta pregunta, donde el sí afecta la falta de comunicación interna al ambiente laboral y el progreso es del 79,4%, se deduce que los colaboradores del centro médico son conscientes de la importancia de la comunicación para cualquier empresa o institución, sin embargo, 15% aún desconoce el valor de la comunicación interna.

Pregunta N°5. ¿Cuál crees que es la causa de la mala comunicación interna en el HEQC?

Figura 9

Figura 9. Gráfica de causas de mala comunicación



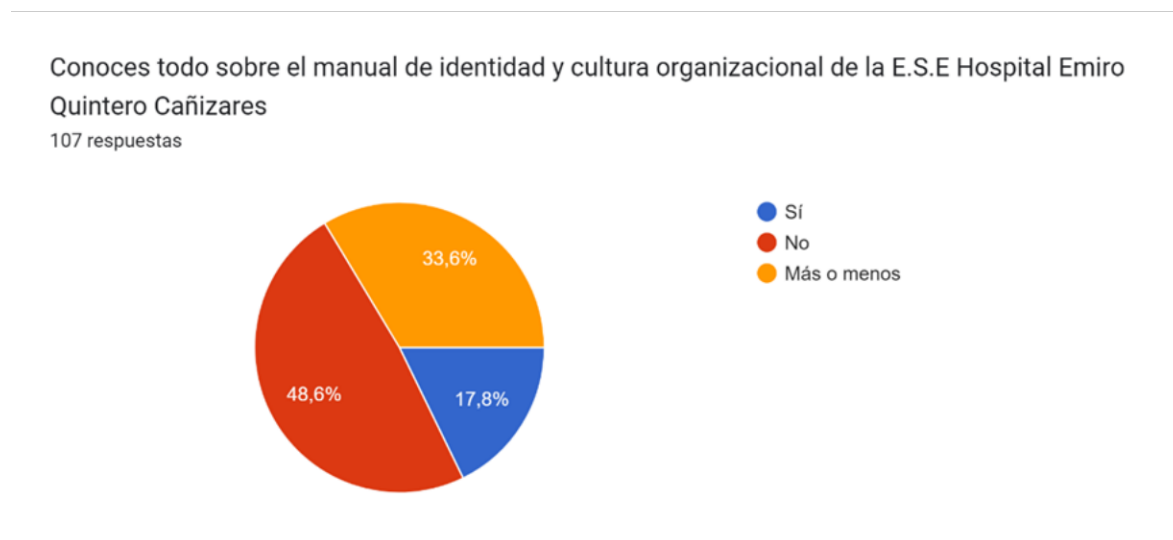
Nota. Gráfica de la causa de la mala comunicación interna según los encuestados del HEQC

En esta pregunta se dieron cuatro opciones, según el 53,3% de los colaboradores del centro médico la principal causa de la mala comunicación interna es la falta de campañas que incentiven el manejo de los canales formales e informales dentro del HEQC, el 21,5% de los colaboradores seleccionaron que la causa es que no existe la confianza e interés de los colaboradores por el esparcimiento de la información dentro del HEQC, el 19,6% eligieron que los canales de difusión interna no son conocidos por los colaboradores del HEQC y otros creen que la causa es que los canales y la comunicación es ineficiente.

Pregunta N°6. Conoces todo sobre el manual de identidad y cultura organizacional de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares

Figura 10

Figura 10. Gráfica de conocimiento del manual de identidad



Nota. Gráfica del conocimiento de los colaboradores de la encuesta sobre el manual de identidad y cultura organizacional del HEQC

Esta pregunta aunque se sale un poco del tema de la comunicación interna, se hizo con el fin de saber si los colaboradores conocen el manual de identidad del centro médico con el fin de evaluar un poco el esparcimiento de la información, con esta pregunta, nos dimos cuenta que el 48,6% de los colaboradores no conoce el manual de identidad, el 33,6% conoce más o menos el manual de identidad y el 17,8% si lo conoce.

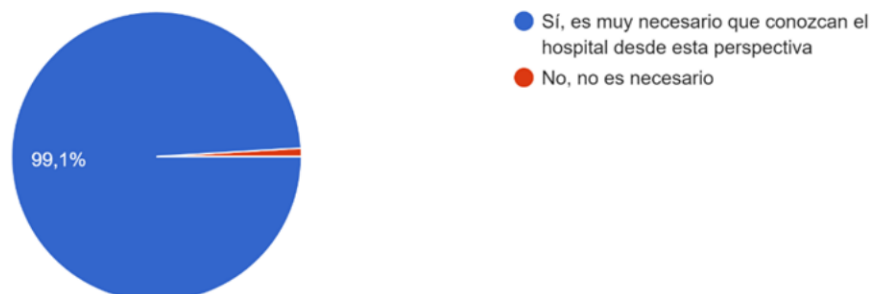
Pregunta N°6. Cree importante que se fortalezca este tema de manual de identidad y cultura organizacional de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares

Figura 11

Figura 11. Gráfica sobre fortalecer el manual de identidad y cultura organizacional

Creería importante que se fortalezca este tema del manual de identidad y cultura organizacional de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares

107 respuestas



Nota. Gráfica sobre la opinión de los encuestados sobre si creen importante reforzar temas como el manual de identidad y cultura organizacional.

En esta respuesta se evidencia que para el 99,1% de las personas que participaron en esta encuesta dice que sí, es necesario que se trate este tema y se conozca al hospital desde esa perspectiva y 1% respondió que no es necesario.

Actividad N°2. Observación de las instalaciones del HEQC, utilizando el método de recolección de información diario de campo

Para el cumplimiento de esta actividad se llevó a cabo el método de observación y diario de campo para recolectar la información (**Ver Apéndice D**), durante este proceso se recorrió en dos ocasiones las instalaciones del Hospital Emiro Quintero Cañizares, en primer lugar se hizo un reconocimiento de los lugares donde se encuentran instalados estos tableros informativos ubicados en los siguientes sitios: el edificio de rehabilitación (2), planta primer piso A B y C (2), planta primer edificio A y D (no se evidencian tableros informativos), urgencia (1), radiología (1), radiología (1), laboratorio clínico (no se evidencian tableros informativos), consulta externa (1), planta sótano 2, edificio A y C (1), área de respiración (no se evidencia tablero informativos)

y planta sótano (1), obteniendo como resultado 10 tableros en todo el edificio de la sede principal.

En el segundo día de recorrido se enfocó en la información que se plasmada en dichos tableros informativos, con el fin de conocer qué tipo de contenido, cómo son las imágenes, qué información y a quién está dirigida la información plasmada, obteniendo como resultado imágenes desactualizadas, contenido dirigido principalmente al público externo del centro médico, el contenido hacia el público interno es casi inexistente, sin embargo, se evidencian actas, oficios pero antiguos y con un formato poco llamativo y visible, por otro lado, en los lugares que no se evidencian tableros informativos se pueden observar afiches, posters y pendones relacionados con el área en el que se encuentran (*Apéndice D*)

Durante esta actividad se realizó una entrevista formal y estructurada de dos preguntas a la jefe prensa del hospital, Erika con el objetivo de conocer los canales de comunicación interna más usados

Pregunta: ¿Qué contenido se envía por esta aplicación y cómo está organizado?

