

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>10-04-2012</b>	<b>A</b>
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>	<b>1(64)</b>		

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	<b>RUEDA REYES IBETH MARIANY</b>
<b>FACULTAD</b>	<b>FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES</b>
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	<b>COMUNICACIÓN SOCIAL</b>
<b>DIRECTOR</b>	<b>ROBERT EDUARDO NAVARRO MARTINEZ</b>
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	<b>DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER.</b>

### RESUMEN

(70 palabras aproximadamente)

EL PORTAL WEB DE LA ESE HA SIDO ABANDONADO POR COMPLETO, LAS NOTICIAS PLASMADAS EN EL SON FRÍAS, DE HACE MESES ATRÁS, LAS CAMPAÑAS QUE SE PROMOCIONAN YA CADUCARON Y SU GALERÍA FOTOGRÁFICA ES COMPLETAMENTE DESACTUALIZADA. POR OTRA PARTE, EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS (MISIÓN, VISIÓN, QUIENES SOMOS ETC...) HA ESTADO EN CONSTANTE CAMBIO LITERALMENTE PERO NO HA SIDO ACTUALIZADA ESA INFORMACIÓN DENTRO DE LA PÁGINA, TRAYENDO CONSIGO CONFUSIÓN EN LOS USUARIOS INTERNA Y EXTERNAMENTE

### CARACTERÍSTICAS

<b>PÁGINAS: 64</b>	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES:</b>	<b>CD-ROM:1</b>
--------------------	----------------	-----------------------	-----------------



DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA  
PARA LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DE OCAÑA NORTE DE  
SANTANDER.

IBETH MARIANY RUEDA REYES

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
COMUNICACIÓN SOCIAL  
OCAÑA  
2015

DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA  
PARA LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DE OCAÑA NORTE DE  
SANTANDER.

RUEDA REYES IBETH MARIANY

Trabajo de grado bajo la modalidad pasantías presentando para obtener el título de  
Comunicador Social

Director  
ROBERT EDUARDO NAVARRO MARTINEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES  
COMUNICACIÓN SOCIAL  
OCAÑA  
2015

## CONTENIDO

	pág.
<u>1. DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER.</u>	9
<u>1.1 DESCRIPCIÓN BREVE DE LA EMPRESA</u>	9
1.1.1 Misión	10
1.1.2 Visión	10
1.1.3 Objetivos de la Empresa	11
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional	12
1.1.5 Descripción de la dependencia y/o proyecto al que fue asignado	12
<u>1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA</u>	13
1.2.1 Planteamiento del problema	13
<u>1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTIA</u>	14
1.3.1 General	14
1.3.2 Especificados	14
<u>1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA MISMA</u>	15
<u>1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.</u>	17
<u>2. ENFOQUES REFERENCIALES.</u>	19
<u>2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL</u>	19
<u>2.2 ENFOQUE LEGAL.</u>	22
<u>3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO</u>	24
<u>3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.</u>	24
<u>4. PROPUESTA DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS.</u>	36
<u>5. DIAGNOSTICO FINAL</u>	40
<u>6. CONCLUSIONES.</u>	41
<u>7. RECOMENDACIONES.</u>	42
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	43
<u>REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRÓNICAS</u>	44
<u>ANEXOS</u>	45

## LISTA DE CUADROS

	<b>pág.</b>
Cuadro 1. Matriz DOFA	14
Cuadro 2. Descripción de las actividades a desarrollar	15
Cuadro 3. Cronograma de actividades	17
Cuadro 4. Actividades internas y externas	39

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
Figura 1. Organigrama.	12
Figura 2. Gráfico de conocimiento de los medios de comunicación del HEQC.	29
Figura 3. Gráfico de Medios de comunicación utilizados para conocer la información de la ESE HEQC.	30
Figura 4. Gráfico de Misión y Visión de la ESE HEQC.	31
Figura 5. Gráfico de La Misión y Visión son acordes a la realidad de la entidad.	32
Figura 6. Gráfico del conocimiento de los servicios que ofrece la ESE HEQC a sus usuarios.	33
Figura 7. Gráfico de Calificación de 1 a 5 de la ESE HEQC.	34
Figura 8. Gráfico de Estrategia de comunicación desde un eje transversal.	37

# **1. DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA PARA LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER.**

## **1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

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

Luego a Medios del siglo XVIII, se fundó una clínica que también funcionó en el barrio San Agustín, más concretamente en la casa de los COLOBON, donde funcionaba la panadería la INSUPERABLE, y quien fuera propietario el controvertido presbítero padre BUZETA.

En el año 1888 llegó a Ocaña, el pavoroso azote de la FIEBRE AMARILLA, dejando la ciudad reducida a menos de su tercera parte; ante esta epidemia y desolación y ante la ausencia de una Institución Hospitalaria, mediante Decreto Eclesiástico No. 203 de 1890 emanado de la Diócesis de Santa Marta se autorizaba al Párroco RAFAEL CELEDÓN de la parroquia de Santa Ana de Ocaña, la creación del Hospital de Caridad SANTA ANA DE OCAÑA, con escritura pública No. 445 del 25 de julio de 1890, el cual inició labores el 1° de febrero de 1891 en el sitio denominado "El Llano de Echavez".

La Resolución No. 06 del 16 de marzo de 1937 del Consejo Municipal de Ocaña, cambia su nombre por el del Hospital Civil de Ocaña y faculta al Director del mismo. La Resolución Ejecutiva No.90 del 18 de septiembre de 1939, le concede Personería Jurídica.

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

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

Su nivel de atención se determinó en 1960, cuando Norte de Santander fue tomado como uno de los Departamentos de prueba en la implantación de la regionalización según el plan Piloto

estructurado por Minsalud, O.P.S., UNICEF, con el fin de descentralizar la cuatro (4) especialidades básicas: Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Gineco-Obstetricia.

En el año de 1990 se inician los trabajos de remodelación que se terminan a finales de 1995.

Se le da vida jurídica como una empresa social del estado según ordenanza 060 del 29 de diciembre de 1995 emanada de la honorable Asamblea del Norte de Santander.

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

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

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

Como ya es sabido ante la permanente generación de cambios y transformación institucional tan profunda en el sector que se desenvuelven las entidades, ya sea jaladas por la implementación de nuevas normas, la adopción de correctivos oportunos en cumplimiento de la legislación vigente, es de vital importancia para nosotros como IPS trabajar arduamente en la calidad de la prestación de servicios hacia nuestros clientes como compromiso para satisfacer la población en sus necesidades de salud en todas las fases<sup>1</sup>.

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

**1.1.2 Visión.** Para el año 2023 la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares quiere ser reconocida en el Nororiente colombiano como una institución líder en salud, en la prestación

---

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

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

**1.1.3 Objetivos de la empresa.** Se indican: Contribuir al desarrollo social de la región mejorando la calidad de vida, y reduciendo la morbilidad, la mortalidad, la incapacidad y la angustia evitables en la población usuaria, en la medida en que esto esté a su alcance.

Producir servicios de salud eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas de acuerdo con las reglamentaciones que se expida para tal propósito.

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

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

Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento<sup>2</sup>.

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

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

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

Desarrollar la estructura y capacidad operativa de la Empresa mediante la aplicación de principios y técnicas gerenciales que aseguren su supervivencia, crecimiento, calidad de sus recursos, capacidad de competir en el mercado y rentabilidad social y financiera<sup>3</sup>.

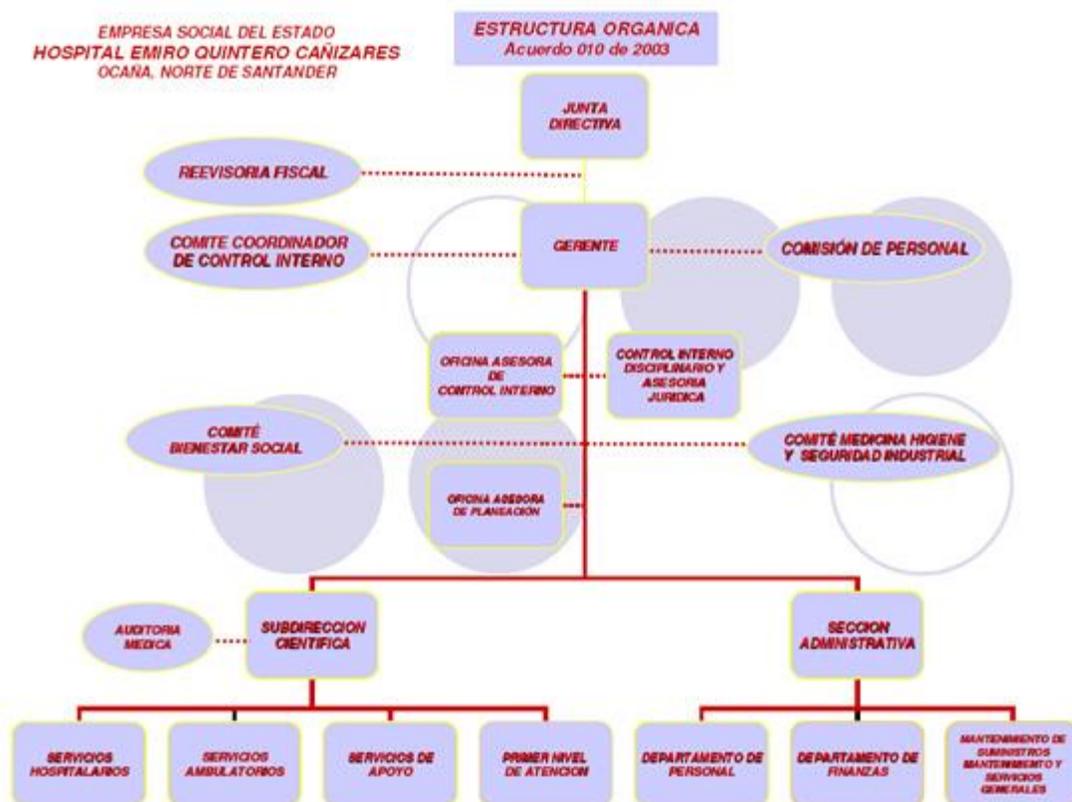
---

<sup>2</sup> Ibid, p. 17.

