



Universidad de Cuenca
Escuela de Comunicación Social



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**FACULTAD DE FILOSOFÍA, LETRAS Y CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN**

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

**Trabajo de Investigación previo
a la obtención del Título de Licenciada
en Comunicación Social,
Mención Periodismo**

TEMA:

COMUNICACIÓN INTERNA EN EL HOSPITAL SAN SEBASTIÁN

SÍGSIG

AUTORA:

Lourdes Natividad Cobos Zhiminaicela

TUTOR:

Edgar Salvador Pesántez Torres

Cuenca-Ecuador

2013



RESUMEN

La comunicación interna en el Hospital San Sebastián tiene una amplia investigación, el primer capítulo trata sobre la historia de la creación del Hospital, su ubicación, sus oportunidades y cada una de las amenazas, su función y su creación del Centro de Atención del Primer Nivel o denominado Centro Urbano.

En el Segundo capítulo se investiga sobre las maneras de hacer comunicación interna y las formas que se utilizan para comunicarse entre empleados y Dirección o también entre los profesionales de la salud y cada uno de los pacientes.

Además los comités encargados dentro de la Institución que llevan a cabo la recolección de información, tomando en cuenta que el Centro Urbano también existen maneras de comunicarse muy apegadas a la necesidad y no apegadas a la realidad.

El tercer capítulo se plantea la creación de un Departamento de Comunicación Social considerando una sola persona o un grupo de personas dentro del mismo. También éste capítulo se trata sobre alternativas por efectuarse y maneras de organizar la comunicación o la información previa a la publicación en los medios. Asimismo, la aplicación de encuestas, análisis y valoración de cada uno de los líderes de los departamentos, sus pensamientos de Comunicación Social

La comunicación no es simplemente el hecho de comunicar e informar algo noticioso, sino saber qué se debe informar, por qué medio y cuándo es necesario, sin descuidar lo indispensable que son las relaciones humanas acompañado de una ética profesional, con un propósito de surgir como ser humano y más aún como imagen institucional.

Palabras claves:

Hospital San Sebastián, Sígsig, Comunicación, Investigación, Relaciones Públicas, Relaciones Humanas, Historia, Centro de Atención de Primer Nivel, Salud, Referencia.



ABSTRACT

Internal communication in the San Sebastian Hospital has extensive research; the first chapter is about the history of the creation of the Hospital, its location, its opportunities and threats each, their function and their creation of the Center for First Level Care or called Urban Center.

In the second chapter investigates ways to make internal communication and forms that are used to communicate between employees and executives or also between health professionals and patients each.

Besides the committees within the institution holding the collection of information, taking into account that the Town Center there are ways to communicate very attached to the need rather attached to reality.

The third chapter proposes the creation of a Department of Social Communication considering a single person or a group of people within it. This chapter also discusses alternatives and ways of organizing made communication or information prior to publication in the media. Also, the use of surveys, analysis and evaluation of each of the leaders of the departments, thoughts of Social Communication

Communication is not simply the act of reporting and report something newsworthy, but knowing what to report, by what means and when necessary, without neglecting the essential human relationships are accompanied by professional ethics, with a purpose to emerge as human and even as corporate image.

Keywords:

San Sebastian Hospital, Center for First Level Care, Urban Center, Department of Social Communication, human relationships



INDICE

Caratula

Resumen

Abstract

Índice

Introducción

CAPITULO 1

ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL HOSPITAL SAN SEBASTIÁN

1.1 Misión

1.2 Visión

1.3 Función del Hospital

1.4 F.o.d.a

1.4.1 Fortaleza

1.4.2 Oportunidades

1.4.3 Debilidades

1.4.4 Amenazas

1.5 Ubicación

1.6 Límites del Sígig

1.7 Historia del Hospital San Sebastián

1.8 Historia del Centro Urbano

1.9 Referencia y Contra Referencia

CAPITULO 2

COMUNICACIÓN SOCIAL EN EL HOSPITAL SAN SEBASTIÁN

2.1 Comités del Hospital

2.2 Formas de Comunicación Existentes

2.2.1 Memorandos



- 2.2.2 Quipux
- 2.2.3 Oficios
- 2.2.4 Altos Parlantes

2.3 Medios

2.4 Departamento de Estadística del Centro Urbano

2.4.1 Comunicación Interna en el Centro Urbano

CAPITULO 3

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL POSIBLE ALTERNATIVA

- 3.1 Metodología, Análisis e Interpretación
- 3.2 Departamentos
- 3.3 Organigrama
- 3.4 Creación del Departamento de Comunicación Social en el Hospital San Sebastián
 - 3.4.1 Objetivos de la Comunicación
 - 3.4.2 Funciones del encargado del Departamento de Comunicación
- 3.5 Organigrama Tentativo
- 3.6 Organigrama de Comunicación Grupal
- 3.7 Relaciones Públicas
- 3.8 Relaciones Humanas
- 3.9 Abreviaturas
- 3.10 Conclusiones
- 3.11 Recomendaciones
- 3.11 Bibliografía
- 3.13 Anexos



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Fundada en 1867

Yo, Lourdes Natividad Cobos Zhiminaicela, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.


Lourdes Natividad Cobos Zhiminaicela
0301935847



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS
Y CIENCIAS DE LA EDUCACION
SECRETARIA

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Lourdes Natividad Cobos Zhiminaicela, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciada en Comunicación Social, Mención Periodismo. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Lourdes Natividad Cobos Zhiminaicela

0301935847



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE FILOSOFIA, LETRAS
Y CIENCIAS DE LA EDUCACION

SECRETARIA

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



INTRODUCCION

La comunicación social es el eje principal del ser humano, es la manera de expresar, de comunicar, informar, al televidente, al radio escucha o al lector cada uno de los sucesos, aplicando la ética profesional, rescatando la veracidad de la noticia, dejando a un lado la actuación como primicia así podemos evitar que por la prontitud de la noticia cause daño o se interprete mal lo que se trata de informar.

La comunicación social dentro de una Institución pública o privada, pequeña o grande que sea, es necesario que tenga el Departamento de Comunicación Social al igual que el Hospital San Sebastián siente la necesidad de crear un Departamento encargado de la comunicación, esto con la finalidad de dar a conocer lo acontecido durante la semana y así la ciudadanía este informada con las noticias del Centro Urbano, Hospital y de cada una de las Unidades Operativas.

Se difundirá por los medios de comunicación más cercanos como es radio fasayñan, semanario Sol y semanario El Pueblo y con la ayuda del párroco del cantón dentro de las eucaristías notificando en los avisos generales, así toda la comunidad se mantendrá informado y en caso de dudar de algo puede acercarse al Departamento de Comunicación o de una manera directa a la Directora.