Respuesta: “los medios más utilizados son el correo electrónico y el WhatsApp, por estos dos medios se envía toda la información como: comunicados, vídeos, imágenes, links y se solicitan realizar funciones a algunas dependencias, sin embargo, el canal más utilizado es la aplicación WhatsApp donde existen grupos de las diferentes con los directores de las diferentes dependencias y encargados del personal, los directores de cada una de las dependencias son los que reciben la información directa ya sea de gerencia, prensa o cualquier área en particular, son los encargados de difundir la información en cada uno de los grupos del personal a los que ellos dirigen” esto reafirma que el canal de comunicación más usado es el WhatsApp (*Apéndice F*)

Actividad N°3. Revisión documental de los planes de comunicación interna del HEQC en los últimos 5 años

En esta actividad se llevó a cabo el método de revisión documental, esta actividad se llevó a cabo con la ayuda de la jefe de prensa del hospital, esta revisión se hizo de manera digital buscando en el pc (*Apéndice G*) documentos relacionados con el tema en estudio, luego una ardua búsqueda en los tres dispositivos de la oficina se llegó a la conclusión que no se evidencia la existen de un plan estratégico de comunicación interna en el Hospital Emiro Quintero Cañizares en los últimos 5 años, sin embargo, se encontró un documento que tiene relación con la comunicación interna realizado en el año 2022 por los estudiantes de comunicación social de noveno semestre, el cual tiene como título “AUDITORÍA DE LAS COMUNICACIONES DEL HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES OCAÑA”, tuvo como objetivo general “Medir la cultura y clima organizacional, flujo de comunicaciones y el impacto de marca, identidad e imagen corporativa del Hospital Emiro Quintero Cañizares” para esta auditoría se utilizó instrumentos de recolección de información como la entrevista y encuesta tanto a la población externa como interna del hospital.

Actividad N°4. Conocer el público interno del HEQC

Para el cumplimiento de esta actividad se realizó una entrevista estructurada a la jefe de prensa del HEQC, con el fin de conocer y segmentar el público interno. (*Apéndice F*)

Entre las preguntas la primera fue: ¿Cómo se divide el personal dentro del Hospital Emiro Quintero Cañizares?

Respuesta:

El personal se divide y se segmenta de la siguiente manera:

- Personal asistencial: especialistas, bacteriólogos, médicos, enfermeros y enfermeras, auxiliares, etc.
- Personal administrativo: prensa, jurídica, contabilidad, finanzas, contratación etc.
- Personal de aseo general
- Personal de vigilancia
- Personal de planta: todos los funcionarios de nombramiento en el HEQC

Cada grupo de personal tiene un director, el cual es el cargado de transmitir la información el medio más utilizado para cumplir esta finalidad es la aplicación WhatsApp.

Diagnóstico

A raíz de toda la información recolectada podemos concluir que el Hospital Emiro Quintero Cañizares en cuanto al tema de la comunicación interna y la cultura empresarial, se encuentra en una calificación regular, ya que con las actividades realizadas se evidencia un desconocimiento sobre el concepto de comunicación interna y de los diferentes tipos de medios o canales de flujo de información ya sean formales e informales que utiliza el centro médico, esta posee una baja iniciativa por parte de algunos colaboradores a la hora de utilizar estos canales como fuente de comunicación para expresar quejas, inconvenientes u opiniones, así mismo, es evidente la poca recepción de los mensajes enviados por cualquier tipo de medio.

El uso que le brindan a los tableros informativos por parte de la oficina de prensa y recursos humanos es regular, se observó descuido, desactualización, mal manejo a la hora de presentar la información debido a que es poco visible y llamativa, a esto se le puede agregar que no se evidencia que el centro médico en los últimos 5 años haya tenido un plan de comunicación

interna, siendo esta una entidad pública que maneja más de 1000 colaboradores en sus instalaciones y sedes.

Por otro lado, el Hospital Emiro Quintero Cañizares se encuentra un gran problema en cuanto a la cultura organizacional e identidad de este mismo, ya que, es fuerte el desconocimiento sobre este tema por parte de los colaboradores, se puede decir que en el manejo de este tema el hospital es deficiente.

3.1.2. Resultados del objetivo específico N°2. Analizar la información sobre la comunicación interna de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares.

En este punto luego recolectar y revisar tanto la información como el diagnóstico, podemos comenzar el análisis más detallado de cada una de las falencias que se encontraron, que hoy afectan directa e indirectamente al Hospital Emiro Quintero Cañizares

Entre el primer problema se encuentra el desconocimiento por parte de los colaboradores sobre el concepto de comunicación interna, que en palabras muy básicas esta “busca informar al personal de las noticias que suceden en la empresa” (Capriotti, 1998), es el hecho de brindar toda la información necesaria a los colaboradores de una empresa sobre temas de la empresa, entre los problemas a corto y largo plazo más notorio son los que menciona (Víctor Gisbert Soler, 2014) “**Desorientación:** cuando la empresa no comunica bien, el discurso se pierde y las líneas estratégicas dejan de estar claras. **Cultura basada en la desconfianza:** si nadie tiene clara cuál es la realidad, se generarán problemas de desconfianza, conexión y credibilidad. **Desmotivación y pérdida de productividad:** si los trabajadores sienten que no están informados de lo que pasa y que sus opiniones o ideas no importan, dejarán de poner interés y pasión en lo que hacen y

Deterioro del clima laboral: si no se deja hablar y escuchar a los empleados, cualquier aspecto puede acabar en negatividad”

La comunicación interna de una empresa es esencial por eso es necesario tener claro el concepto para trabajar en él, la mala comunicación trae diversos problemas que afectan no solo a los colaboradores sino también al cumplimiento de metas y objetivos, si hay desorientación, una cultura de desconfianza hacia el empleador o la empresa y un mal clima laboral, va provocar una desmotivación que puede a largo plazo generar una pérdida total de la empresa, ya que el rendimiento disminuye, pero ¿Por qué existe esta problemática dentro del HEQC? Se puede decir que por la falta de compromiso, iniciativa e interés, sin embargo, desde la oficina de prensa se han llevado a cabo campañas para mejorar la imagen de los colaboradores hacia el hospital, con el fin de hacerlos sentir que hacen parte de él, pero no se ha trabajado directamente en el problema principal que es darles a conocer pedagógicamente en qué consiste la comunicación interna, la cual no solo es informar sino también recibir información, es que la organización y sus colaboradores mantengan una comunicación fluida y asertiva para trabajar conjuntamente.

Pero para que esta comunicación sea fluida y llevadera se deben abrir y dar a conocer esos medios o canales por los cuales esa información se va a transmitir, en el HEQC existen diversos medios internos para informar, sin embargo, al no tener el concepto claro de comunicación interna, no son conscientes de cuáles son los canales que brinda este centro médico, pero no solo es una problemática de concepto sino de incentivar y brindar el conocimiento necesario para el uso de estas herramientas, aunque los medios más usados son el WhatsApp y el correo electrónico siendo métodos inmediatos, se debe mejorar en la recepción del mensaje, despertar el interés de leer, entender, ejecutar y opinar, toda esta problemática genera un impacto negativo ya que los colaboradores no se informan de lo que sucede en la

empresa y la empresa no logra conocer las opiniones o comunicarse con el colaborador, ocasionando desequilibrio en la empresa, mal ambiente, bajo rendimiento y cumplimiento de metas.