<sup>3</sup> ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES. Plataforma estratégica. Información general. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 13 de junio de 2014]. Disponible en Internet En: <<http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/objetivos.html>> p. 1 de 8.

### 1.1.4 Descripción de la estructura organizacional

Figura 1. Organigrama



Fuente: ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES. Plataforma estratégica. Información general. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 13 de junio de 2014]. Disponible en Internet En: <<http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/objetivos.html>>

**1.1.5 Descripción de la dependencia y/o al que fue asignado.** El Hospital Emiro Quintero Cañizares, actualmente cuenta con un Departamento de Prensa y Comunicaciones encargado de difundir todos los procesos y actividades que se llevan a cabo periódicamente en la Institución. Así mismo, esta cuenta con un Jefe de Prensa encargado de guiar y orientar la dependencia con el fin de mantener en constante información a la comunidad de Ocaña y la provincia, sobre las actividades de promoción y prevención en salud, así como todos los avances en la Institución prestadora de salud más importante de la región.

Sin embargo la comunicación interna hace parte esencial de este fortalecimiento, ya que los trabajadores son la parte fundamental de toda Institución, generando motivar el talento humano de una manera primordial lo cual beneficiara a la ESE en una mejora continúa.

## **1.2 DIAGNÓSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA ASIGNADA**

**1.2.1 Planteamiento del problema.** La ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares es en el momento la entidad prestadora de salud más importante de la región, convirtiéndose en la jurisdicción de varios municipios de la provincia.

Los trabajadores del Hospital en su mayoría conocen la misión y visión de la institución, dejando claro que está cumple con los estándares de calidad en la prestación de los servicios a los usuarios. Sin embargo, una parte de la estructura de funcionarios de la entidad no conoce cuál es su razón de ser ni sus aspiraciones en unos años como empresa del estado y con tanta responsabilidad en el área de la salud.

El portal Web de la ESE ha sido abandonado por completo, las noticias plasmadas en el son frías, de hace meses atrás, las campañas que se promocionan ya caducaron y su galería fotográfica es completamente desactualizada. Por otra parte, el portafolio de servicios (misión, visión, quienes somos etc...) ha estado en constante cambio literalmente pero no ha sido actualizada esa información dentro de la página, trayendo consigo confusión en los usuarios interna y externamente.

Todas las redes sociales deben girar en torno al impacto que pueden causar sus publicaciones, eventos, actividades, fotografías, videos etc... Ejecutar un correcto seguimiento en páginas sociales es primordial si queremos mejorar y optimizar nuestros servicios y cuáles serían los resultados dentro de este campo en constante cambio.

Por otra parte es muy importante tener claro cuál es el público meta al que se quiere llegar, de qué manera se van a realizar las publicaciones, cuidar la integridad de las personas en cualquier fotografía o entrevista filmica que se vaya a publicar e inclusive recibir de manera constructiva cualquier crítica presentada dentro de las paginas sociales.

Facebook, Twitter e Instagram cuentan con varios ítems que ayudan a conocer el impacto de las publicaciones realizadas, tales como números de me gusta, opciones de compartir, retuitear, marcar como favoritos, comentar, responder, número de seguidores, de amigos y otras opciones en general. Así mismo, es importante conocer acerca de las horas del día en el que las publicaciones causen más sensación en los usuarios.

El Departamento de Prensa y Comunicaciones fue creado hace 1 año en las instalaciones del Hospital Emiro Quintero Cañizares, por tal razón este no se encuentra plasmado en el organigrama institucional motivo por el cual pierde mayor importancia frente a las otras dependencias de la ESE, olvidando la ardua labor que se realiza dentro de esta área.

Para poder generar noticia dentro de la Institución es importante que el departamento cuente con las herramientas y equipos apropiados para el cubrimiento y apoyo periodístico en los eventos y actividades que se generan dentro del Hospital.

Llevar a cabo un plan de acción dentro del Hospital es generar información gratuita de manera directa en las instalaciones, la cual va a estar apoyada en comunicados y boletines de prensa, los medios más eficientes y eficaces dentro de una Institución que es visitada por cientos de usuarios al mes.

Cuadro 1. Matriz DOFA

<p><b>Fortalezas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El Departamento de Prensa y Comunicaciones cuenta con personal capacitado en el campo de las comunicaciones.</li> <li>2. Herramientas y equipos apropiados.</li> <li>3. Instalaciones adecuadas.</li> </ol>	<p><b>Debilidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abandono del portal web institucional.</li> <li>2. Falta de actualización virtual en las actualizaciones de los eventos y actividades de la Institución.</li> </ol>
<p><b>Oportunidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empresa consolidada como la numero uno en servicio de salud.</li> <li>2. Proyectos de promoción y prevención de salud para toda la comunidad en general.</li> <li>3. Contacto con los medios de comunicación de Ocaña.</li> </ol>	<p><b>Amenazas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desinformación a nivel general sobre las actividades que traen consigo mejora continua en la empresa.</li> <li>2. Caducidad del Departamento de Prensa y Comunicaciones.</li> </ol>

Fuente: Pasante.

### 1.3 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

**1.3.1 General.** Diseñar una estrategia de comunicación interna y externa para la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña Norte de Santander.

**1.3.2 Específicos.** Realizar una auditoría de la Imagen Corporativa de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares interna y externamente.

Diseñar una estrategia de comunicación interna y externa para la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.

Ejecutar actividades complementarias para la publicación y divulgación de las actividades de Promoción y Prevención de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares

#### 1.4 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR EN LA MISMA

Cuadro 2. Descripción de las actividades a desarrollar

Objetivo General	Objetivos específicos	Actividades a desarrollar en la empresa
<p>Diseñar una estrategia de comunicación interna y externa para la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña Norte de Santander.</p>	<p>Realizar una auditoría de la Imagen Corporativa de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares interna y externamente.</p>	<p>Realizar la aplicación de una encuesta a un determinado público interno y externo que permita conocer el nivel de aceptación y posicionamiento de la imagen corporativa de la ESE HEQC</p> <p>Elaborar un diagnóstico situacional de la imagen corporativa de la ESE HECQ.</p>
	<p>Diseñar una estrategia de comunicación interna y externa para la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.</p>	<p>Formulación de la estrategia en sus dos componentes (Interno y Externo)</p>

	<p>Ejecutar actividades complementarias para la publicación de las actividades de Promoción y Prevención de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Crear las cuentas para las redes sociales Twitter e Instagram.</li> <li>➤ Retomar la publicación de contenidos periodísticos en Facebook e iniciar las publicaciones en Twitter e Instagram.</li> <li>➤ Seguimiento a las publicaciones de las redes sociales a través de diversas opciones de rastreo.</li> <li>➤ Promocionar a través de las redes sociales los eventos y campañas de la ESE HEQC.</li> <li>➤ Publicaciones periódicas a través de las redes sociales.</li> <li>➤ Redacción de comunicados de prensa.</li> <li>➤ Elaboración de boletines de prensa.</li> <li>➤ Realizar de entrevistas fílmicas y de audio.</li> <li>➤ Emisión de la información de la ESE a diferentes medios de comunicación de Ocaña.</li> <li>➤ Cubrimiento de ruedas de prensa.</li> </ul>
--	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Actualización de las tres carteleras institucionales.</li> <li>➤ Presentación de eventos realizados por la ESE HEQC.</li> <li>➤ Reportería e investigación periodística.</li> </ul>
--	--	--

Fuente: Pasante

### 1.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro 3. Cronograma de actividades

Actividades	MES I				MES II				MES III				MES IV			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Crear las cuentas para las redes sociales Twitter e Instagram.					■	■	■	■								
Retomar la publicación de contenidos periodísticos en Facebook e iniciar las publicaciones en Twitter e Instagram.							■	■	■	■	■	■	■	■		
Seguimiento a las publicaciones de las redes sociales a través de diversas opciones de rastreo.						■				■				■		
Publicaciones periódicas a través de las redes sociales.				■				■					■			■
Promocionar a través de las redes sociales los eventos y campañas de la ESE HEQC.				■	■	■	■	■	■	■	■	■				
Redacción de comunicados de prensa.			■	■		■	■				■	■		■	■	
Elaboración de boletines de prensa.				■				■				■				■



## 2 ENFOQUES REFERENCIALES

### 2.1 ENFOQUE CONCEPTUAL

**2.1.1 Administración pública.**<sup>4</sup> La administración pública está conformada por un conjunto de instituciones y de organizaciones de carácter público que disponen de la misión de administrar y gestionar el estado y algunos entes públicos.

Esas instituciones u organizaciones se encuentran dirigidas por individuos y cuentan con una planta de personal notable que facilita el funcionamiento de las diversas áreas en las que normalmente se encuentra dividida.

Como su denominación nos lo anticipa, al tratarse de una administración pública le corresponde hacer de nexo directo entre los ciudadanos y el poder político de turno y por supuesto atender y satisfacer todas las demandas que los ciudadanos puedan acercar.

Básicamente, podríamos decir que a la administración pública le compete todo aquello que implique el orden público.

**2.1.2 Objetivo.**<sup>5</sup> Significa el fin al que se desea llegar, la meta que se pretende lograr. El objetivo es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o perseguir sus aspiraciones, el propósito. Objetivo es sinónimo de destino, meta, como el punto de mira de un arma, el blanco, o como el fin específico al que hay que llegar.

El objetivo también es lo relativo al objeto en sí, independientemente de juicios personales, lo que no es subjetivo, y que no se deja influir por consideraciones personales en sus juicios o en su comportamiento.

Los objetivos, en general, son los valores y los propósitos o finalidades de una organización expresado en las expectativas futuras. Los objetivos formales son parte de la misión de la empresa y determinan el tipo de estrategia y de estructura que adoptarán y los tipos de procesos, y se muestran claramente para el conocimiento de los empleados y clientes.