En cada uno de los capítulos se plantea algunas estrategias iniciando desde la recolección de datos de los antecedentes históricos continuando por las maneras que existen de hacer comunicación y culminando en la creación del Departamento de Comunicación Social dentro del Hospital San Sebastián Sígsig, con el propósito de mejorar la imagen institucional conjuntamente con las relaciones humanas.



CAPITULO 1

ANTEDECENTES HISTORICOS DEL HOSPITAL SAN SEBASTIAN

El desarrollo del siguiente trabajo que a continuación detallo se basa en recolectar información sobre la historia del Hospital, la primera parte será basada en el Plan Estratégico del 2010-2014 realizado por cada uno de los representantes que conforman la comisión de la Unidad de Conducción del Área, como autoridad subrogante la Dra. Graciela Ramón Coordinadora del Área 8.

1.1 MISIÓN

Garantiza el derecho a la salud, su promoción y protección incorporando prácticas de medicina tradicional y alternativas, involucrando a todos los sectores y actores responsables en los ámbitos local, cantonal y provincial mediante la organización y funcionamiento del Consejo Cantonal de Salud y Consejo Provincial de Salud, de manera desconcentrada, descentralizada y participativa, cumpliendo con los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia.

1.2 VISIÓN

El Hospital San Sebastián del Sígsig en 5 años asegurará el acceso universal y solidario a servicios de salud con atención integral de calidad, utilizando tecnología médica de acuerdo a su nivel de resolución y con personal altamente motivado, para todas las personas, familias y comunidades, especialmente a las de condiciones más vulnerables, para garantizar una población y ambientes saludables, consolidando su rectoría en el sector local de salud e impulsando la participación de la comunidad y del personal de salud en la formulación y aplicación desconcentrada y descentralizada de las políticas sanitarias.



1.3 FUNCION DEL HOSPITAL

FUNCION.- desarrollar técnica y gerencialmente la red de servicios de salud de su zona de influencia, para brindar atención de salud integral de calidad, eficiencia y equidad que permita contribuir al buen vivir de la población.

1.4 F.O.D.A

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Se establece que el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas, (Talancón)

Para la recopilación de la información del F.O.D.A se ha realizado varias investigaciones llegando a tomar del último Plan Estratégico 2010-2014, realizado por la Mgts. Jenny Siguenca Coordinadora de Estación de Enfermería y aprobado por la UCA.

1.4.1 FORTALEZAS

Compromiso del Hospital hacia el cambio, personal capacitado y experimentado, vocación por formarse, espacio físico, infraestructura, Red de proveedores, sistema informático, el Hospital es prestigioso, especialistas en el área, implicación corporativa con la Mejora Continua de la calidad, se ha elaborado misión, visión.



1.4.2 OPORTUNIDADES

Programa de maternidad gratuita, coordinación Inter- Institucional, conformación de la red sectorial y grupos de apoyo, bases legales para la creación de Consejos Cantonales de Salud, decisión descentralizada, participación comunitaria.

1.4.3 DEBILIDADES

Falta de equipamiento, falta de materiales, maltrato a paciente, falta de coordinación entre servicios, diversidad de horarios, falta de organización y liderazgo, inasistencia de cultura de gestión por procesos, no todo el personal tiene el mismo nivel ni oportunidades de capacitarse, personal desmotivado, falta transmitir cultura de liderazgo a mandos baja implicación de las personas en planes y actividades de gestión y planificación, escasa difusión de logros alcanzados en resultados, falta de cumplimiento del horario, desconocimiento de programas de salud, promoción insuficiente de los servicios que presta el Hospital, falta de trabajo en equipo.

1.4.4 AMENAZAS

Recortes presupuestarios, descomposición social con pérdida de valores éticos y morales, deterioro del medio ambiente, extrema pobreza migración y analfabetismo.

1.5 UBICACIÓN

Sígsig tiene tres alternativas para ser visitado entre ellas la primera es recorriendo el corredor turístico como es Gualaceo, Chordeleg y llegando al Sígsig 70 Km, la otra alternativa es desviándose por el Valle, San Bartolomé y así visitando el pueblo sigseño 52 Km y el tercero es por Cuenca-Quingeo-ludo y visitando el Sígsig 50Km.



El Sígsig es un pueblo que tiene alrededor de 26.910 habitantes en el centro cantonal, dividiéndose entre hombres 11.915 y mujeres 14.995 basándose en el último ¹censo de Población y Vivienda en el año 2010 (INEC).

Además cuenta con 7 parroquias como son: Guel, San Bartolomé, Cuchil, Ludo, San José de Raranga y una urbana del mismo nombre Sígsig.

El Hospital del Sígsig se encuentra ubicado en la Avenida Kennedy y camino a la Playa o Puente Jerusalén. Tiene dos entradas principales como es el ingreso por Consulta Externa y el otro ingreso por Emergencia, brinda atención las 24 horas y en caso de necesitar la ambulancia se puede llamar al 2266 115 ext. 109 o también al servicio del ECU 911.

1.6 LIMITES DEL SÍGSIG

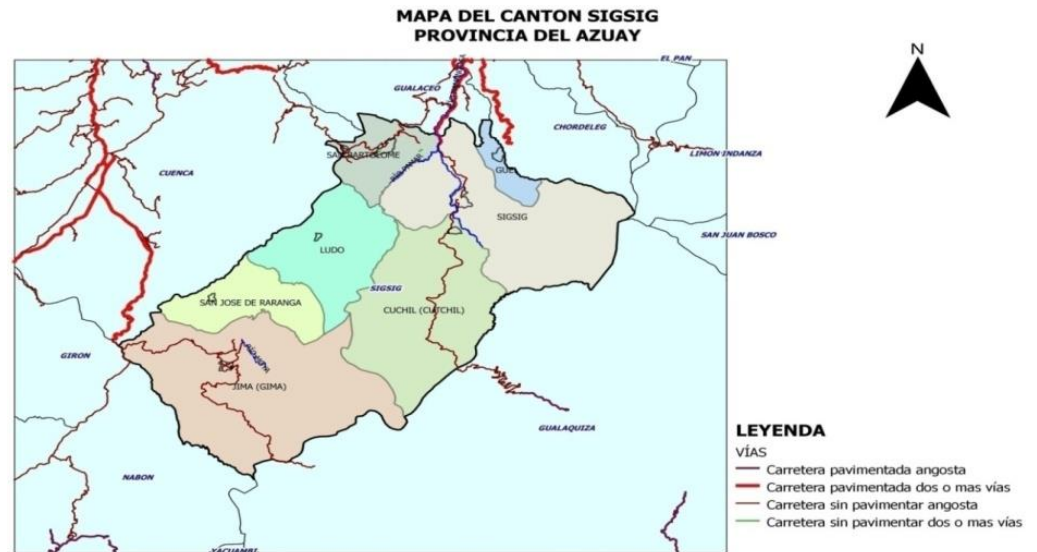
Al norte: cantones de Gualaceo, Chordeleg y Cuenca.