Dentro de las instalaciones del centro médico ubicados estratégicamente se encuentran 10 tableros informativos, aunque esta es una de las principales herramientas de comunicación interna de una empresa u organización, dentro del HEQC no se les brinda el uso e importancia que estos tienen, estos tableros tienen una finalidad específica que es mantener a todos los colaboradores de la empresa informados de cualquier evento institucional, celebración, reunión o hechos de la empresa que pueden ser de interés y de carácter noticioso, sin embargo, en el hospital se encuentran desactualizados, sin uso, la información se centra en su mayoría al público externo, esta problemática de desperdicio de lugares y herramientas se debe quizá a la inexistencia de un plan estratégico interno de cómo se podrían aprovechar o el hecho de no conocer la relevancia de estos, provocando bajo flujo de información en el centro médico.

El plan estratégico de una empresa es aquella guía previamente diseñada a raíz de una problemática u objetivo en específico, con el fin de establecer una ruta al mejoramiento de una empresa ya sea a corto, mediano o largo plazo, este plan se puede diseñar en muchos ámbitos empresariales como en la comunicación interna que, como sabemos es un elemento clave para el avance, sin embargo, en el Hospital Emiro Quintero Cañizares no existe evidencia de un plan estratégico de comunicación interna en los últimos 5 años, un problema grande ya que esto conlleva a una desorganización de cómo manejar el tema y un vacío de antecedentes llevando técnicamente a empezar desde cero, experimentando, realizando seguimientos periódicos a ver que se puede seguir implementando y que no.

Por otro lado, la cultura organizacional y la identidad empresarial no se encuentra arraigada a los colaboradores del centro médico, provocando un desconocimiento de quiénes son, cuál es su objetivo, comportamientos, derechos, deberes, valores y cómo manejar la identidad de la organización, si no se tiene claro estos elementos de una empresa es muy difícil saber llevar a las personas, convertirse en un equipo en un ciertos casos en una “familia” , la cultura e identidad corporativa es esencial para generar interés y apropiación de tu lugar de trabajo, ya que si esto no existe puede provocar a corto o largo plazo falta de sentido de pertenencia por parte de los colaboradores hacía la organización, dejan de importarle el cuidado de la imagen y pueden ocasionar críticas negativas en llegado caso, a qué se debe esta falta de conocimiento de este tema en el hospital, a la falta de iniciativa por parte de la oficina de prensa o recursos humanos por difundir esta información, para este punto se debe aprovechar el interés que se observó por parte de los encuestados por aprender de la identidad y cultura organizacional del HEQC.

1.1.3. Resultado del objetivo específico N°3. Diseñar estrategias comunicativas para fortalecer la comunicación interna del Hospital Emiro Quintero Cañizares

Teniendo como base la información recolectada en los objetivos anteriores se diseñarán estrategias con el fin de cambiar esas falencias en cuanto a la comunicación interna que presenta el Hospital Emiro Quintero Cañizares, siendo esta una fuerte debilidad para el cumplimiento de metas y lograr el mejoramiento del centro médico.

Para el diseño del logo y eslogan de la estrategia se optó por mantener la institucionalidad, por lo tanto se mantiene el logo del Hospital Emiro Quintero Cañizares Acompañado del nombre de la estrategia “JUNTOS SOMOS HEQC”, en cuanto al eslogan se seguirá utilizando “Un Compromiso de Todos” con el fin de seguir reforzando y trabajando en este lema que ya lleva un tiempo aplicándose dentro y fuera de las instalaciones.

Para diseñar esta estrategia se tuvo en cuenta las problemáticas que existen en el hospital o aquellas cosas por mejorar, por esto comenzamos por mitigar desde lo básico, por esto la primera actividad es la creación de una sección informativa en formato audiovisual llamado “Aprende con Emirito” que se esparcirá a través de los diversos medios o canales internos, esta actividad tiene como finalidad brindar pedagogía sobre temas que se quieren enseñar dentro del centro médico por medio de videos didácticos y cortos, no máximo de 60 segundos, en esta oportunidad como inicio de “Aprende con Emirito” se hablara de la comunicación interna, brindando información de ¿Qué es? ¿Cuál es su importancia? Y ¿Cuáles son esos canales que existen dentro del HEQC?, así mismo, con la ayuda de esta estrategia se quiere brindar conocimientos oportuno sobre la cultura e identidad organizacional del HEQC, esparciendo y enseñando toda esa información de la institución que hoy descosen los colaboradores.

La segunda actividad se basa en la creación de un boletín informativo llamado “Emirito Informa” donde se brindará información de carácter institucional sobre el HEQC como noticias importantes, avances del HEQC y celebraciones, este boletín tiene como objetivo mantener informados al público interno de cómo se encuentra el centro médico, qué avances ha obtenido y resaltar fechas importantes, se esparcirá por los medios de comunicación interna y se imprimirán cierta cantidad con el fin de plasmarlos en los tableros informativos, este boletín se publicará semanalmente.

Como tercera actividad se propone crear una sección en las redes sociales como Facebook e Instagram que se llame “Juntos somos HEQC”, con el fin de resaltar la labor de los colaboradores, esto con el objetivo de generar un impacto positivo de sentido de pertenencia y mostrar la parte humana del hospital, asimismo, haciendo sentir a cada uno importante para el

centro médico, esta actividad se puede realizar en dos formatos como audiovisual no máximo de 60 segundos o una imagen, se publicará un día a la semana.

Por último, se plantea como cuarta actividad abrir más espacios donde se puedan expresar opiniones, quejas o sugerencias por parte del público interno, estos se pueden abrir a través del correo electrónico y un buzón interno que se puede instalar en las afueras de la oficina de gerencia, esto se hace con la finalidad de que exista una retroalimentación y los colaboradores se sientan escuchado, creando un ambiente de confianza y liderazgo (*Apéndice H*)

Tabla 7.

Tabla 7. Matriz operativa

Juntos Somos HEQC											
Objetivos		Desarrollo			Tiempo			Recursos		Medición	
General	Específico	Acción Estratégica	Público/ Meta	Canal/ Medio	Mensaje	Periodicidad	Fecha	Responsable	Financieros	Indicadores	Evidencia
	Mitigar el desconocimiento sobre temas de relevancia para el HEQC	Sección de videos interactivos	Público interno del Hospital Emiro Quintero Cañizares	Canales de difusión interna del HEQC como correo electrónico, WhatsApp, etc.	El primer mensaje dar a conocer temas como: ¿Qué es la comunicación interna? ¿Cuál es su importancia? Y el segundo mensaje es brindar toda la información sobre la identidad cultural del HEQC	Cada que se necesario brindar pedagogía de manera interactiva sobre temas de interés y de carácter internos para el HEQC	Falta definir	Oficina de comunicaciones e imagen corporativa	\$0	Cantidad de videos emitidos	Grabaciones de los videos y de los canales por donde se han esparcido
Fortalecer la comunicación interna e identidad corporativa del Hospital Emiro Quintero Cañizares	Mantener informado al público interno sobre lo que sucede dentro del	Creación de un boletín de prensa	Público interno del Hospital Emiro Quintero Cañizares	Canales de difusión interna del HEQC como: de manera digital a través del	En el boletín "Emirito Informa" tendrá contenido específico que se	Semanalmente, de viernes a viernes	Falta definir	Oficina de comunicaciones e imagen corporativa	\$0	Cantidad de ediciones emitidas	Imágenes de los canales donde se ha llevado a cabo el esparcimiento del