---

<sup>4</sup> Definición ABC. (Junio de 2008). *Definición ABC, tu diccionario hecho fácil*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/politica/administracion-publica.php>

<sup>5</sup> Significados. (Agosto de 2014). *Significados*. Obtenido de <http://www.significados.com/objetivo/>

**2.1.3 Portal Web.**<sup>6</sup> Un portal es un sitio web que permite a un usuario acceder a diversos servicios, recursos, aplicaciones o posibilidades desde un mismo lugar.

Se le llama portal de Internet al tipo de sitios web que tienen el propósito de centralizar un conjunto de servicios y/o recursos de manera integrada para el usuario, a menudo posibilitando que el mismo se informe, participe, opine o acceda a múltiples aplicaciones. El nombre portal tiene que ver con la idea de que es una puerta grande a múltiples servicios y oportunidades para el usuario, quien lo usa como referencia para navegar por Internet y descubrir nuevas posibilidades.

Un portal puede tener, por caso, el objetivo de resolver un tipo de necesidad específica de un grupo de personas o comunidad con intereses en particular. Pero también con frecuencia los portales son usados por marcas o empresas para ofrecer una experiencia participativa al usuario en general.

**2.1.4 Imagen corporativa.**<sup>7</sup> La imagen corporativa es la forma en que se percibe una compañía, es la imagen de lo que la compañía significa, es un ejercicio en la dirección de percepción del espectador, la imagen corporativa es nuestra carta de presentación, la primera impresión que el público tendrá de nosotros, para que esta funcione y ayude a obtener confianza de nuestro público debe tener requisitos básicos: debe reflejar los valores de nuestra empresa, nuestra personalidad debe estar comunicada en nuestra imagen.

Antes de comenzar a desarrollar una imagen corporativa decidimos los valores que identifican la empresa (cercanía, elegancia), otro requisito es que la imagen debe ser coherente, se define desde el principio y con estándares, la imagen debe ser presentada siempre de la misma forma, no se puede estar cambiando de color, hay que respetar al máximo las características que la componen porque así el público identifica a la organización. Cualquier cambio que se decida hacer tiene que haber sido analizado previamente, otro requisito es que la imagen corporativa debe diferenciarnos del resto, lo peor que puede pasar en un negocio es que su imagen se confunda o se reconozca con otra, antes de comenzar a construir la imagen debemos estudiar a la competencia y buscar las formas de diferenciarnos de ella.

A veces poco a poco en una empresa se puede ir desviando la imagen corporativa y esto hace necesario una revisión de la misma, a veces se desvía hacia un público objetivo que no es de futuro para la empresa.

---

<sup>6</sup> Definición ABC. (Mayo de 2013). *Definición ABC, tu diccionario hecho fácil*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/tecnologia/portal.php>

<sup>7</sup> Gerencie. (Noviembre de 2013). *Gerencie*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/la-imagen-corporativa.html>

Hay que hacer un manual para mejorarla, anunciando las prácticas buenas que pueden hacer sus empleados porque ellos mismos transmiten esa imagen a diario, se podría hacer un libro en el que en una parte se mostrara lo que hay por desechar. La imagen corporativa es algo que día a día debemos seguir continuamente para tener bien definido el presente y el futuro hacia dónde queremos ir.

**2.1.5 Redes sociales.**<sup>8</sup> En unos pocos años las redes sociales han pasado de suponer una innovación prometedora a convertirse en una realidad con múltiples usos para una parte importante de los ciudadanos. En esencia, las redes sociales son una herramienta de comunicación online y de relación entre personas y colectivos, mediante la cual los usuarios registrados son capaces de interactuar entre ellos, aumentando las sinergias y los beneficios tanto individuales como colectivos. Son, en la actualidad, una de las actividades online más extendidas en el mundo.

Las redes sociales forman parte del conjunto de medios sociales, o social media, que están a disposición de la sociedad y de sus ciudadanos y agentes y que están produciendo una revolución a gran escala. Gracias a su extraordinario potencial, las redes sociales presentan enormes posibilidades para todo: para el individuo como ciudadano del mundo, para el ciudadano como consumidor, para el individuo que tiene necesidades de comunicación, y para las empresas y organizaciones.

En un mundo convulsionado por cambios y crisis, las redes sociales se han convertido en una de las herramientas más importantes que tienen los ciudadanos para agruparse y manifestar sus opiniones y puntos de vista, fuera de los cauces políticos y sociales habituales. Estas redes dan a los ciudadanos, individuales y agrupados, unas posibilidades y un poder que nunca antes habían tenido y que desplaza el equilibrio anterior de la sociedad, establecido alrededor de los grupos políticos y empresariales.

**2.1.6 Comunicación.**<sup>9</sup> La comunicación se puede definir como la transferencia de información y entendimiento entre personas por medio de símbolos con significados.

La comunicación en cualquier circunstancia de nuestras vidas es de vital importancia para poder expresar nuestros objetivos, necesidades, emociones, etc., de la misma manera que se vuelve imperiosa dentro de las empresas, por lo que se pueden mencionar algunos beneficios en los cuales ayuda:

---

<sup>8</sup> Chillida, J. M. (Febrero de 2014). *Informeticplus*. Obtenido de <http://www.informeticplus.com/que-son-las-redes-sociales>

<sup>9</sup> Aulafacil. (Marzo de 2014). *Aulafacil*. Obtenido de <http://www.aulafacil.com/cursos/119680/empresa/administracion/administracion-de-empresas/la-comunicacion>

- Establecer y difundir los propósitos y metas de la empresa.
- Desarrollar planes para lograr dichos propósitos.
- Organizar los recursos humanos en forma efectiva.
- Seleccionar, desarrollar y evaluar los miembros de dicha empresa.
- Originar un clima de amplia participación.
- Controlar el desempeño de los miembros.
- Influir en la motivación de nuestros trabajadores.

## **2.2 ENFOQUE LEGAL**

**2.2.1 Constitución Política de Colombia.**<sup>10</sup> Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

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

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

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

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

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

Artículo 1. Objeto. La presente ley regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.<sup>11</sup>

Artículo 2. La presente ley se aplica a todos los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público y de la Administración Pública y a los servidores públicos que por mandato constitucional o legal tengan a su cargo la titularidad y el ejercicio de funciones administrativas, prestación de servicios públicos o provisión de obras y bienes públicos y, en lo pertinente, a los particulares cuando cumplan funciones administrativas.

Parágrafo. Las reglas relativas a los principios propios de la función administrativa, sobre delegación y desconcentración, características y régimen de las entidades descentralizadas, racionalización administrativa, desarrollo administrativo, participación y control interno de la Administración Pública se aplicarán, en lo pertinente, a las entidades territoriales, sin perjuicio de la autonomía que les es propia de acuerdo con la Constitución Política.

Artículo 3. Principios de la función administrativa. La función administrativa se desarrollará conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen.

Parágrafo. Los principios de la función administrativa deberán ser tenidos en cuenta por los órganos de control y el Departamento Nacional de Planeación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 343 de la Constitución Política, al evaluar el desempeño de las entidades y organismos administrativos y al juzgar la legalidad de la conducta de los servidores públicos en el cumplimiento de sus deberes constitucionales, legales o reglamentarios, garantizando en todo momento que prime el interés colectivo sobre el particular.

Artículo 4°. Finalidades de la función administrativa. La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

---

<sup>10</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA. *Constitución Política de Colombia*. Edición Cupido. 2000. p 26

<sup>11</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA. *Ley 489 de 1988*. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. 2010. p 7

### 3. INFORME DE CUMPLIMIENTO DEL TRABAJO

#### 3.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.

**3.1.1** Posicionar la imagen corporativa de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares a través de las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram).

**Actividad 1.** Elaboración de entrevistas periodísticas, las cuales permiten que el empleado exprese sus opiniones, pensamientos e ideas, de manera sencilla y directa, así mismo cualquier tipo de información sobre diferentes actividades de la Institución. La entrevista es un dialogo directo lo cual permite que el entrevistado se sienta cómodo a la hora de opinar acerca de un tema en general.

Es primordial que conozcamos previamente a el personaje y tener claro cuáles son las preguntas que se van a realizar en dicha conversación.

Generalmente en las entrevistas se preguntan los datos personales más importantes del personaje esto con el fin de guardar el archivo de manera ordenada.

Debemos evitar esas preguntas que tengan como respuesta SI/NO, si lo que pretendemos es obtener una información amplia. En toda entrevista debemos mostrarnos respetuosos con el entrevistado, aunque sea alguien muy cercano o familiar.

Si realizas alguna entrevista se pueden manejar otros medios para que sea exitosa, tales como anotar de palabras o frases importantes o tomar fotografías.

La ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares realizo jornadas de donación de sangre realizadas en la plazoleta de Bancolombia, con el fin de que la ciudadanía tome conciencia de este importante deber social que trae consigo beneficios a la especie humana. (Ver anexo A)

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

El principal objetivo de las capacitaciones que se están organizando por parte de la alta gerencia, todos los directivos y equipo implementador de acreditación, es generar un clima ético y organizacional, donde se cumpla una normalización internacional y nacional que se refiere al trato entre empleados, usuarios, familia de los usuarios y la comunidad en general. (Ver anexo B)

**Actividad 2.** Redacción de comunicados de prensa. Un comunicado de prensa o nota de prensa es una comunicación escrita dirigida a los miembros de los medios de comunicación con el propósito de anunciar algo de interés periodístico. Normalmente, se envía por correo electrónico a redactores de los periódicos, revistas, emisoras de radio, estaciones de televisión, así como medios online y a bloggers.

El uso de notas de prensa es común en el ámbito de las relaciones públicas (RRPP). Por lo general el objetivo es atraer la atención de los medios de comunicación para que puedan optar para su publicación o difusión.