Al Sur: Nabón y la Provincia de Morona Santiago

Al Este: Provincia de Morona Santiago

Al Oeste: Cuenca y Girón

¹ Censo de población y Vivienda, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, elaborado por: Unidad de Procesamientos de la Dirección de Estudios analíticos estadísticos (DESAE)-INEC



1.7 HISTORIA DEL HOSTIPAL SAN SEBASTIÁN

En 1948, durante la presidencia del Dr. Camilo Ponce Enriquez se construyó el Hospital cantonal llevando el nombre de San Sebastián en honor al patrono del Sígsig, un 20 de enero de 1947, los habitantes del cantón se reúnen para decidir el lugar en el cual se construiría tan valiosa institución, asignándola un terreno donado a orillas del río Santa Bárbara.

Esta obra diseñada por el Sr. Samuel Coronel Bustos, con la colaboración de todo el pueblo, comenzó a funcionar en 1949, con capacidad para 12 camas, 10 para clínica entre ellos hombres y mujeres y dos para maternidad, en ese entonces a la cabeza como director el Dr. Guillermo Merchán.



Posteriormente por la gran demanda que tenía el Hospital ya formado y por el espacio reducido, se decide ampliar sus servicios y en el año de 1980 gracias a la colaboración del arquitecto Egdar Pesántez, un sigseño que trabajaba en el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS) se consigue construir el nuevo Hospital, admitiéndose más personal para cubrir las áreas de consulta externa, emergencia y hospitalización. (Plan Estratégico)



El HSS brinda atención de domingo a domingo en un horario de 08:00 a 13:00 y de 14:00 a 17:00, además el servicio de emergencia las 24 horas, se labora 8 horas diarias según el nuevo decreto del Ministerio de Relaciones Laborables que señala en el Art. 25 de la Ley del Servidor Público.



²Que, el Art. 25 de la Ley Orgánica del Servicio Público en el cual señala: a) Jornada Ordinaria: es aquella que se cumple por ocho horas diarias efectivas y continuas, de lunes a viernes y durante los cinco días de cada semana, con cuarenta horas semanales, con periodos de descanso desde treinta minutos hasta dos horas diarias para el almuerzo, que no estarán incluidos en la jornada de trabajo. (NACIONAL)

El Hospital se encuentra ubicado al sur del cantón en la zona urbana, su estructura física se encuentra en buenas condiciones, cuenta con una sola planta aproximadamente de 3500 metros de construcción, distribuida en 3 naves interiores, la primera consta de consultorios y el área administrativa, departamento de inmunizaciones, odontología, laboratorio y farmacia. La segunda de hospitalización, dietética y lavandería, mientras que la tercera de quirófanos, central de esterilización y sala de partos, además cuenta con 3 naves que dan el servicio de, oficina de coordinación de enfermería, trabajo social, bodega y mantenimiento, además la morgue que ahora cuenta con una entrada personalizada para vehículos.

1.8 HISTORIA DEL CENTRO URBANO

La Dra. Sayuris Cabrera se encuentra como Directora Distrital 01D-08, acompañada con la Dra. Graciela Ramón como Directora del Hospital San Sebastián, se cuenta también con el Centro de Atención del Primer Nivel, ubicado en la Avenida Kennedy, donde se brinda la atención a todos los pacientes del centro urbano y parte del casco rural, el servicio que se brinda es medicina general con excepción de odontología.

² Ley Orgánica del Servidor Público



Los pacientes que necesitan de otro especialista deben llevar consigo un documento que es emitido por el médico tratante de nombre referencia al departamento de estadística del Hospital para la atención inmediata, el paciente al ser revisado por el especialista y en caso de necesitar una atención más oportuna, lleva nuevamente otra referencia hacia el hospital Vicente Corral Moscoso con la fecha, día, hora, turno y el nombre del Doctor que le va atender, una vez atendido por los médicos del tercer nivel, el paciente retorna al Centro Urbano o al Hospital dependiendo la sugerencia del médico para ser nuevamente valorado y continuar con el tratamiento, la evidencia de que el paciente cumplió con la referencia es entregando en estadística la hoja de la referencia llenado por el medico que le atendió.

1.9 REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA DEL CENTRO URBANO

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador tiene como política la de ofertar Servicios de Calidad y calidez enmarcados en la estrategia de Atención Primaria de Salud y organizar la demanda de ciudadanos y ciudadanas en el segundo nivel de atención, mediante la implementación del Sistema de Referencia y Contra referencia, siendo el registro y sistematización de la información de las atenciones de salud. En el mes de septiembre del año 2011, en cumplimiento de las disposiciones del Ministerio de Salud, la Unidad de Provisión de Servicios de Salud realizó la planificación de actividades para incorporar la Referencia y Contra referencia en la gestión de las Unidades de Salud de la Dirección Provincial de Salud del Azuay, en base de los lineamientos y manuales del MSP.

- **SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA:** Proceso estructurado de envío de pacientes desde el nivel inferior al superior en tecnicidad y competencia con la debida información que garantiza la continuidad de la atención y la devolución mediante la contra referencia de todos los pacientes referidos al nivel inferior que los envió.



- **RED PUBLICA INTEGRAL DE SALUD** Es el conjunto articulado de Unidades públicas prestadoras de servicios de salud, que de manera organizada y coordinada busca garantizar la calidad de la atención en salud con una respuesta adecuada a las necesidades de salud de la población.
- **REFERENCIA:** “envío de pacientes con información escrita por parte de una Unidad de Salud de menor complejidad a otra de superior tecnicidad y competencia para buscar la solución de los problemas de salud de la comunidad.
- **CONTRARREFERENCIA:** es la respuesta escrita, que la Unidad de Salud receptora de la referencia, brinda al prestador que la remitió con las recomendaciones a seguir para conseguir la continuidad de la atención.
- **AUTOREFERENCIA:** Cuando un paciente consulta al nivel superior, sin referencia desde el nivel inferior.
- **REFERENCIA INVERSA:** Cuando el nivel superior envía un paciente al nivel inferior, con la debida información, sin que este paciente haya pasado primero por el nivel inferior; generalmente se da después de una autorreferencia. (Méndez)



CAPITULO 2

COMUNICACIÓN SOCIAL EN EL HOSPITAL SAN SEBASTIAN

2.1.- COMITÉS DEL HOSPITAL SAN SEBASTIÁN

La Doctora Graciela Ramón Coordinadora del Hospital San Sebastián, dio a conocer los diferentes comités conformados por profesionales, con un objetivo de buscar, ordenar, tramitar e informar sobre lo acontecido o lo que se está preparando para los siguientes días, cada comité esta conformado por un presidente y un secretario.