HEQC	correo electrónico, WhatsApp, etc y de manera física tableros informativo s que se encuentran en las instalaciones del HEQC	dividirá en tres secciones como: noticias importantes sobre el HEQC, qué avances se han logrado y fechas importantes	boletín tanto física como digital
------	---	--	-----------------------------------

Juntos Somos HEQC

Objetivos		Desarrollo			Tiempo		Recursos		Medición		
General	Específico	Acción Estratégica	Público/ Meta	Canal/ Medio	Mensaje	Periodicidad	Fecha	Responsable	Financieros	Indicadores	Evidencia
Fortalecer la comunicación interna e identidad corporativa del	Resaltar las labores de los colaboradores haciéndolos sentir importante y parte de una equipo.	Crear una sección en las diferentes redes sociales del HEQC	Público interno del Hospital Emiro Quintero Cañizares	Redes sociales	Dar a conocer el manual de identidad corporativa y resaltar la importancia de los colaboradores del HEQC	Semanal	Falta definir	Oficina de comunicaciones e imagen corporativa	\$0	Cantidad de contenido emitidos por las redes sociales	Link de las publicaciones en las redes sociales
	Incentivar al uso del derecho de	Abrir nuevos espacios donde	Público interno del Hospital	Canales de difusión interna de HEQC	Incentivar al uso de los canales de	Cada que sea necesario	Falta definir	Oficina de comunicación e	\$0	Cantidad de sugerencias,	Correos, mensajes u oficios que sean

Hospital Emiro Quintero Cañizares	expresión en HEQC	se expresen los colaboradores ya sea de manera digital o física	Emiro Quintero Cañizares	como correo electrónico, WhatsApp, etc. Y buzones de sugerencia interna	retroalimentación interna del HEQC	imagen corporativa	opiniones, quejas o reclamaciones que se reciban semanalmente por parte de los colaboradores del HEQC	recibidos a través de los diferentes canales
--	----------------------	---	--------------------------------	--	--	-----------------------	---	--

Nota: Idea de tabla operativa extraída del libro “Estrategia de Comunicación, diseño, ejecución y seguimiento” (Elvis Ríos, 2020)

Para evaluar y hacer seguimiento sobre la efectividad de la estrategia “JUNTOS SOMOS HEQC” y cada una de sus actividades se dejará la siguiente matriz de control.

Tabla 8.

Tabla 8. Matriz control de efectividad

Actividad	Indicador	Resultados obtenidos	Avances cuantitativos (Porcentajes de ejecución)	Avance cualitativo	Limitantes encontradas	Acciones correctivas adoptadas	Apoyo interinstitucional Solicitado	Lecciones aprendidas

Nota: Tabla extraída del libro “Estrategia de Comunicación, diseño, ejecución y seguimiento”

(Elvis Ríos, 2020)

Diagnóstico final

Desde el inicio de las pasantías en el primer semestre del 2023, comenzó a estudiarse las problemáticas que tenía el Hospital Emiro Quintero Cañizares, fue muy evidente la deficiencia que existía en cuanto al flujo de información, siendo notoria la mala comunicación interna, hoy finalizando este proyecto se debe mencionar que cada una esas falencias que se mencionan a lo largo del informe siguen vigentes debido a la gran cantidad de colaboradores que maneja el centro médico, sin embargo, se les recordó a la oficina de comunicaciones e imagen corporativa la importancia de la comunicación interna y lo esencial para el buen funcionamiento de las instituciones, motivándolos a comenzar a trabajar en ella, ya que esta no solo afectan a la comunicación sino también a la confianza, al clima laboral y la identidad corporativa.

A raíz de una investigación realizada a través de diferentes métodos como encuestas, entrevistas, diarios de observación, se pudo realizar un diagnóstico detallado de todos aquellos factores que afectan directamente a la comunicación interna del HEQC el cual le quedará al hospital como guía para futuros seguimientos de dicho problema, por otro lado, teniendo como base el diagnóstico y con el fin de mitigar estos problemas se dejará como aporte el diseño de una estrategia comunicativa llamada “JUNTOS SOMOS HEQC” que será ejecutada por la oficina de comunicaciones de manera interna impactando directamente a cada una de las falencias encontradas.

Conclusiones

La comunicación es el elemento principal para un buen cumplimiento de metas u objetivos dentro de una empresa o institución, por esto, es esencial tener claro la importancia de este elemento para el avance continuo.

Desde que se comenzó a trabajar en el proyecto de investigación, dando solución al primer objetivo se evidenció en los resultados obtenidos que el Hospital Emiro Quintero Cañizares tenía una deficiencia y desconocimiento sobre la comunicación empresarial o interna siendo este un problema grande desde hace un tiempo, provocando estancamiento, mala imagen institucional y un mal funcionamiento interno del centro médico.

Luego de un diagnóstico y análisis detallado se llegó a la conclusión que el HEQC necesita comenzar a implementar una estrategia comunicativa que se ejecute internamente, ya que este, no evidencia antecedentes de planes de comunicación internos, así mismo, con toda la información recolectada y reconociendo problemas específicos se diseñó una estrategia llamada “JUNTOS SOMOS HEQC” con cuatro actividades puntuales con el fin de mitigar la problemática que presenta el Hospital Emiro Quintero Cañizares.

Recomendaciones

Teniendo clara la relevancia de la comunicación interna para una empresa u organización, en cuanto al avance, cumplimiento de metas y buen funcionamiento interno, se recomienda a la oficina de comunicaciones e imagen corporativa implementar esta estrategia comunicativa “JUNTOS SOMOS HEQC” para mitigar todas aquellas falencias que existen dentro del centro médico e ir mejorando continuamente en este aspecto, así mismo, es importante seguir trabajando en un plan de comunicación interno, la intención u objetivo es que el HEQC siga mejorando, avanzando y creciendo tanto interna como externamente para brindar un buen servicio a todos sus usuarios.

Por otro lado, a los futuros pasantes o practicantes de cualquier institución de educación superior, técnico o tecnológico que ingresen al Hospital Emiro Quintero Cañizares y se encuentren el ámbito de las comunicaciones, les recomiendo tener como antecedente y base toda la investigación realizada en este proyecto, así como tener en cuenta la estrategia diseñada para mejorarla o seguir implementándola todo con el fin de intervenir y generar cambios en la comunicación interna del HEQC.

Por último, a la oficina de comunicación e imagen corporativa les recomiendo crear una base de archivos donde adjunten todos los proyectos, investigaciones o pasantías realizadas por estudiantes de la UFPSO o cualquier otra institución de educación superior, técnico o tecnólogo con el fin de tener antecedentes en los temas que estos desarrollen.