Lo primordial del comunicado de prensa no es un periodista ni un medio, sino la audiencia que este tiene a través de ellos. Para conseguir su publicación, el comunicado debe adecuarse a estructuras comunicativas y a las rutinas profesionales de los periodistas, como son los criterios de noticiabilidad.

Los comunicados de prensa se realizan en la ESE con diferentes pasos, entre esos conocer quién es la persona encargada que nos pueda orientar sobre la actividad realizada, llevar a cabo un tipo de entrevista de audio con respuestas abiertas que puedan ampliar el conocimiento de lo ejecutado y por último plantear toda la información en el Departamento de Comunicaciones para así ser difundida a nivel interno y externo.

Por otra parte es fundamental divulgar la información de una manera inmediata si se trata de algo de suma importancia, temas realizados con algo judicial o de algún tema que se debe conocer ya.

El comunicado de prensa está estructurado de esta manera; título que es la parte más importante del documento. Este no debe tener más de dos renglones, al contrario, debe ser una idea clara para que despierte inmediato intereses al espectador por el tema a leer.

En el primer párrafo se trata de dar a conocer las diferentes acciones que realiza el Hospital Emiro Quintero Cañizares para creer como una empresa prestadora de salud con estándares altos en calidad y humanización.

Seguidamente el texto trata en la medida que no rebase la cuartilla. No se trata de aburrir al medio, sino de darle mensajes e ideas claras y concisas a los espectadores. Al comenzar a escribir comunicado de prensa se plasman todo tipo de ideas, pero después se va organizando con jerarquización.

Por último se da a conocer quienes fueron las personas a quienes le realizamos las entrevistas, ósea las fuentes, con nombre completo y cargo. Y firmamos de una manera general que quien realizo el comunicado fue el Departamento de Prensa y Comunicaciones.

El Hospital Emiro Quintero Cañizares realizo diferentes divulgaciones sobre temas específicos como; HEQC continúa ofreciendo cursos Psico-Profilácticos, Capacitación;

Sensibilización acreditación 2015, Con éxito se realizó jornada de donación de sangre. (Ver anexos C, D, y E)

**Actividad 3.** . Crear las cuentas para las redes sociales Twitter e Instagram. Es importante este paso ya que en pocos minutos se puede conectar con muchas personas que se convertirían en nuevos usuarios.

Las redes sociales se han convertido en una herramienta de comunicación indispensable para toda empresa y estar presente en ellas implica grandes ventajas y beneficios. De la misma manera que las redes sociales se han convertido actualmente en una parte vital de las relaciones entre amigos, familiares y desconocidos, lo mismo funciona para una entidad.

La Internet ha tenido un crecimiento extraordinario durante la última exponencialmente, perdiéndole importancia a los medios tradicionales de comunicación como la prensa escrita, la radio y la televisión y esto implica que la comunicación de una empresa debe ir de la mano y avanzar en este mismo camino.

Las tres personas que hacemos parte del Departamento de Prensa y Comunicaciones (Practicante, pasante y jefe de prensa) contamos con teléfonos celulares de alta tecnología los cuales cuentan con estas aplicaciones de redes sociales, cada uno cuenta con la contraseña de estas redes y es un trabajo en conjunto para cualquier tipo de información que se quiera generar.

Otra ventaja es que podemos auto-promocionar nuestro trabajo y los servicios que se ofrecen en la Institución para de este modo reforzar relaciones con los pacientes, dar a conocer de una mejor manera sus procesos de mejoría y compartir noticias con los usuarios y el resto de la comunidad. Por otra parte se debe tener en cuenta las críticas, peticiones e inquietudes que tengan otras personas.

El Hospital Emiro Quintero Cañizares continua con su lema “Somos un Hospital más humano” con el objetivo de llegar a satisfacer cada individuo que solicita nuestros servicios trayendo consigo el crecimiento de la comunicación Institucional. (Ver anexos F y G)

**Actividad 4.** Seguimiento a las publicaciones de las redes sociales a través de diversas opciones de rastreo. En este sentido, estar a la mira, medir, valorar y analizar, son los componentes que ayudan a detectar posibles anomalías que afectan el desarrollo una estrategia digital, además de ser las acciones que describen el proceso de monitoreo, una actividad que ayuda a hacer un seguimiento a la ejecución del plan de trabajo.

Por esta razón, las empresas empiezan a participar en la parte social virtual y deben tener presente que es importante generar conversaciones con los usuarios y solidificar la relación entre cliente y empresa, por ello es indispensable que la marca, en redes sociales, dirija su atención a los usuarios como tal.

De acuerdo con lo anterior, la importancia del monitoreo en las redes sociales permite identificar la eficacia de las estrategias implementadas, evidenciar problemas para solucionarlos oportunamente y llevar a cabo procesos de retroalimentación los cuales benefician a la empresa y ayudan a fortalecer la comunicación con el usuario.

Por tal motivo es muy importante que se lleve un proceso de seguimiento dentro de las redes sociales, así podremos estar al tanto de cuantos seguidores se obtienen por día, cuantos me gusta en las publicaciones, cuantos usuarios comparten la información etc...

El Departamento de Prensa y Comunicaciones divulga información periódicamente en las redes, después de dos o tres días de publicada se observaba como fue la aceptación de los usuarios virtuales, se podían apreciar los comentarios, el compartir de la información, me gustas y demás tipos opciones para probar la retroalimentación.

El Hospital Emiro Quintero Cañizares es prácticamente pionero en los medios de comunicación como tal, pero aun así el Departamento de prensa y comunicaciones ha estado a la vanguardia de todo lo que sucede dentro de la Institución para así garantizar confianza en los usuarios online. (Ver anexo H, I, J y K)

**Actividad 5.** Emisión de la información de la ESE a diferentes medios de comunicación de Ocaña. El Hospital Emiro Quintero Cañizares por ser la empresa más importante de salud a nivel regional está en la necesidad de difundir todas las actividades de promoción y prevención que se ejecutan en la institución.

Actualmente la recopilación de datos es primordial para que una empresa o institución mantenga sus relaciones. Por este motivo se le brinda una gran importancia al mantenimiento de la base de datos y también al constante crecimiento de la misma. En estos contactos se debe tener en cuenta los nombres y la dirección de correo electrónico.

Sin embargo, se pueden realizar excelentes actividades dentro de la institución, campañas, jornadas y hasta actos conmemorativos, pero si estos no son emitidos a importantes contactos se estará perdiendo el esfuerzo de la divulgación de la información, pues está no llega al público meta.

Periódicamente se recibían mensajes de diferentes medios de comunicación en donde nos pedían el favor de convertirlos en contactos de nuestra base de datos, ya que conocían de la importancia de divulgar a toda la comunidad Ocañera y la provincia de las actividades de promoción y prevención que se realizaban en la institución.

Contamos con un promedio de 40 a 50 contactos de diferentes medios (radiales, televisivos, prensa escrita y medios virtuales) quienes a casi diario recibían las noticias del Hospital Emiro Quintero Cañizares, a estos comunicados se les adjuntaba las entrevistas de audio para hacer completa la información suministrada.

Es por esta razón que el Departamento de Prensa y Comunicaciones emite todas estas actividades a diferentes medios de comunicación de Ocaña. La oficina cuenta con una base de datos de todos los correos agregados al email [comunicaciones@heqc.com.co](mailto:comunicaciones@heqc.com.co) quienes reciben casi a diario la información de la ESE.

Este trabajo conjunto entre el HEQC y los medios de comunicación generan retroalimentación social, una manera rápida, sencilla y eficaz de que la comunidad Ocañera y de la provincia estén enteradas de todo lo que sucede a nivel institucional. (Ver anexo L)

**Actividad 6.** Realizar la aplicación de una encuesta a un determinado público interno y externo que permita conocer el nivel de aceptación y posicionamiento de la imagen corporativa de la ESE HEQC.

En la actualidad estamos viviendo en una sociedad completamente competitiva, realizar una encuesta y recoger la información genera un tipo de pérdida de dinero, tiempo, pero conocer cuál es la opinión de los encuestados es algo que no tiene precio.

Brindarle la oportunidad a los usuarios y trabajadores de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares incrementa la opinión positiva de la institución, evidenciando de esta manera que todas las personas que hacen parte de ella tienen voz para poder comentar lo satisfechos o no que puedan estar con los servicios ofrecidos.

El estudio de las respuestas reunidas mediante una encuesta puede descubrir algunas relaciones inesperadas entre diferentes parámetros operativos en la organización. Brindar una encuesta no es sólo una forma de adquirir información de nuestros usuarios, sino también una forma de enviar información sobre nuestra institución, sus servicios, políticas y prioridades. Por ejemplo, podemos mostrar a nuestros interesados la amplitud de sus servicios simplemente preguntándoles su opinión sobre ellos.

Por esta razón, se encuestaron a 50 personas de público interno y externo que calificaron un número de preguntas (6) de la ESE. En la encuesta no se dio la opción de colocar el nombre por el motivo de que esto detiene un poco la sinceridad de responder con la verdad del encuestado. Fue una entrevista libre, fresca y de respuestas cerradas (SI – NO).

Las respuestas arrojadas pueden evidenciar una insatisfacción por parte de los usuarios, se realizó un diagnóstico de esto, a continuación podrán observarlo.

**Actividad 7.** Elaborar un diagnóstico situacional de la imagen corporativa de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.