A continuación se detalla el nombre del comité y su función:

- **COMITÉ HOSPITAL AMIGO.-**
Implementar prácticas que protegen, promueven, y apoyan la lactancia materna.
- **COMITÉ DE FARMACOLOGÍA.-**
Reconocer, evaluar y registrar las sospechas de reacciones adversas a medicamentos notificados por el profesional de la salud, y fallas terapéuticas.
- **COMITÉ DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR.-**
Identificación, monitoreo, seguimiento de casos de violencia intrafamiliar
- **COMITÉ DE MORTALIDAD MATERNA.-**
Investigar, evaluar, informar, educar, normatizar, movilizar, control de eventos de muerte de mujeres antes del parto, durante el parto y 40 días posteriores al parto. Informes mensuales con actas de respaldo.



- **COMITÉ DE AUDITORIA DE HISTORIAS CLÍNICAS DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA.-**
Evaluación mensual de historias clínicas para seguimiento del sistema de referencia y contra referencia.
- **COMITÉ DE EDUCACIÓN Y PROMOCIÓN.-**
Evaluación de planes de comunicación y educación para implementar estilos de vida saludable y disminuir la morbimortalidad de la población.
- **COMITÉ DE INFECCIONES INFRAHOSPITALARIAS.-**
Identificación de problemas de asistencia en salud para disminuir el riesgo de los trabajadores y pacientes que se hospitalizan en el servicio, con el fin de disminuir la morbi - mortalidad, a través de intervención oportuna
- **COMITÉ DE SOAT.-**
Cumplimiento de Normativa del SOAT de acuerdo a normativas y leyes establecidas.
- **COMITÉ DE BIOÉTICA.-**
Tendrá la misión de emitir informes propuestas y recomendaciones para el bienestar de los pacientes, respetando los principios de la bioética, que son: autonomía, beneficencia, no maleficencia, justicia.
Informes trimestrales con actas de respaldo
- **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN.-**
Capacitación al personal sobre metodología de la investigación, cursos de actualización, tutoría en la elaboración de proyectos de investigación a los profesionales del Área, reuniones mensuales respaldadas con elaboración de actas.

•



- COMITÉ DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN MATERNA.-
Medición de estándares maternos neonatales en atención materna neonatal, detección de dificultades, realización de ciclos rápidos para mejorar la atención
- COMITÉ DE HISTORIA CLÍNICA ÚNICA.-
Monitoreo de historias clínicas del departamento de estadística, actualizaciones, depuración, contenido de formularios. Reuniones trimestrales con acta de respaldo
- COMITÉ DEL ADULTO MAYOR.-
Cumplimientos de Normas y protocolos en la atención integral de las personas adultas mayores.

2.2.-FORMAS DE COMUNICACIÓN EXISTENTES

La comunicación es el medio necesario para el ser humano, el lenguaje es la materia primordial para intercambiar ideas, los ciudadanos tenemos la virtud grande de mejorar cada día en el habla, en las acciones y en los eventos, muchos de ellos se preocupan por estar bien presentados con respecto a la vestimenta, más no, de la forma de llegar a la otra persona.

Dentro del Hospital San Sebastián se comunica por memorandos, oficios, circulares, correos electrónicos, quipux y en caso de que el profesional sea solicitado en alguna parte, se llama por los altos parlantes del Hospital.

2.2.1.- MEMORANDOS

Una de las metodologías utilizadas por el Hospital San Sebastián para dar a conocer alguna información rápida y concreta son los memorandos, para la autora (Guevara, Imagen corporativa y gestión de relaciones con la prensa 32), son un sustituto mecánico de contacto personal y de las comunicaciones telefónicas. Son breves, apropiadas para dar instrucciones



y sirve además como documentación. En la actualidad se ha reemplazado por el correo electrónico.

Un memorando contiene el logo de la Institución, un encabezado que marque el lugar de trabajo, el área y el cantón, numero de memorando, fecha, nombre de la persona que envía y cargo, nombres de las personas que reciben, asunto, motivo descrito, firma del representante y la respectiva sumilla firmada por la persona que aprueba, elaborado y revisado.



Ministerio de Salud Pública

Dirección Provincial de Salud del Azuay

AREA DE SALUD # 8 SIGSIG

MEMO 0337-HSS-A8-13
FECHA: 10 de abril del 2013
DE: Dra. Sayuris Cabrera – DIRECTORA DEL AREA 8
PARA: Dra. Graciela Ramón, Abg. Lourdes Sarmiento.
ASUNTO: Conformación de comisión

A través de la presente me dirijo a Ustedes para solicitarles que se conforme la comisión Técnica el día de mañana 13 de abril del 2013 a las 14:30 para la apertura de sobres cerrados de SIE-AREA8SI-010-2013 Prendas de protección.

Sin otro particular, suscribo de usted.

Atentamente.

Dra. Sayuris Cabrera
DIRECTORA DE AREA

	<i>Nombre</i>	<i>Cargo</i>	<i>Sumilla</i>
<i>Aprobado:</i>	<i>Dra. Sayuris Cabrera</i>	<i>Directora</i>	
<i>Elaborado:</i>	<i>Sra. Melina Reinoso</i>	<i>Secretaria</i>	
<i>Revisado:</i>	<i>Lcda. Catalina Jerves</i>	<i>Administradora</i>	



2.2.2.- QUIPUX

³Quipux proviene de la lengua quechua: khipu que significa nudo, era un sistema usado por los incas para comunicarse entre ellos y llevar mensajes entre poblados. La X significa que fue desarrollado utilizando software libre a través de una herramienta electrónica.

En el Hospital San Sebastián se incrementó el nivel informático denominado QUIPUX los sistemas de información para gestión documental se han convertido en herramientas básicas para soportar el registro, control, circulación y organización de los documentos digitales y/o impresos que se envían y reciben en una institución.

El sistema de gestión documental es la forma de hacer una comunicación inmediata, similar al correo electrónico pero varia en la forma de enviar o recibir una información, en este sistema se debe respetar los niveles jerárquicos, el Quipux cumple una función muy valiosa que cada empleado público puede buscar, a un ciudadano que labore en instituciones públicas tan solo por el nombre o apellido, al no ser encontrado puede buscar por cargo que desempeñe o por institución que labora.