Referencias

- Cañizares, H. E. (17 de abril de 2018). *E.S.E Hospital Emmiro Quintero Cañizares* . Obtenido de <http://www.heqc.gov.co/entidad/mision-y-vision>
- Cañizares, H. E. (18 de marzo de 2019). *E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares*. Obtenido de E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares: <http://www.heqc.gov.co/entidad/informacion-general>
- Cañizares, H. E. (2022). *29775_resolucion-no-0829--plataforma-estrategica-1.pdf*.
- Cañizares, H. E. (11 de agosto de 2022). *E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares*. Obtenido de <http://www.heqc.gov.co/entidad/organigrama>
- Cañizares, H. E. (2022). *Resolución N°0829*. Ocaña.
- Capriotti, P. (1998). *Comunicación interna*. Obtenido de http://www.bidireccional.net/Blog/Comunicacion_Interna.pdf
- Colombia, C. d. (2006). *LEY 1010 DE 2006*. Obtenido de Gobierno de Colombia : <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>
- comunicación, e. d. (s.f).
- Constitución política de Colombia* . (1991).
- Elvis Rios, H. P. (2020). *Estrategias de Comunicación: DISEÑO, EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO*. Cali: REDIPE Red Iberoamericana de Pedagogía. Obtenido de <https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-estrategias-de-comunicacion.pdf>
- Elvis Ríos, J. B. (2020). *Estrategia de comunicacion, diseño, ejecucion, seguimiento*.
- Gómez, F. S. (2016). *La Comunicación*. *Salus*, 5.

Interna, O. d. (s.f.). *Observatorio de Comunicación Interna* . Obtenido de

<https://www.observatoriocomunicacioninterna.es/portfolio/ganadores-de-los-ix-premios-en-comunicacion-interna-2/>

Jiménez, J. G. (1998). La Comunicación Interna. En J. G. Jiménez, *La Comunicación Interna* (pág. 163). Madrid .

León, P. L. (10 de Diciembre de 2015). *¿Cóm tenes una comunicación efectiva en el campo laboral?*

Obtenido de Emprendices : <https://www.emprendices.co/una-comunicacion-efectiva-campo-laboral/>

Rus, B. (2015). *LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LAS ORGANIZACIONES*.

Rus, C. B. (s.f.). *La Comunicación Interna en las Orgnizaciones*. Obtenido de

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>

Teresa Fernández Hernández, L. R. (2016). ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN. *Revista Científica*

Multidisciplinar de la Universidad de Cienfuegos, 28. Obtenido de

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n4/rus03416.pdf>

Víctor Gisbert Soler, T. G. (2014). LOS PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN EN LA EMPRESA

FAMILIAR. *3 ciencias*, 183. Obtenido de

<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/51292/Gisbert%20Soler%2C%20V%20-%20Los%20problemas%20de%20comunicaci%C3%B3n%20en%20la%20empresa%20familiar.pdf?sequence=1>

William J. Stanton, M. J. (2007). Fundamentos del Marketing. En M. J. William J. Stanton. México:

McGraw-Hill.

Apéndices

Apéndice A. Diario de campo

Diario de campo.

8 de Diciembre (primera visita) 2022.

- Se observó un buen equipo de trabajo con diferentes habilidades específicas como: Diseñar, fotógrafos, Editores, presentadora y Redacción.
- Cuentan con su propia oficina, un poco pequeña pero con herramientas de trabajo.
- El ambiente dentro de la oficina es agradable y se trabaja en equipo.

12 Diciembre 2022.

- Se llevó a cabo unas preguntas informales. Como:
 - ¿Que problemas entorno a la comunicación existe en el HEC?
- Se identificó que existe un problema de comunicación interna.
- La comunicación entre las dependencias y la oficina de comunicación es deficiente y tardía.
- Las dependencias del hospital HEC no envían información o no comunican sobre actividades, campañas etc. que es necesario expandir.

13 Diciembre 2022 (se realizó una entrevista vía wpp).

Primavera

27 de febrero 2023

- la oficina de prensa apesar de tener varias herramientas para crear contenido, están fallando debido al uso y antigüedad.

28 febrero 2023.

los miembros de HEAC no manejan o desconocen el manual de identidad corporativa.

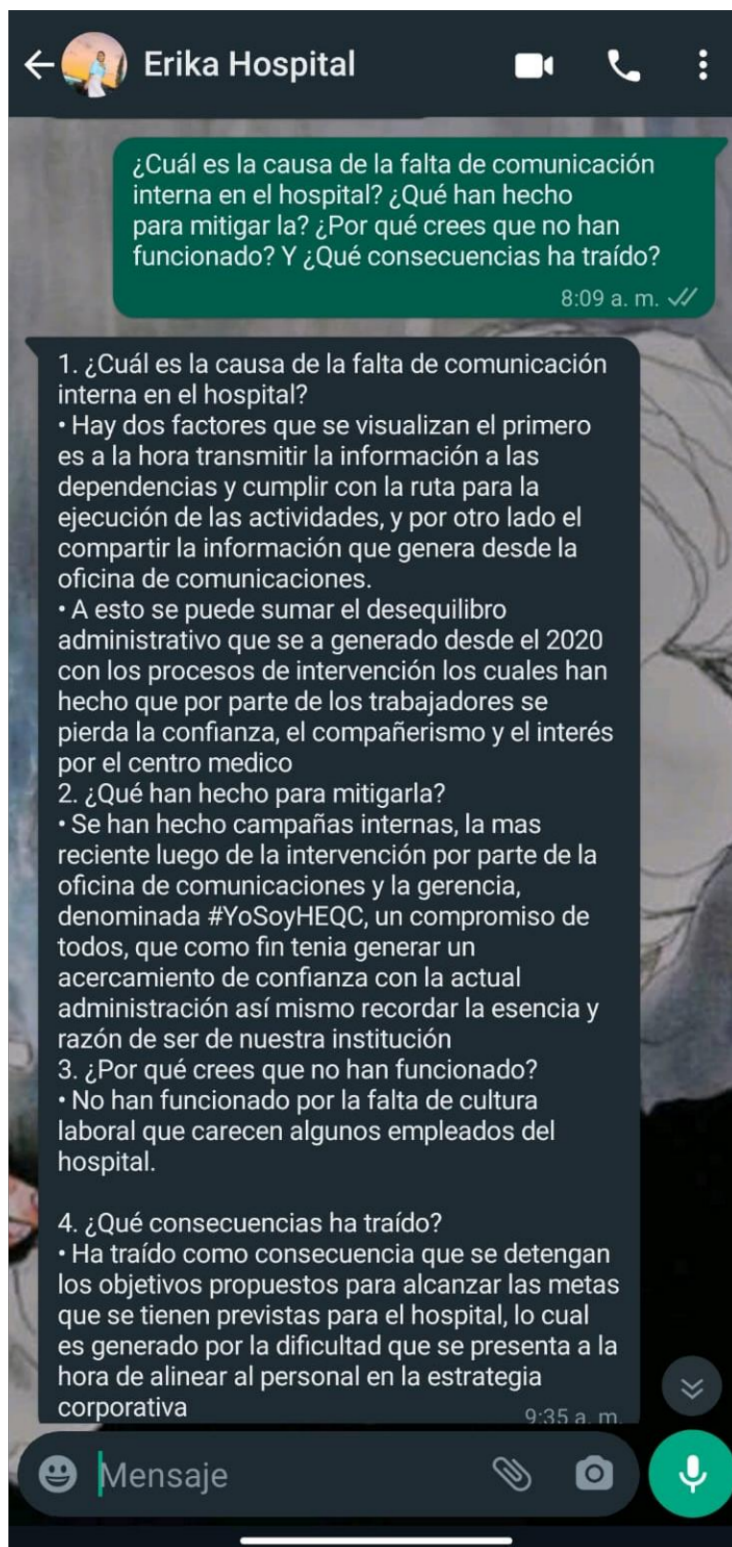
01 marzo 2023

- Se evidencia fuertemente la mala com. interna de las dependencias con la oficina de comunicaciones, ya que tarda en llegar o no es informada de temas que los compete o vincula

7 marzo 2023

- No se tuvo encuenta y no se le comunicó sobre una actividad que se lleva a cabo, la información llegó tarde a las 10:00 p.m. sin tiempo para apoyar en la actividad.