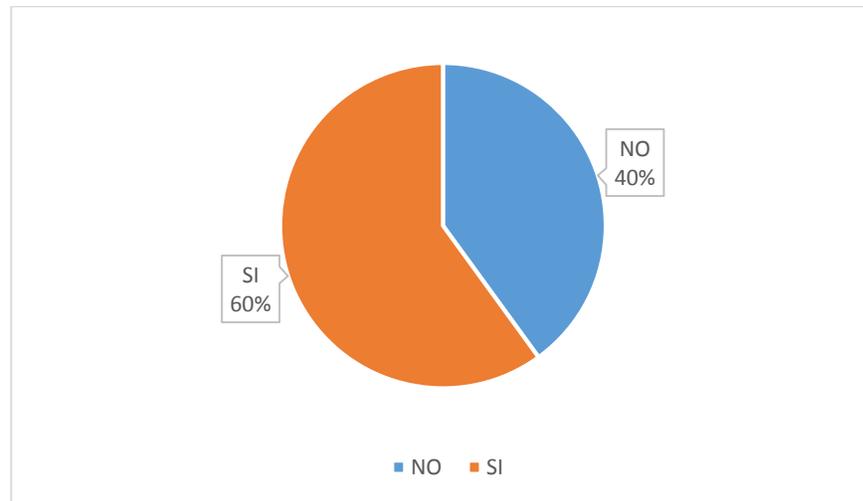
DIAGNOSTICO DE LA ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS Y FUNCIONARIOS DE LA ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES.

Objetivo: Conocer el nivel de aceptación y posicionamiento de la imagen corporativa de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares.

**Resultados.**

Figura 2. Gráfico de Conocimiento de los medios de comunicación de la ESE HEQC.

1. Conocimiento de los medios de comunicación de la ESE HEQC.

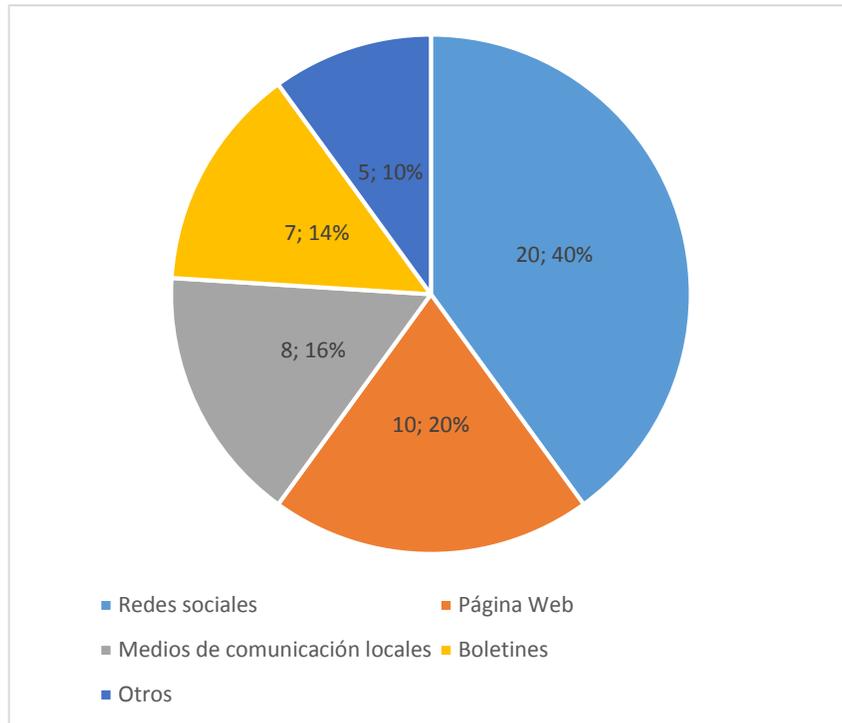


Fuente: Pasante.

En la torta de porcentajes podemos observar que el público en un 60% conoce los medios de comunicación, lo cual ha sido uno de los objetivos primordiales de la institución desde que llegaron las nuevas tecnologías en las empresas. El otro 40 % de los encuestados todavía no conocen esta oportunidad de ser informado oportunamente sin la necesidad de dirigirse hasta la Institución.

Figura 3. Gráfico de Medios de comunicación utilizados para conocer la información de la ESE HEQC.

2. Medios de comunicación utilizados para conocer la información de la ESE HEQC.

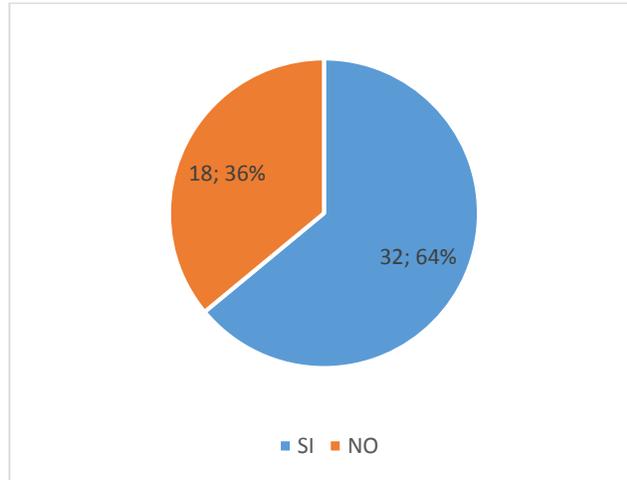


Fuente: Pasante.

Las redes sociales abarcaron el porcentaje más alto en las respuestas, ya que los teléfonos celulares y los computadores son las nuevas tecnologías que se están posicionando de una manera rápida en los hogares y en cada ser humano. El hospital Emiro Quintero Cañizares cuenta con redes sociales completas (Facebook, Twitter e Instagram) en las cuales se difunde todas las actividades, eventos, programas y demás información que se desea dar a conocer.

Figura 4. Gráfico de Misión y Visión de la ESE HEQC

3. Gráfico de Misión y Visión de la ESE HEQC

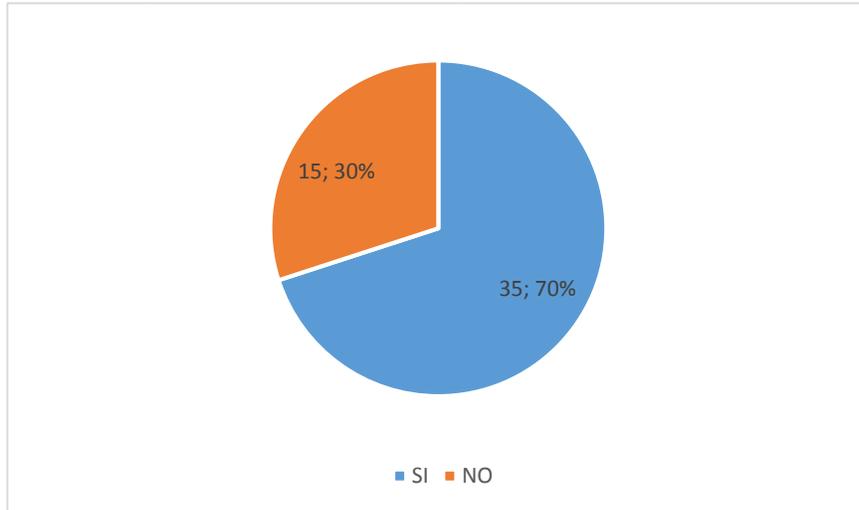


Fuente: Pasante.

La misión y visión del Hospital Emiro Quintero Cañizares están enfocadas en convertirse en la empresa prestadora de salud más importante de Ocaña y la región para así llegar a ser un Hospital de tercer nivel, un hospital verde. Los resultados arrojan que la mayoría de encuestados son conscientes de la razón de ser de la entidad. La otra parte de encuestados son usuarios de la empresa pero no conocen las expectativas que se desean en un futuro.

Figura 5. Gráfico de La Misión y Visión de la ESE HEQC son acordes a la realidad de la entidad.

4. La Misión y Visión de la ESE HEQC son acordes a la realidad de la entidad.

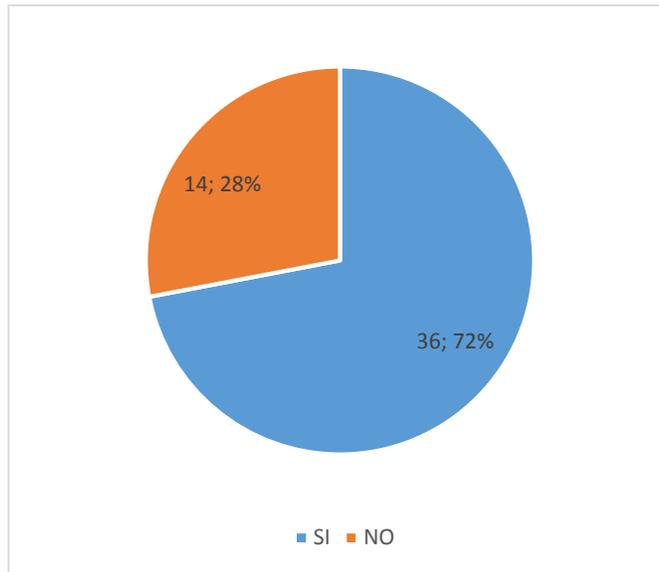


Fuente: Pasante.

En este punto es importante aclarar que el porcentaje de conocimiento en la pregunta anterior de la misión y visión de la institución es importante, porque de esta manera se pueden comparar con los servicios que se prestan a diario. Aun así, el 30% de los encuestados son conscientes de las falencias en la prestación de salud hoy por hoy, valiéndose de las situaciones que se viven para poder ser atendidos. Por tal motivo, la razón de ser de la ESE debe concordar con la realidad del presente y así poder construir un futuro lleno de avances y mejorías en la empresa.

Figura 6. Gráfico del conocimiento de los servicios que ofrece la ESE HEQC a sus usuarios.