Gestión Documental

Ingreso de Usuarios al sistema

Por favor Ingrese su número de Cédula y contraseña

Cédula:

Contraseña:

Tipo de Usuario:

Subsecretaría Informática - Presidencia de la República del Ecuador Basado en el sistema de gestión documental ORFEO www.orfeoepi.org

³ <http://bit.ly/1cjl75> QUIPUX

⁴ www.google.com-quipux



2.2.3.- OFICIOS

Otro de los métodos que se utilizan para comunicarse internamente son los oficios de carácter personal y muchas de las veces con copia a Talento Humano, además cuando la directora o la autoridad superior necesitan informar a todo el personal de la institución se realiza por medio de circulares.



Sigsig, 22 de febrero del 2013

Oficio N°00304 -A8-HSS-DH-2013

Señor

Diego Jiménez

SECRETARIO GENERAL DEL SINDICATO DE OBREROS- MUNICIPALIDAD DE SIGSIG

Ciudad

De mis consideraciones:

Por medio del presente me dirijo a Usted y por su digno intermedio a quienes conforman el Sindicato de Obreros, con el fin de solicitar de la manera más comedida se sirva justificar la inasistencia del Sr. Benjamín Ramiro Jiménez Brito a la sesión convocada por ustedes para el día de hoy 22 de febrero del 2013 a las 14:00 ya que por motivos laborales, será imposible que el mencionado funcionario pueda asistir a la reunión para hoy convocada.

Sin otro particular y en la espera de su comprensión, suscribo de Usted

Atentamente

Dra. Sayuris Cabrera

DIRECTORA DEL DISTRITO DE SALUD SIGSIG



2.2.4.-ALTOS PARLANTES



El Hospital San Sebastián cuando necesita dar una información rápida, corta y precisa utiliza los altos parlantes, de la misma manera cuando se necesita localizar a uno de los funcionarios que por otros motivos no se encuentra en su puesto de trabajo.

2.3 MEDIOS

En el Hospital San Sebastián para publicar una información que ha suscitado dentro de la institución se utiliza parte del BTL y ATL⁵ La publicidad bajo la línea (BTL) se enfoca en medios directos de comunicación, más comúnmente correo directo, e-mail, telemarketing, venta personal y cualquier otra – que utiliza listas bien segmentadas y escogidas de nombres y empresas - para maximizar la respuesta, mientras que el ATL por "Above the line" es publicidad pagada. Normalmente estos son prensa, radio, cine y televisión.

⁵ Jorge E. Pereira, BTL Bajo la línea, Investigación Psicología del consumidor-
<http://bit.ly/YJvKA0>



Dentro de la institución se practica ambas formas de comunicación los correos electrónicos para invitar a la rueda de prensa, mientras que el ATL se utiliza cuando la noticia ya ha suscitado y no a sido cubierta por el corresponsal del medio, en ese momento la institución compra un espacio al periódico o radio para difundir a la ciudadanía sobre el echo o acontecimiento. En el caso de la radio también es utilizado para los boletines de prensa o campañas entre ellos podemos mencionar la campaña de vacunación canina, se utiliza este medio porque la cobertura es más larga y su mensaje es mejor receptado.

Otro de los medios que se utiliza por el Hospital es la notificación que se hace por medio de un oficio solicitándole al párroco del cantón que de lectura antes de finalizar la Eucaristía.

2.4.- DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA DEL CENTRO URBANO

El Centro Urbano cumple un papel fundamental para cada uno de los ciudadanos sigseños, la nueva casa de salud es denominada el Centro de Atención de Primer Nivel, en el departamento de estadística los pacientes que pertenecen al casco urbano y parte de lo rural pueden acercarse con su cédula y abrir su carpeta, así ya cuenten con Historia Clínica dentro del Hospital, ésta queda aislada para atención médica y sirve solo para odontología o emergencia, mientras que en el Centro Urbano tiene que brindar la siguiente información para la apertura de la nueva Historia Clínica:

Nombres y apellidos, sexo, cédula, edad, estado civil, teléfono, lugar habitual, ocupación, nivel de educación, número de hijos, tipo de sangre, fecha de emisión, y una referencia familiar en caso de emergencia del paciente (nombres y apellidos, parentesco y teléfono), una vez dado el nuevo número de la historia clínica del paciente que servirá para toda la vida, el paciente es atendido por las enfermeras de turno para la debida preparación, donde se toma la presión, pulso, temperatura, edad, y se realiza la pregunta ¿Qué síntoma tiene o qué malestar tiene? Dando contestación que le duele algo del cuerpo, por planificación familiar, revisión



de implante, etc. Al finalizar la preparación, la Auxiliar de enfermería se encarga de pasar las carpetas a cada profesional de la salud para la debida revisión y tratamiento, luego de la revisión el paciente para cumplir con su visita debe retirar la medicación que es gratuita del Departamento de Farmacia, el único documento que se solicita dentro de farmacia es la cédula del paciente. En caso de estar el paciente con molestias más graves inmediatamente se le da el paso al segundo nivel o dependiendo del grado de necesidad al tercer nivel.



En el departamento de estadística se cuenta con agendamiento de turnos por medio de la vía telefónica que es el 3051306 tan solo emitiendo el número de la historia clínica, la persona encargada de estadística tiene la obligación de entregar 16 turnos en la mañana y 12 en la tarde por médico, en caso de adolescentes 9 en la mañana y 6 en la tarde y para psicología 6 en la mañana y 5 en la tarde, esto para dar un servicio de calidad y respeto.



2.4.1 COMUNICACIÓN INTERNA EN EL CENTRO URBANO

La comunicación que se utiliza en el Centro Urbano es el diálogo de profesional a profesional o de paciente a profesional, las ordenes son verbales y en caso de supervisiones e informes es enviado a los correos electrónicos de los profesionales, esto se realiza de esta manera porque en el Centro de Atención de Primer Nivel no se cuenta todavía con todas las facilidades, entre ellas la necesidad de poseer internet, para agilizar los trabajos la persona que desee notificar un aviso se coloca en una hoja cerca del reloj biométrico para que al momento de marcar se informe de dicha orden o de algún aviso.