Apéndice B. Entrevista a Erika Paola Santiago Salazar vía WhatsApp



ENTREVISTA

Guía de entrevista sobre Comunicación Interna

Fecha: 13 de febrero Hora: 9:03 a.m.

Lugar: Ocaña

Entrevistador(a): Angie Melissa Sánchez Sánchez

Entrevistado(a): Erika Paola Santiago Salazar, mujer, jefe de prensa del Hospital Emiro Quintero Cañizares

Introducción

Descripción general del proyecto: El propósito de a ver elegido a la entrevista es conocer sobre la comunicación interna del HEQC

Características de la entrevista

Se realizó vía WhatsApp debido a que en la entrevistada no contaba con disponibilidad de tiempo.

Preguntas

1. ¿Cuál es la causa de la falta de comunicación interna en el hospital?
2. ¿Qué han hecho para mitigarla?
3. ¿Por qué crees que no ha funcionado?

Cañizares Erika Paola
utilizará solo para

Observaciones:

Se agradece a la jefe de
Santiago Salazar y, resal
propositos académicos.

Apéndice C. Formato de encuesta virtual

Encuesta sobre la comunicación interna del HEQC

Objetivo.

~~Realizar un diagnóstico con el fin de evaluar cómo se maneja y se encuentra la~~

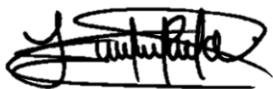
comunicación interna de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares y cómo afecta al progreso, la cultura organizacional y el clima laboral dentro del centro médico

1. Dependencia a la que pertenece
2. Cargo
3. Edad
4. Crees que la comunicación interna en la E.S.E HEQC es:
 - Eficiente
 - Deficiente
 - No existe
5. Conoces los medios de comunicación formales e informales que se manejan dentro del centro médico
 - Si
 - No
 - Mencionalos:
6. Crees que la falta de comunicación interna afecta el ambiente laboral y el progreso del HEQC
 - Si
 - No

- Por qué
7. ¿Cuál crees que es la causa de la mala comunicación interna en el HEQC?
- Los canales de comunicación y la manera en la que se envía la información son ineficientes
 - Los canales de difusión interna no son conocidos por los colaboradores del HEQC
 - No existe confianza e interés de los colaboradores por el esparcimiento de la información dentro del HEQC
 - Faltan campañas que incentiven el manejo de los canales formales e informales de comunicación interna del HEQC
8. Conoces las diferentes redes sociales como: Facebook, Instagram, Twitter y página web del HEQC
- Si, las sigo y comparto
 - No, no sabía de su existencia
 - No es de mi interés
- (Se colocarían los links en esta parte indicando que las sigan)
9. Conoces todo sobre el manual de identidad y cultura organizacional de la E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares
- Si
 - No
 - Más o menos
10. Creería importante que se fortalezca este tema del manual de identidad y cultura organizacional del E.S.E Hospital Emiro Quintero Cañizares
- Sí, es muy necesario que conozcan el hospital desde esta perspectiva

- No, no es necesario

Esta encuesta fue aprobada por la jefe de prensa del Hospital Emiro Quintero Cañizares,
Erika Paola Santiago Salazar



Firma autorización

Apéndice D. Diario de campo recorrido instalaciones

DIARIO DE OBSERVACIÓN	
Nombre del Observador	Angie Melissa Sánchez Sánchez
Lugar:	Hospital Emiro Quintero Cañizares
Hora:	8:00 - 12:00 y de 2:00 - 5:00 horas
Fecha:	03 abril del 2023
Cuidad:	Ocaña, Norte de Santander
Temática:	Recorrido de las instalaciones del centro médico con el fin de observar el uso y cuántos tableros informativos existen en las instalaciones
<p>Descripción: a raíz de un recorrido en las intercalaciones del HEQC, se encontraron en diferentes puntos estratégicos tableros informativos, lugares como: edificio de rehabilitación (2), planta primer piso A, B y C (2), urgencias (1), radiología (1), consulta externa (1), planta sótano dos edificio A y C (1), al lado de archivos (1) y sótano gerencia (1), dando un total de 10 tableros informativos en toda la sede principal, sin embargo en lugares como: laboratorio clínico, área de respiración y planta primer piso A y D no se evidenciaron tablero pero si se encuentran afiches y posters relacionados a su área.</p>	
<p>Interpretación: El Hospital Emiro Quintero Cañizares cuenta con diversos tableros informativos en lugares estratégicos, siendo esto un punto positivo a la hora del manejo de información con ayuda de estas herramientas comunicativas, sin embargo, se deben implementar estos tableros en los lugares que aun no se evidencian.</p>	
<p>Conceptualización: Tableros informativos son herramientas comunicativas esenciales para una empresa o institución ya que su principal función es mantener informado a los colaboradores o al público externo sobre tema de interés de la empresa.</p>	
<p>Nota:</p>	