5. Conocimiento de los servicios que ofrece la ESE HEQC a sus usuarios.

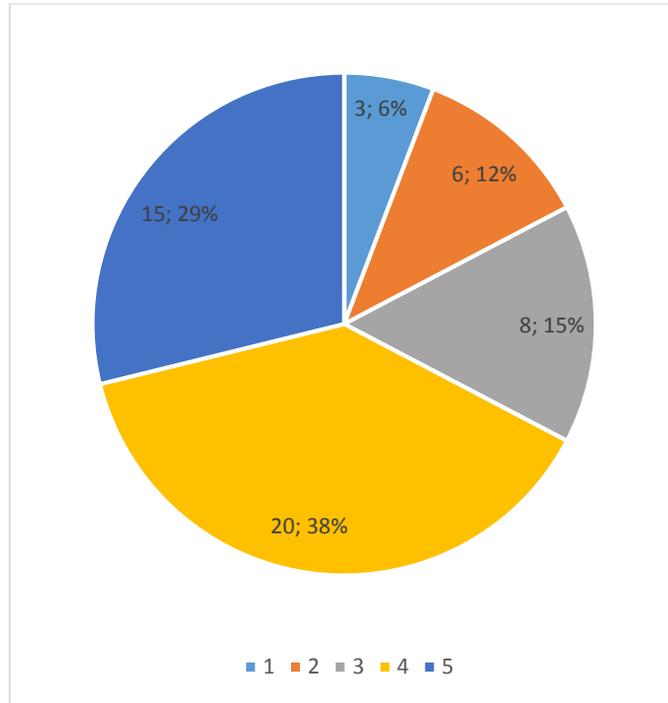


Fuente: Pasante.

En el Hospital Emiro Quintero Cañizares durante los últimos años se ha observado la mejora continua en cuestiones de avances de servicios prestados, son varias las dependencias de salud que se han implementado para lograr un estándar de calidad alto. Por tal motivo, muchas de las personas que son usuarios no conocen completamente el portafolio de servicios en su totalidad. Por consiguiente, se trasladan hasta otras ciudades capitales a realizarse exámenes que en el momento se pueden encontrar en la institución.

Figura 7. Gráfico de Calificación de uno a cinco (1-5) de la ESE HEQC.

6. Calificación de la ESE HEQC de uno a cinco (siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto).



Fuente: Pasante.

En la gráfica se puede observar que a pesar de las inconformidades presentadas por parte de los usuarios, la mayoría de los encuestados son conscientes de que el HEQC no es una excelencia en su totalidad, pero es una institución que está creciendo de manera rápida y con proyección para lograr un trato humanizado y con equidad a nivel general. De igual manera, es bajo el porcentaje de las personas encuestadas que opinan que la ESE no brinda un servicio oportuno ni de calidad a sus usuarios.

En general, el Departamento de Prensa y Comunicaciones del Hospital Emiro Quintero Cañizares debe convertirse en la dependencia más importante en la institución, pues son los encargados de posicionar y mostrar la mejor cara de la ESE. Incluso, en cualquier circunstancia de inconformidad por parte del público interno o externo deben ser los voceros de la situación, tratando de dar solución a las falencias presentadas.

Una razón fundamental del papel que juega la dependencia de comunicaciones en el HEQC es simple, es imposible organizar sin comunicar. Cuando una empresa está bien estructurada es sinónimo de futuro, cambio, mejoría y la mejor manera de conseguir la excelencia es gestionar la propia organización.

El comunicador es un especialista en el desarrollo de la buena fama institucional, por tal motivo ofrece alternativas que facilitan su manejo, establece puentes comunicantes entre los diferentes públicos objetivos, y ofrecer excelente mando comunicacional.

En general el departamento de Prensa y comunicaciones del Hospital Emiro Quintero Cañizares, debe convertirse en un facilitador de confianza entre los diferentes públicos de la ESE, lo que le permitirá beneficiarse a largo plazo, reduciendo sus niveles de falencias organizacionales.

Es de vital importancia que la comunicación sea planificada y gestionada eficientemente; y en el proceso por lo menos debe aparecer una persona encargada que sea el gran gestor del asunto.

**Actividad 8.** Formulación de la estrategia de comunicación en sus dos componentes (Interno y Externo). Antes promocionar cualquier tipo de actividad, acción o proyecto se debe desarrollar una excelente estrategia de comunicación.

Básicamente la estrategia de comunicación tiene como finalidad mejorar la comunicación con usuarios, funcionarios, directivos, entre otros, facilitando de esta manera que podamos conocer cada una de las falencias que se tienen en la institución y estructurar de una manera detallada como podrían mejorar cada una de estas situaciones.

Si se comienza a difundir mensajes promocionales sin tener claro a quién, por qué, y para qué, estaremos desperdiciando recursos y esfuerzos, creando falsas expectativas en los públicos y generando una imagen institucional que después de instalada será muy difícil de transformar.

El único objetivo de la proyección de una Estrategia de Comunicación, es conseguir que el usuario obtenga, con la mayor eficacia posible, una mejora continua en los servicios que reciba y que la calidad en cada uno de ellos se mantenga.

Sin embargo, desde el departamento de Prensa y Comunicaciones se ha planteado una estrategia de comunicación que sería de mucha utilidad en la institución.

#### **4. PROPUESTA DE ACUERDO CON LOS OBJETIVOS.**

##### **Estrategia de Comunicación**

Desde el Departamento de Prensa y Comunicaciones de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares se hace necesario el planteamiento de una estrategia de comunicación con dos componentes (interno y externo) que permitan dar una continuidad al proceso de comunicaciones como un eje transversal entre tres componentes fundamentales que son; las directivas, los funcionarios y los usuarios de la ESE.

La transversalidad hoy por hoy se ha transformado en una herramienta articuladora que permite interrelacionar, diferentes áreas de una institución. Los ejes transversales tienen un fin globalizante porque traspasan, enlazan y unen muchas dependencias del currículo institucional de una empresa. Lo cual significa conlleva a que en conjunto se pueda cumplir con la misión y visión de una entidad.

Sin embargo, es importante dejar claro que el hecho de que se logre un puente de conexión entre estos tres componentes no significa que se pierda la importancia de cada área, sin olvidar el respeto y las delimitaciones en cada una de ellas.

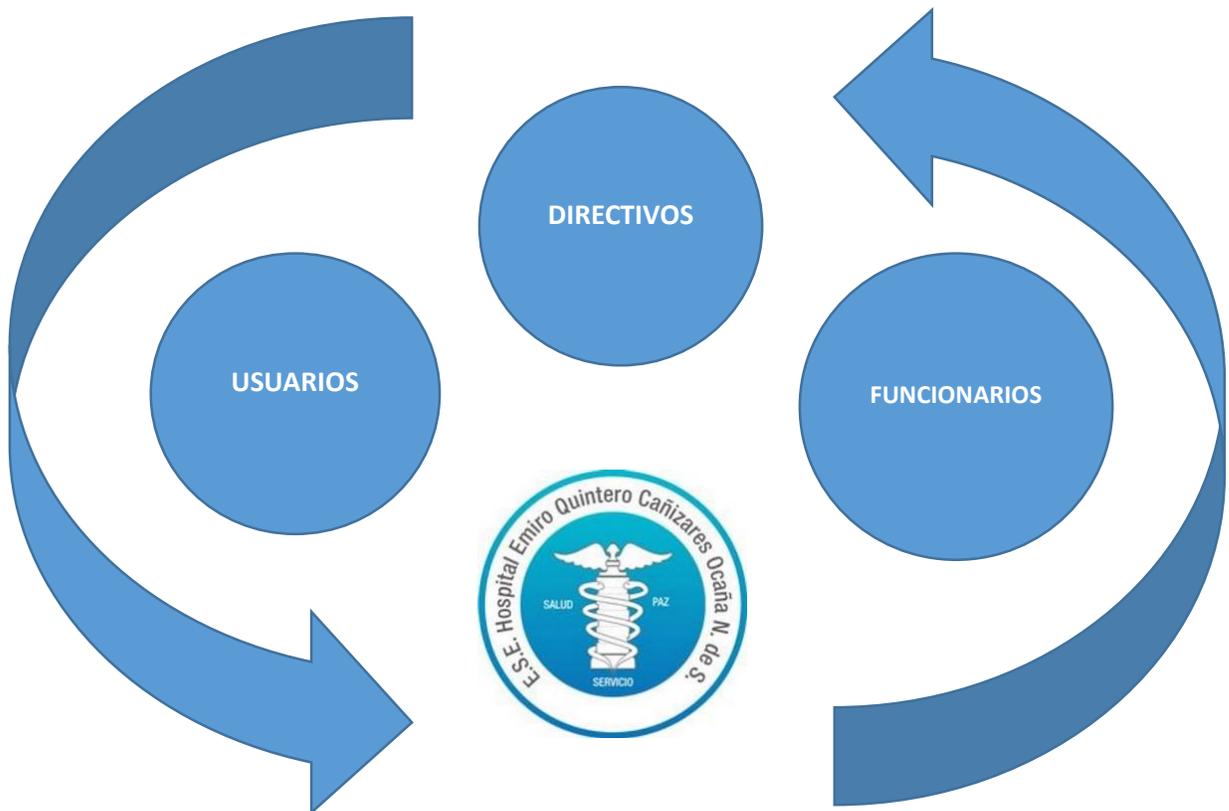
En ese orden de ideas en primer lugar debemos recopilar como insumo los preconceptos de las personas que hacen parte de la institución, mediante encuestas y observación directa de la imagen de la Institución.

Desde ese punto de vista se hace importante plantear dos bases estratégicas, una interna y otra externa. Ahora bien, desde la parte interna es necesario la divulgación de las actividades propias de la institución, para así llegar al posicionamiento de la imagen de la entidad. (Boletines y comunicados de prensa). De igual manera, es relativamente igual de importante la parte externa, el manejo de la imagen institucional, realizada por medios de comunicaciones tradicionales y tecnológicos. (Redes sociales, página web)

Habiendo transcurrido esta fase, se realizó anteriormente un diagnóstico para conocer el posicionamiento y recordación de la imagen corporativa del HEQC. La propuesta se fundamenta en la realización de la estrategia.

Figura 8. Gráfico de Estrategia de comunicación desde un eje transversal.

### ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN DESDE UN EJE TRANSVERSAL



Fuente. Pasante.

La propuesta de este proyecto busca consolidar la imagen del Hospital Emiro Quintero Cañizares desde los tres actores representados en la gráfica anterior.

-Razones para implementar una estrategia de comunicación.