CAPITULO 3

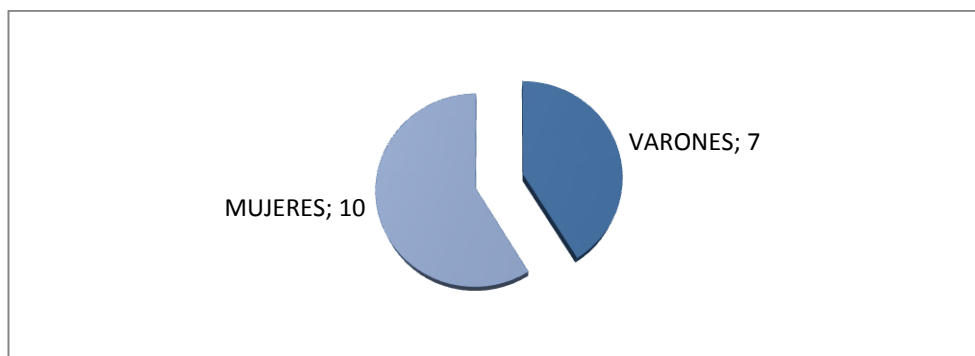
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y POSIBLE ALTERNATIVA

3.1 METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Luego de haber realizado la respectiva investigación sobre el Hospital San Sebastián desde su inicio, su historia, su problema y su gran necesidad, he realizado 17 encuestas que representa el universo, haciendo que se desarrolle una encuesta por departamento, para conocer si existe la necesidad de implementar un departamento que cuente con algunas características de comunicación, que se dedique a fomentar el diálogo interno y luego externo, que difunda a la comunidad los eventos o acontecimientos que viene desarrollando durante cada semana de labor, es por ello que un Departamento de Comunicación Social es primordial dentro del ahora denominado Distrito de Salud.

Para conocer con mejor exactitud lo que piensan cada líder del departamento a continuación se describirá el punto de vista escrito en las encuestas, se debe mencionar que se trabajó con 7 varones y 10 mujeres.

Sexo: Masculino Femenino



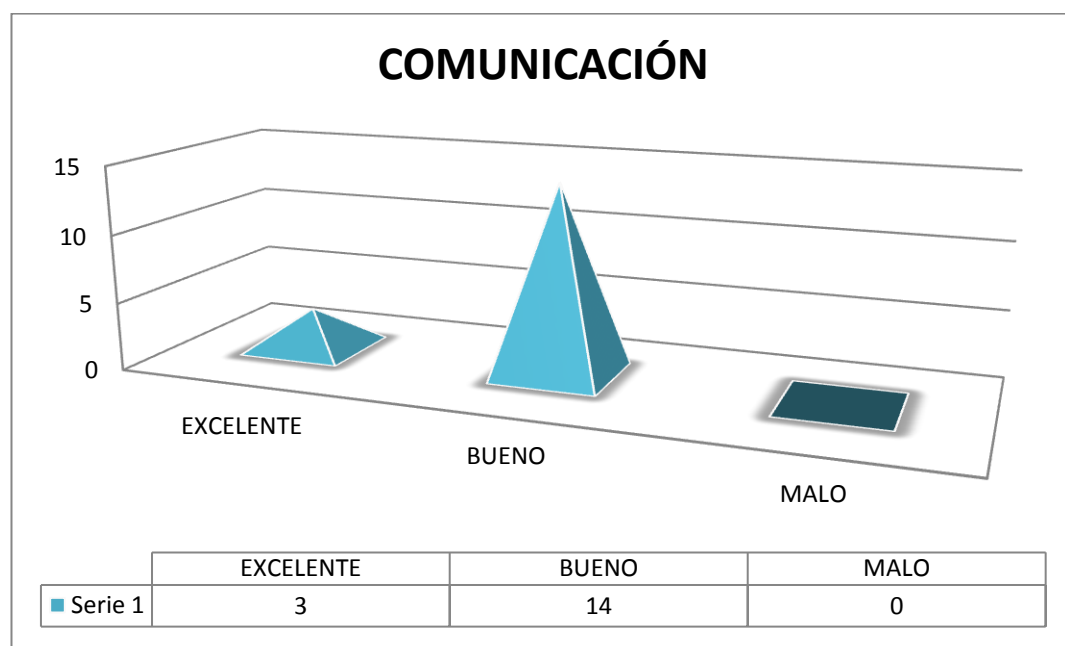


1.- ¿Cómo es la comunicación entre su departamento y los demás departamentos?

Excelente

Bueno

Malo



Podemos mencionar que la comunicación no es excelente entre los departamentos, por falta de diálogo, por que no existe la suficiente confianza entre el líder del departamento y sus compañeras, pero tampoco es mala porque dialogan siempre para dar a conocer su punto de vista aunque no lleguen siempre a llegar a un acuerdo.

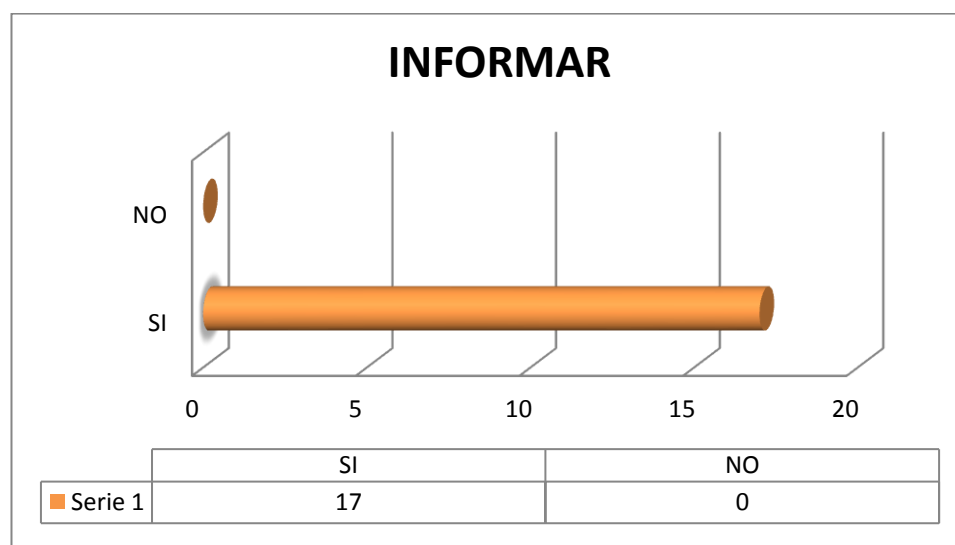


2.- ¿Usted juzga necesario dar a conocer los servicios y beneficios que presta el Distrito de Salud a todo el cantón Sígsig?

Si

No

¿Por qué?



Se juzga necesario el dar a conocer cada acción, suceso que se tiene dentro del Distrito para que la comunidad en este caso los y las señas tengan presente que no sólo a un Hospital tiene que acudir cuando esté enfermo o necesite medicación, también cuando tenga un familiar postrado y necesite de ayuda medica los médicos rurales tiene la obligan de dar atención sin importar el lugar ya sea cerca o lejos.