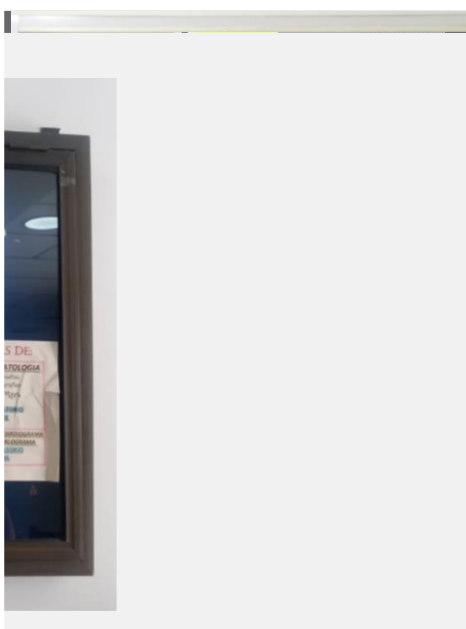


DIARIO DE OBSERVACIÓN

DIARIO DE OBSERVACIÓN	
Nombre del Observador	Angie Melissa Sánchez Sánchez
Lugar:	Hospital Emiro Quintero Cañizares
Hora:	8:00 - 12:00 y 2:00 – 5:00 horas
Fecha:	10 abril del 2023
Ciudad:	Ocaña, Norte de Santander
Temática:	Recorrido de las instalaciones del centro médico con el fin de observar que contenido tienen cada uno de los tableros y que uso les brindan en cuanto a la comunicación interna
<p>Descripción: este recorrido se hizo con la finalidad de observar, leer y conocer todo el contenido que se encuentra plasmado en los tableros informativos de las instalaciones de la sede principal de HEQC, se pudo encontrar carteles muy antiguos, afiches desactualizados, algunos en mal estado y en su mayoría dirigido solo al público externo, sin embargo, el contenido dirigido al público interno del centro médico, es decir a los colaboradores es muy poco y se encuentran plasmado en formas de oficios, actas, es decir textos largos, poco visibles y llamativos, causando poco interés por parte de los colaboradores a revisarlos o simplemente estar informados.</p>	
<p>Interpretación: El Hospital Emiro Quintero Cañizares no le da el debido uso a los tableros informativos, no los aprovechan para informar tanto al público interno y externo, causando poco flujo de información.</p>	
<p>Conceptualización: Tableros informativos son herramientas comunicativas esenciales para una empresa o institución ya que su principal función es mantener informado a los colaboradores o al público externo sobre tema de interés de la empresa</p>	
<p>Nota:</p>	



Apéndice E. Evidencia del recorrido a las instalaciones del HEQC



Apéndice F. Entrevista estructura

ENTREVISTA

Guía de entrevista sobre Comunicación Interna

Fecha: 11 de abril Hora: 10:00 a.m.

Lugar: Ocaña, Hospital Emiro Quintero Cañizares

Entrevistador(a): Angie Melissa Sánchez Sánchez

Entrevistado(a): Erika Paola Santiago Salazar, mujer, jefe de prensa del Hospital Emiro Quintero Cañizares

Introducción

Descripción general del proyecto: El propósito de a ver elegido a la entrevistada es indagar sobre el manejo de los canales la comunicación interna del HEQC

Características de la entrevista

Se realizó de manera oral.

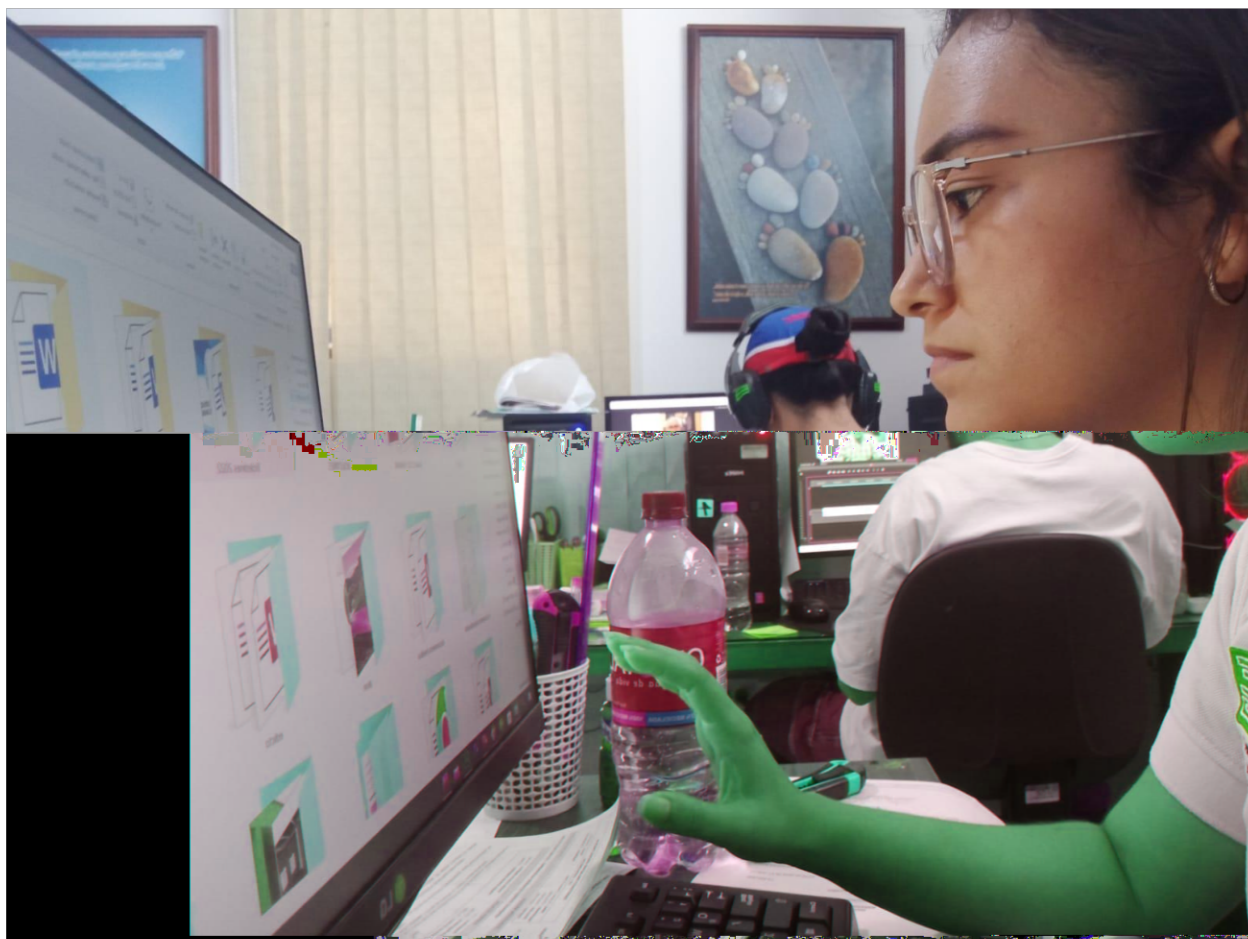
Preguntas

1. ¿Cuál es el principal medio o canal comunicación interna?
2. Siendo WhatsApp el principal medio ¿Qué contenido se esparce por esta app?
3. ¿Manejan grupos en WhatsApp?
4. ¿Cómo o qué información se envía en cada grupo?
5. ¿Cómo se divide el público interno del HEQC?