1. Conocer el nivel de satisfacción del público determinado.
2. La identificación de los usuarios con la ESE HEQC.

3. Los funcionarios de la ESE adopten más sentido de pertenencia
4. Fortalecer las relaciones en todas las dependencias de la institución.
5. Adoptar prácticas que permitan permear a directivos, funcionarios y usuarios con la información de la ESE.
6. Promover una mayor eficacia en el uso y adopción de las nuevas tecnologías junto a los medios de comunicación para divulgar la información de actividades de promoción y prevención de la institución.
7. Producción de contenido informativo (boletines, comunicados de prensa)

-Lineamiento estratégico.

Diseñar una estrategia de comunicación interna y externa para el posicionamiento de la imagen corporativa de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares de Ocaña Norte de Santander.

Se cuenta con dos recursos fundamentales; talento humano y de tipo técnico y tecnológico que son los encargados de contribuir en el desarrollo de los proyectos y procesos de Promoción y Prevención enfocados desde dos puntos, interno y externo.

Cuadro 4. Actividades internas y externas.

<b>Comunicación Interna</b>	<b>Comunicación Externa</b>
Promocionar a través de las redes sociales los eventos y campañas de la ESE HEQC.	Crear las cuentas para las redes sociales Twitter e Instagram.
Realizar de entrevistas fílmicas y de audio.	Retomar la publicación de contenidos periodísticos en Facebook e iniciar las publicaciones en Twitter e Instagram.
Emisión de la información de la ESE a diferentes medios de comunicación de Ocaña.	Seguimiento a las publicaciones de las redes sociales a través de diversas opciones de rastreo.
Actualización de las tres carteleras institucionales.	Promocionar a través de las redes sociales los eventos y campañas de la ESE HEQC.
Presentación de eventos realizados por la ESE HEQC.	Publicaciones periódicas a través de las redes sociales.
	Redacción de comunicados de prensa.
	Elaboración de boletines de prensa
	Realizar de entrevistas fílmicas y de audio.
	Emisión de la información de la ESE a diferentes medios de comunicación de Ocaña.
	Cubrimiento de ruedas de prensa.
	Actualización de las tres carteleras institucionales.
	Presentación de eventos realizados por la ESE HEQC.
	Reporteria e investigación periodística.

Fuente: Pasante.

## 5. DIAGNÓSTICO FINAL

Con el trabajo cumplido en la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, se contribuyó en la mejoría del funcionamiento interno de la dependencia, proporcionando estrategias de comunicación óptimas para el desarrollo adecuado de las actividades, logrando con esto que en el Hospital se mejore el clima organizacional, creando y fortaleciendo lazos de amistad y compañerismo entre los empleados.

El departamento inicialmente no contaba con un proceso de comunicación adecuado, con lo que se evidenciaba la falencia de comunicación en la entidad con los clientes internos y externos, lo que dificultaba el logro de los objetivos u objeto social.

Actualmente se cuenta con una excelente función comunicacional adecuado para la retroalimentación y la participación, se actualizo el contenido en las redes sociales con información dinámica y veras acerca de las actividades realizadas en la institución, implementación de la cartelera interna con temas de interés para los clientes internos y externos, se realizó una encuesta con el motivo de conocer el posicionamiento de la imagen corporativa de la ESE y por ultimo una estrategia de comunicación para la mejoría de la entidad.

En el proceso de pasantías universitarias se pone en práctica todos los conocimientos adquiridos en la formación académica, con el fin de desarrollarse como profesional desde distintos campos de la comunicación.

## 6. CONCLUSIONES

Los instrumentos como la encuesta a público interno y externo de la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, logro comprobar que era necesario informar los diferentes procesos y actividades de promoción y prevención realizados por la institución, ya que se mantenía el concepto erróneo de que no existía una buena comunicación entre la ESE, funcionarios y usuarios, de tal manera lograr identificar cual es en si el público meta institucional.

La elaboración de nuevos elementos de comunicación, ayuda a promover el progreso de la comunicación dentro de las diferentes áreas del Hospital Emiro Quintero Cañizares, convirtiéndose en un patrón a seguir por otras instituciones de salud y así arrojar resultados convenientes y de gran beneficio para la entidad.

Se logró implementar de una manera general todos los objetivos planteados los cuales fueron desarrollados en la ESE Hospital Emiro Quintero Cañizares, evidenciando de esta manera que dicho trabajo se convirtió de gran utilidad para las diferentes áreas de la entidad de salud.

## 7. RECOMENDACIONES

Ejecutar periódicamente diagnósticos o encuestas de opinión con el fin de conocer las impresiones e inconformidades del público objetivo de la ESE y entrar a corregir dichas falencias, logrando así mejorar a diario más el servicio ofrecido por la Institución.

Las estrategias de comunicación brindadas deben implementarse a cabalidad, para de esta manera lograr satisfacer a los usuarios en los aspectos informativos de la institución. Por tal razón todo tipo de cambio y manejos internos deben hacerse públicos y así lograr el posicionamiento y recordación de la imagen corporativa de la empresa.

Continuar el mismo orden y formato de trabajo para que en un futuro los pasantes continúen el orden de ideas ejecutado desde un comienzo.

Consolidar el Departamento de Prensa y Comunicaciones como una de las dependencias más importantes y sobresalientes a nivel institucional, ya que comunicar es el pilar fundamental de la organización.

## BIBLIOGRAFÍA

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

REPÚBLICA DE COLOMBIA. *Constitución Política de Colombia*. Edición Cupido. 2000. p 26

REPÚBLICA DE COLOMBIA. *Ley 489 de 1988*. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. 2010. p 7

## REFERENCIAS DOCUMENTALES ELECTRONICAS

-ESE HOSPITAL EMIRO QUINTERO CAÑIZARES. Plataforma estratégica. Información general. [En línea]. Actualizado en el 2010. [Citado el 13 de junio de 2014]. Disponible en Internet En: <<http://www.hospitaleqc.gov.co/plataforma-estrategica/objetivos.html>> p. 1 de 8.

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

Definición ABC. (Junio de 2008). *Definición ABC, tu diccionario hecho fácil*. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/politica/administracion-publica.php>

Significados. (Agosto de 2014). *Significados*. Obtenido de <http://www.significados.com/objetivo/>

Definición ABC. (Mayo de 2013). Definición ABC, tu diccionario hecho fácil. Obtenido de <http://www.definicionabc.com/tecnologia/portal.php>

Gerencie. (Noviembre de 2013). Gerencie. Obtenido de <http://www.gerencie.com/la-imagen-corporativa.html>

Chillida, J. M. (Febrero de 2014). *Informeticplus*. Obtenido de <http://www.informeticplus.com/que-son-las-redes-sociales>

Aulafacil. (Marzo de 2014). *Aulafacil*. Obtenido de <http://www.aulafacil.com/cursos/119680/empresa/administracion/administracion-de-empresas/la-comunicacion>

# ANEXOS

Anexo A. Jornada donación de sangre. Lugar: Plazoleta Bancolombia. Cargo: Cubrimiento el evento, toma de fotografías, entrevistas de audio y emisión en medios de comunicación



Fuente: Pasante.

Anexo B. Capacitación Organización Humana Responsable. Lugar: Auditorio de ANTHOC.  
Cargo: Cubrimiento el evento, toma de fotografías, entrevistas de audio y emisión en medios de comunicación.

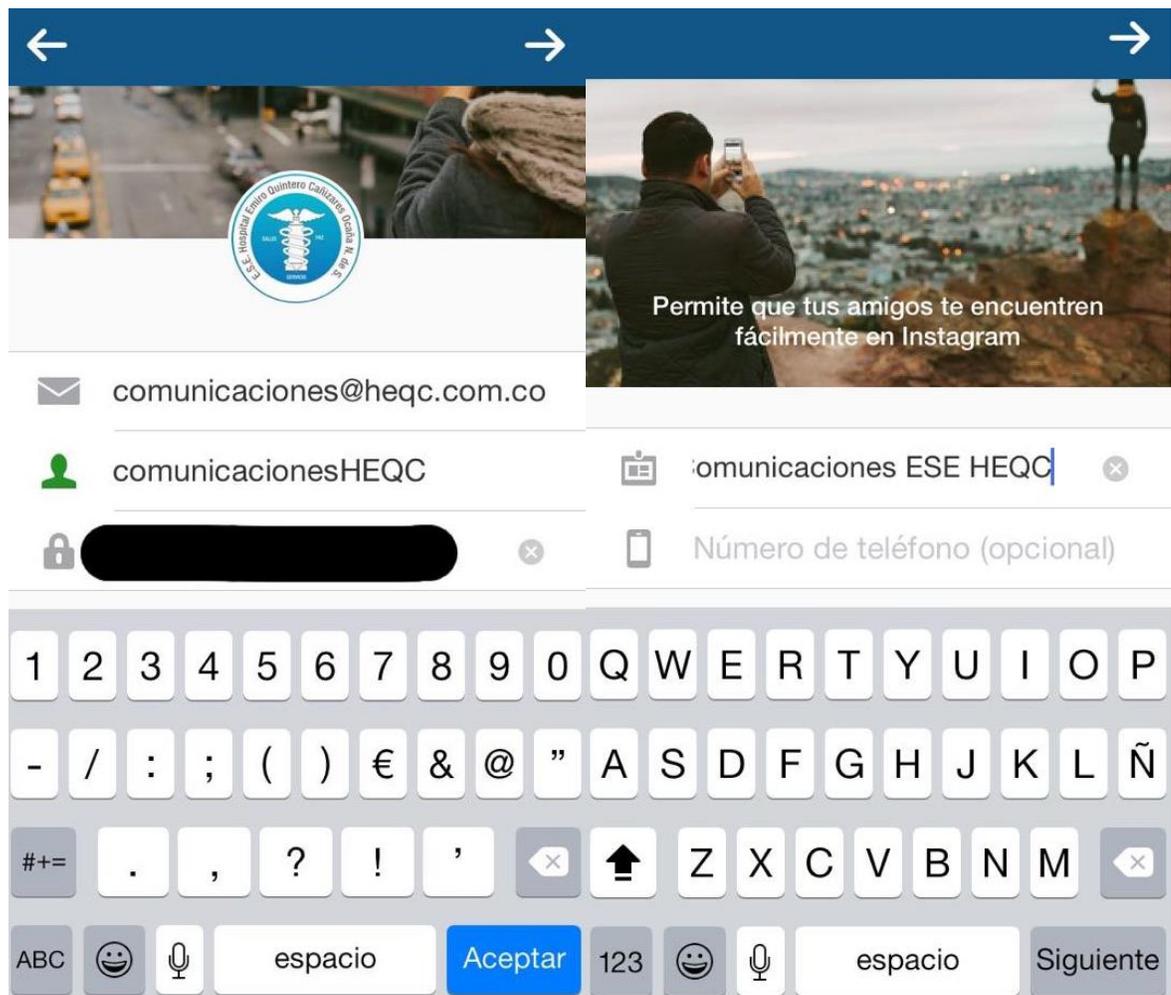


Fuente: Pasante.