¿Por qué?

- Si la gente está enterada puede enterarse aun más y subir las coberturas.
- Se debe socializar cada acontecimiento presentado.
- Conociendo a cabalidad se puede hacer uso de sus beneficios.



- Las personas no están completamente enteradas de los servicios que presta como distrito.
- Los medios de difusión interna del área no son muy acogedores, por eso necesitamos de alguien que haga radio, televisión o prensa.
- Necesitamos todo saber que es lo que hacemos.
- El usuario externo tiene la obligación de saber, para así hacer uso del mismo.
- Por cuanto muchos servicios podrían ser desconocidos y por tanto no utilizados
- La ciudadanía desconoce los servicios por lo que no accede a los beneficios que brinda la institución.
- Al conocer los servicios que presta la institución se podrá centralizar, mejorar la atención y habrá una mejor calidad de vida.
- Porque debería existir la promoción de los servicios.
- Así la población del cantón se inmerge en la atención.
- Es necesario que la gente esté empapada de todo lo que hace los departamentos y en especial del departamento de inspección.
- Muchos de los beneficios que ofrece no son conocidos por todos y a tiempo oportuno.
- No se sabe de que se trata que cambios se está dando o continúan igual.
- El sólo echo que la gente sepa lo que se hace en una institución sabrá valorar.
- La mayoría de las personas no saben en que áreas se especializa el Hospital.

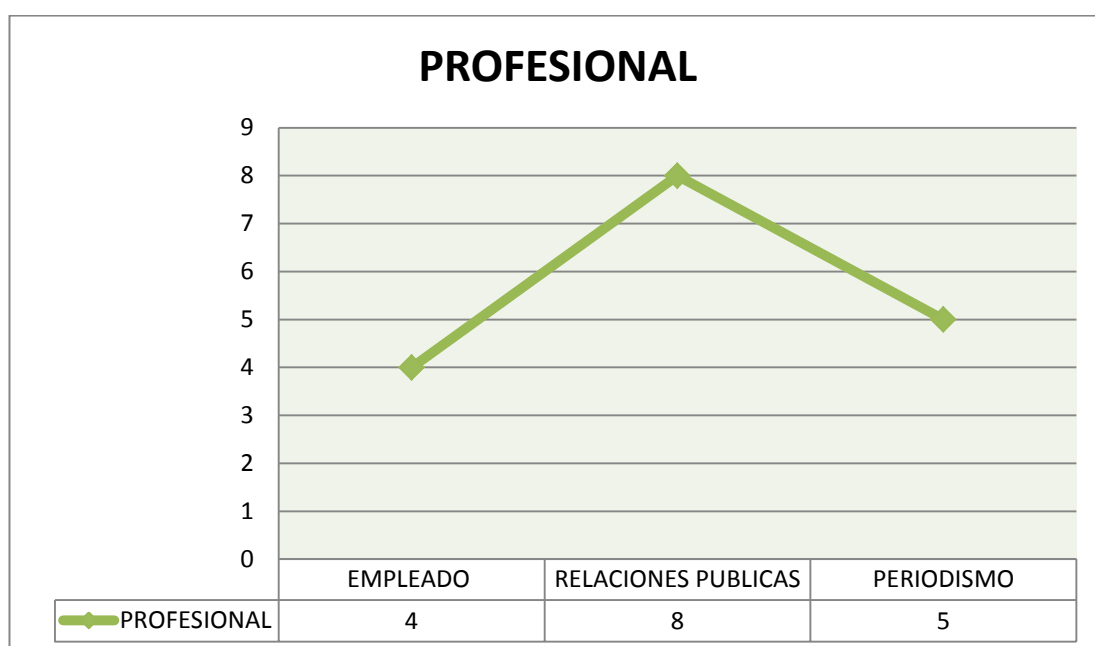


3.- ¿Para el desarrollo de las publicaciones quién considera Usted que debe hacerse cargo de la comunicación?

Empleado de la institución con conocimiento de Comunicación

Un empleado con conocimiento de Relaciones Públicas

Un empleado con conocimiento de Periodismo



Mientras contestaban la pregunta me decían hay que ser realistas ya no se va a crear más partidas como para contratar más gente, en tal caso fuera lo genial una persona con conocimientos de comunicación social o relaciones públicas, así la institución se diera a conocer las actividades que desarrolla.

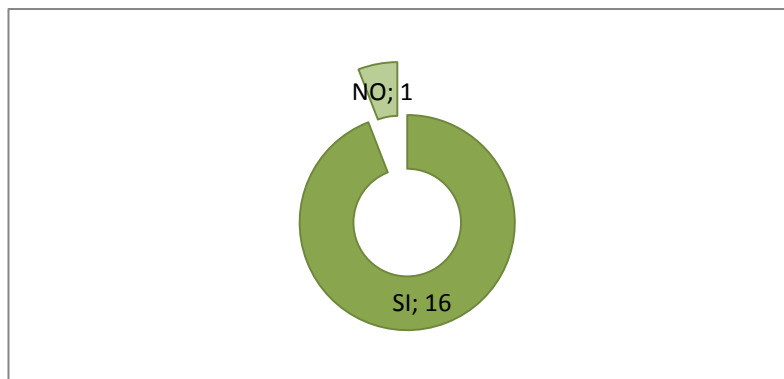


4.- ¿Considera Usted la oportunidad de crear el departamento de comunicación y Relaciones Públicas en el Distrito de Salud, para fortalecer relaciones entre los departamentos de la Institución y el cantón?

Si

No

¿Por qué?



¿Por qué?

Los líderes de los departamentos respondieron de la siguiente manera.

NO.-

- No hace falta crear más burocracia, únicamente se debe fortalecer la institución con buenos médicos, equipos y medicación y por sí sola se va fortaleciendo la institución.

SI.-

- En el hospital no existe información que se publique por tal motivo la gente piensa que en el Hospital no se hace nada, por tal motivo es necesario que se crea el departamento de Comunicación.