Observaciones:

Se agradece a la jefe de prensa del Hospital Emiro Quintero Cañizares Erika Paola Santiago Salazar y resalta que la información brindada se utilizará solo para propósitos académicos

Apéndice G. Evidencia de la revisión documental



Apéndice H. Estrategia "JUNTOS SOMOS HEQC"

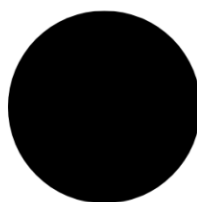


JUNTOS SOMOS HEQC

Colores



Pantone 299 CP
 MYK C:73% M: 13% Y:0% K:0%
 RGB R:27 G:169 B:226
 HTML: #1ba9e2



Pantone 20-0194 TPM
 MYK C:91% M:79% Y:62% K:97%
 RGB R:0 G:0 B:0
 HTML: #000000



Pantone P 179-1 C
 MYK C:0% M:0% Y:0% K:0%
 RGB R:255 G:255 B:255
 HTML: #ffffff

Eslogan

Un Compromiso de todos

Objetivo

Fortalecer las comunicación
 interna e identidad corporativa
 del Hospital Emiro Quintero
 Cañizares

Actividad N°1: Diseñar una sección de videos interactivo

Nombre

Aprende con Emirito

Objetivo

Mitigar el desconocimiento sobre
 temas de relevancia para el HEQC

UnCompromiso
 DeTodos

JUNTOS SOMOS HEQC

Contenido Guion 1

Tiempo	Video	Audio
	<u>Emirito</u> Saludando	Voz en off de hombre - ¿Sabes qué es la comunicación interna?
	Imágenes de apoyo sobre la comunicación interna como: (personas interactuando, usando los medios)	Sigue la voz en off dando un concepto breve de qué es la comunicación interna
	Imágenes de todos los medios de comunicación internos que maneja el hospital como: (Correo electrónico, grupos wpp, reuniones, buzones, dando uso a los tableros informativos)	Voz donde se mencionan cada uno de los canales o medios de comunicación interna del HEQC

Guion 2

Guion. Cultura e identidad organizacional		
Tiempo	Video	Voz en off
----	Saluda <u>Emirito</u>	Hablará del tema a tratar, la
-----	Imágenes de apoyo relacionada con el tema a tratar (voz en off)	información se extraerá del manual de identidad corporativa, explicando el por qué según el tema.
-----	Cierra con el nombre de la estrategia "Juntos Somos HEQC" <u>"UnCompromisoDeTodos"</u>	Ejemplo: tema: colores corporativos ¿Por qué esos colores? ¿Cuál es su significado?

Responsable/ duración

Oficina de comunicaciones
e imagen corporativa/60 segundos

Observación

La finalidad de esta sección "Aprende con Emirito" es utilizarla cada que sea necesario dar a conocer un tema importante que involucre al Hospital Emiro Quintero Cañizares

UnCompromiso
DeTodos

JUNTOS SOMOS HEQC

Dinámica

Con la ayuda del guion se realizarán la búsqueda de información necesaria para el video, así como el contenido visual y se grabará la voz en off, luego iniciará el proceso de edición y unión de la información, por último estos video interactivos se esparcirán por los diversos canales de difusión de información interna que maneja el HEQC y se publicará cada que sea necesario dar pedagogía sobre temas de interés.

Actividad N°2: Creación de un boletín informativo

Nombre

Emirito Informa

Objetivo

Mantener informado al público interno sobre lo que sucede dentro del HEQC

Contenido

En el boletín "Emirito Informa" tendrá contenido específico que se dividirá en tres secciones como: noticias importantes sobre el HEQC, qué avances se han logrado y fechas importantes

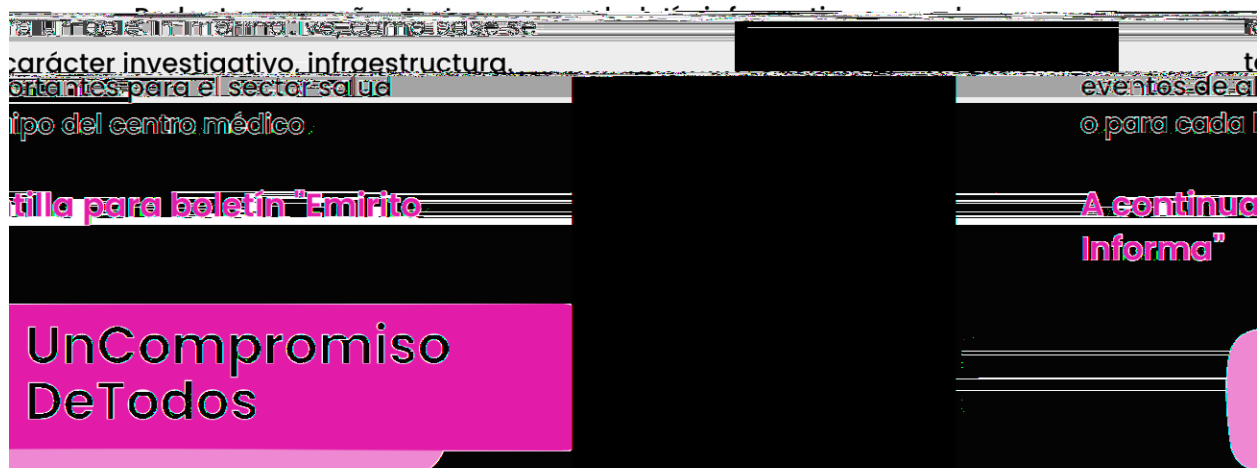
Responsable

Oficina de comunicaciones e imagen corporativa

Tiempo/Periodicidad

Semanal

Dinámica



#UnCompromiso
DeTodos

BOLETÍN

Fecha

EMIRITO INFORMA

**Noticia
importante**

**Celebración
importante**



**Avances del
HEQC**

Redes

JUNTOS SOMOS HEQC

Actividad N°3: Crear una sección en las diferentes en redes sociales del HEQC

Nombre

Juntos Somo HEQC

Objetivo

Resaltar las labores de los colaboradores haciéndolos sentir importante y parte de una equipo

Responsable

Oficina de comunicaciones e imagen corporativa

Contenido

Guion. Colaboradores		
Tiempo	Video	Preguntas
----	Saluda el colaborador del HEQC	Se le harán preguntas a los
-----	Imágenes de apoyo e inspiradoras sobre la persona (voz en off)	colaboradores como:
-----	Toma primer plano de la persona despidiéndose	1. Nombre
-----	Cierra con el nombre de la sección y la persona diciendo "YOSOYHEQC"	2. Cargo-función
		3. ¿Qué es para usted es el HEQC?
		4. ¿Por qué quiere al HEQC?
		5. ¿Qué le ha enseñado el HEQC?
		6. ¿Cuáles valores resalta del HEQC?

Dinámica

Con la ayuda de los colaboradores de HEQC e información extraída del manual de identidad, se realizarán contenido audiovisual no máximo de 60 segundos, donde se resaltarán las labores de los colaboradores y hacerlos sentir parte de un equipo o "familia", esta sección publicará semanal mente variando el contenido

UnCompromiso
DeTodos

JUNTOS SOMOS HEQC

Actividad N°4: Abrir nuevos espacios donde se expresen los colaboradores ya sea de manera digital o física

Nombre

El HEQC Habla

Objetivo

Incentivar al uso del derecho de expresión en HEQC

Responsable

Oficina de comunicaciones e imagen corporativa

Contenido

Abrir espacios en de comentarios en los medios de comunicación internos del HEQC como: correo electrónico y WhatsApp



Extraído de Pinterest

Dinámica

Diseñar canales de opinión, sugerencias y quejas dentro del HEQC donde solo sea utilizado por los colaboradores del centro médico, estos canales pueden ser de manera física o virtual, se puede diseñar un buzón color blanco, instalado en un lugar estratégico donde frecuenten los colaboradores o a las afueras de la oficina de gerencia, así mismo, se pueden abrir espacios de opinión a través de los medios de comunicación frecuentados para el flujo de información como: WhatsApp o correo electrónico

UnCompromiso DeTodos



JUNTOS SOMOS
HEROES

**# UnCompromiso
DeTodos**