Anexo C, D y E. Comunicado de prensa.

Anexos F y G. Creación de las cuentas.

Se inició la propuesta de las redes sociales, en este caso Instagram que es una nueva red que ha tenido una excelente acogida en la sociedad, con el fin de dar a conocer los eventos de la ESE HEQC de manera inmediata.



Fuente: Pasante.

Anexos H, I, J y K. Seguimiento de las redes sociales.



Rastrear las redes sociales con el fin de conocer los seguidores y nuevos amigos en ellas. De esta manera se podrá generar la información a todas las personas.

**Comunicaciones HEQC**  
@HospitalEQC

Somos un Hospital más Humano

230 SIGUIENDO 41 SEGUIDORES

Tweets Multimedia Favoritos

Retwitteaste

**Ciro A. Rodriguez P.** @CiroRodP 2d  
@HospitalEQC Muchas Gracias por Seguirme

Comunicaciones HEQC @Hospit... 1/04/15  
Conoce a través de nuestras redes sociales todas las noticias, eventos, campañas y actividades de...  
[instagram.com/p/08bCH6u9MB/](https://www.instagram.com/p/08bCH6u9MB/)

Retwitteaste

**UTVUFPSO** @UTVUFPSO 10h  
YA en #OrienteNoticias del @canalтро Heridos en combate entre la guerrilla y el Ejército se recuperan en el @HospitalEQC

Retwitteaste

**UTVUFPSO** @UTVUFPSO 11h  
HOY a la 1:00 p.m en #OrienteNoticias del @canalтро Heridos en combate entre la guerrilla y el Ejército se recuperan en el @HospitalEQC

Inicio Notificaciones Mensajes Cuenta Inicio Notificaciones Mensajes Cuenta

Movistar 12:24 a.m. 68%

**ACTIVIDAD**

SEGUIDOS TÚ

tatianaalvarez\_14 ha comenzado a seguirte. 10h

jesusjaimejaime ha comenzado a seguirte. 10h

mechaasquintero ha comenzado a seguirte. 10h

pachocastaneda1 ha comenzado a seguirte. 10h

nancycarrascal ha comenzado a seguirte. 11h

jlucy893 ha comenzado a seguirte. 11h

hugo\_7710 ha comenzado a seguirte. 11h

Home Search Post Messages Profile

**Comunicaciones Heqc** agregó 9 fotos nuevas.  
18 de junio · 🌐

**HEQC CELEBRÓ DÍA MUNDIAL DEL DONANTE DE SANGRE.**

Con un significativo evento el Hospital Emiro Quintero Cañizares homenajeo a los constantes donantes que desinteresadamente aportan este importante componente sanguíneo al Banco de Sangre de la ESE.

El motivo de reunir a este grupo de voluntarios fue agradecerles de manera muy especial la labor que han venido realizando en años atrás, pues son pocas las personas que son conscientes de este deber social que beneficia la vida... Ver más

**Comunicaciones Heqc** agregó 9 fotos nuevas.  
17 de junio · 🌐

**SE REALIZÓ ENTREGA FORMAL DE LA UNIDAD MÓVIL DEL HEQC.**

Gran satisfacción existe en el Hospital Emiro Quintero Cañizares tras la adquisición de una moderna unidad móvil que estará al servicio de los barrios, veredas y corregimientos de Ocaña y la provincia.

La entrega formal de este sofisticado transporte medicalizado y dos nuevas ambulancias se realizó el pasado 11 de Junio en el parque 29 de Mayo, el cual tuvo gran receptividad por parte de la comunidad Ocañera. ... Ver más

**Comunicaciones Heqc**  
14 de mayo · 🌐

**ALTA CALIFICACIÓN OBTUVO EL GERENTE DEL HEQC**

Con un promedio de 4.6 sobre 5, fue calificado el desempeño del Doctor Elmer Tamayo Jaimes como Gerente del Hospital Emiro Quintero Cañizares, por parte de la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado.

Cumpliendo a cabalidad con los indicadores requeridos por el Ministerio de Protección Social y el Instituto Departamental de Salud, brindando al usuario una atención oportuna tanto en eficiencia como eficacia, se arrojan estos ... Ver más

**Me gusta** **Comentar** **Compartir**

A ti, Keyla Estephany Zambrano, Juan David Pacheco Mejia, Luzme Lanzziano Ibañez y 39 personas más les gusta esto.

**Me gusta** **Comentar** **Compartir**

A ti, Keyla Estephany Zambrano, Juan David Pacheco Mejia, Luzme Lanzziano Ibañez y 39 personas más les gusta esto.

17 veces compartido

- Mayerty Clavijo Carvajalino** Felicidades Dr.Elmer por fin se ve el progreso...  
Me gusta · Responder · 1 · 14 de mayo a las 11:45
- Lorena Pineda** Felicidades dr su gestión y progreso de nuestra institución es excelente..  
Me gusta · Responder · 14 de mayo a las 12:06
- Luis Eduardo Vergel Prada** Felicidades dr. Elmer!  
Me gusta · Responder · 14 de mayo a las 13:11
- Leila Lopez Castellanos** Felicidades Dr ELMER Dios lo ilumine y lo bendiga  
Me gusta · Responder · 14 de mayo a las 13:34
- Jorge Luis Solano Vega** me encanta q le vaya bien, Elmer  
Me gusta · Responder · 14 de mayo a las 13:37
- Javier Numa** Excelente. ... felicitaciones  
Me gusta · Responder · 14 de mayo a las 18:54

Anexo L. Emisión de la información de la ESE a diferentes medios de Ocaña. Se ve reflejada en la imagen uno de los comunicados enviados a un contacto de la base de datos, con el fin de ser emitida la información enviada.

Comunicados HEQC 127 y 128



PRENSA H.E.Q.C. [Agregar a contactos](#) 25/05/2015 Documentos

Acciones ▾

3 datos adjuntos (total 3,3 MB)

Outlook.com [Vista activa](#) ▾



[Descargar todo como zip](#) [Guardarlo todo en OneDrive](#)

Buenas tardes

Se adjuntan Comunicados así:

**Comunicado de Prensa # 127** sobre: Abrego se prepara para una nueva jornada de donación de sangre

**Comunicado de Prensa # 128** sobre: HEQC lidera nueva Jornada Nacional de Salud Oral.  
Audio de apoyo: Dr. Eduardo Quintero Montagouth – Coordinador Salud Oral y Odontología.

Mil gracias por su difusión.

Departamento de Comunicaciones  
H.E.Q.C.

Fuente: Pasante.

## Nuevos amigos y solicitudes de amistad en la red social Facebook.



Fuente: Pasante.

Primera Feria del Programa del Paciente seguro. Lugar: HEQC Duración: Una semana

Cargo: Cubrimiento el evento, toma de fotografías, entrevistas de audio y emisión en medios de comunicación y redes sociales.



Fuente: Pasante.

Entrevista a la Dr. Celia Alvarado, Coordinadora del Banco de Sangre del HEQC. Invitación a una nueva jornada de Sangre.

Cargo: realización de entrevista, toma de fotografías y emisión en medios de comunicación.



Fuente: Pasante.

Actualización de las carteleras institucionales.



Fuente: Pasante.

Entrevista Dr. Shirley Gutiérrez - Jornada de sangre en la Alcaldía Municipal de Ocaña.  
Cargo: realización de entrevista, toma de fotografías y emisión en medios de comunicación.



Fuente: Pasante.

Capacitación “Por un trato más humanizado” por parte de la dependencia de Auditoria y Calidad. Lugar: Auditorio de ANTHOC. HEQC Entrevista Dr.Gigliola Moranti. Cargo: realización de entrevista, toma de fotografías y emisión en medios de comunicación.



Fuente: Pasante.

Toma de fotografías para la Unidad Móvil de la ESE HEQC. Lugar: HEQC  
Cargo: Observación directa del proceso. Toma de fotografías.



Fuente: Pasante.

Día del enfermero. Lugar: HEQC.

Cargo: toma de fotografías, emisión en medios de comunicación y redes sociales.



Fuente: Pasante.

Brigadas Rurales. Lugar: Varios municipios de la provincia.

Cargo: realización de entrevista, toma de fotografías y emisión en medios de comunicación.



Fuente: Pasante.

Entrega de reconocimientos al área de Ginecología. Lugar: HEQC  
Cargo: realización de entrevista, toma de fotografías y emisión en medios de comunicación.



Fuente: Pasante.

Inauguración oficial de la Unidad móvil del HEQC. Lugar: Parque 29 de mayo. Cargo: realización de entrevista, toma de fotografías, emisión en medios de comunicación y redes sociales. Entrevista al Dr. Elmer Tamayo Jaimes- Gerente del HEQC



Fuente: Pasante.

Día internacional del Donante de Sangre. Lugar: Cedros del Líbano, comida de agradecimiento a los donadores de sangre voluntarios. Entrevista-Dr Celia Alvarado. Cargo: realización de entrevista, toma de fotografías, emisión en medios de comunicación y redes sociales.



Fuente: Pasante.