- Las relaciones personales y laborales se encuentran muy deterioradas.
- Un trabajo mancomunado fortalece emprendimientos.
- Las personas estarían más informadas de cada programa dentro de la institución para poder desarrollar de una mejor manera y de la misma manera con otras instituciones del cantón.
- Las relaciones públicas deben ser mejoradas por profesionales que conozcan el medio e incluso el marketing y figuras publicitarias.
- Es una cosa tan especial para la institución.
- Porque dentro de una institución como la nuestra es imprescindible las relaciones públicas.
- De esa manera se gana independencia y autonomía en el manejo de dicho departamento.
- Mayor alcance con la comunidad y conocer las necesidades de la institución y los colaboradores.
- Para mejorar la atención y la agilidad del servicio que se brinda.
- Ésta nos ayuda a fortalecer las relaciones y además a fortalecer como grupo y más aun como institución.
- Con sólo la implementación de un departamento experto en comunicación se valorará el trabajo.
- Necesitamos expresar o exponer los problemas e inquietudes de la institución.
- Sería la única fuente confiable y certera de las comunicaciones.
- Para poder llegar directamente con nuestras inquietudes.
- Se necesita saber propuestas y observaciones que tiene casa empleado público

3.2 DEPARTAMENTOS

Departamento de Dirección.-Departamento de Secretaría.-
Departamento de Administración.-Departamento de Gestión Financiera.-
Departamento de Talento Humano.-Departamento de Estadística.-

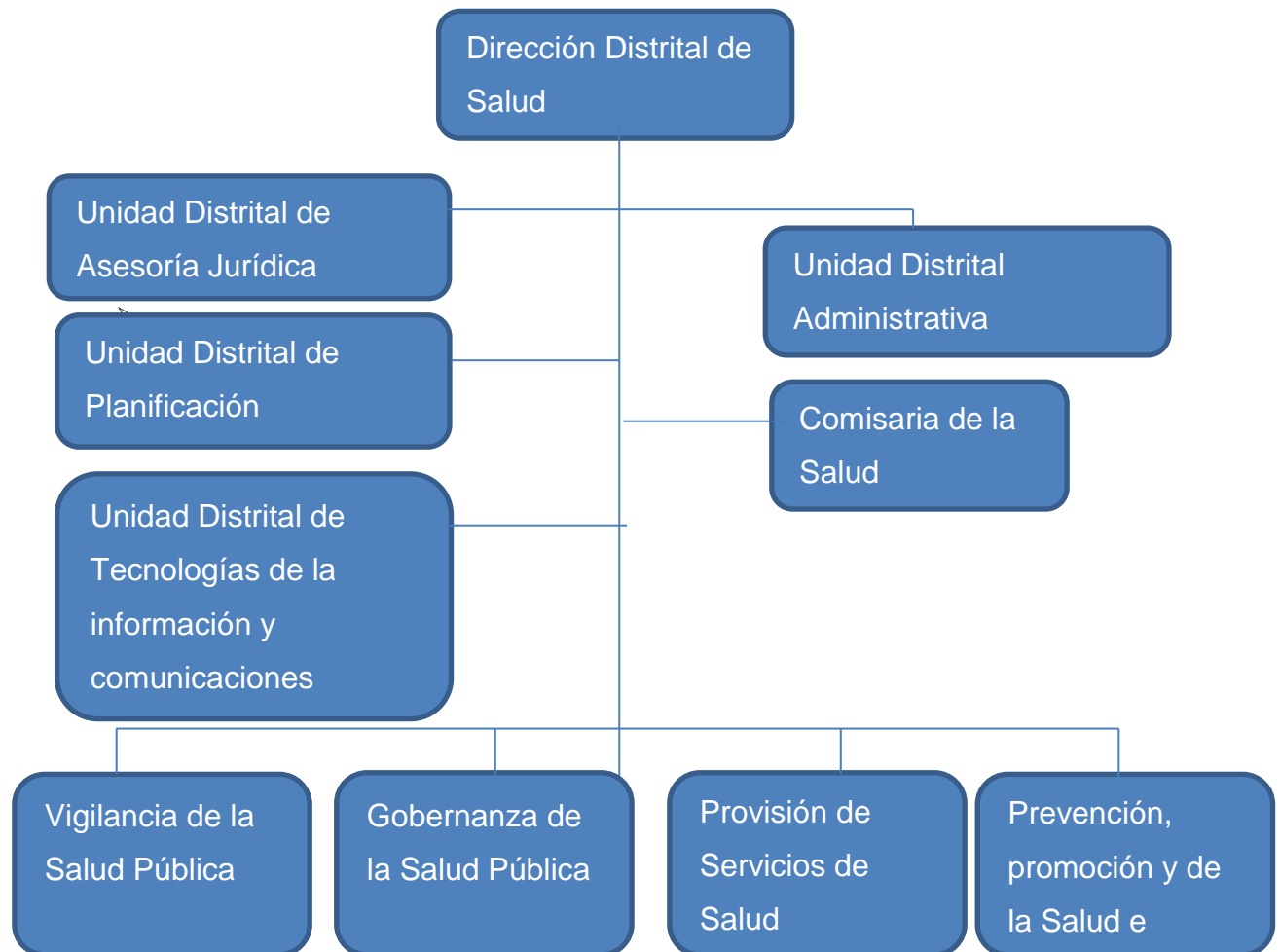


Departamento de Laboratorio, Departamento de Informática.-
Departamento de Unidad de Conducción de Área.- Departamento de
Inspectoría Sanitaria.-Departamento de Bodega.-Departamento de
Mantenimiento.-Departamento de Farmacia.-Departamento de
Hospitalización, Departamento de Emergencia.- Médicos especialistas.-
Quirófano, estos son los Departamentos que estuvieron dentro del
Hospital San Sebastián, menciono las palabra estuvieron porque
cuando presente el tema de tesina todavía seguíamos siendo Hospital,
pero ahora con la nueva disposición y ya oficializado en Estatuto
Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, Acuerdo Ministerial
1034, en Sígsig se crea el Distrito de Salud 01D08 con la única función
especial de el buen trato al paciente y de un buen vivir.

Todavía no se estructura como Distrito pero ya se inicia los primeros
cambios, como es el RUC y el cambio de la representante legal
conjuntamente con la Acción de Personal en la Dirección Provincial de Salud
a nombre de la Dra. Sayuris Cabrera.



3.3 ORGANIGRAMA⁶



3.2 CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN EN EL HOSPITAL SAN SEBASTIAN

¿Será que la creación del Departamento de Comunicación Social en el Hospital San Sebastián; permite una mejor interrelación entre los pacientes y el personal que labora en la Institución y fuera de él? Ésta es una de las primeras preguntas que me hice cuando se trataba de hacer el esquema de tesina y me pregunté si será necesario el departamento de comunicación y

⁶ Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos , acuerdo Ministerial 1034
Cobos Zhiminaicela/2013



ahora con todo lo investigado, puedo decir con certeza que sí se necesita implementar dicho departamento, esto gracias a cada una de las respuestas dadas en las encuestas aplicadas y expuestas en el capítulo anterior.

La comunicación dentro de una institución de salud se define como "la modificación del comportamiento humano y los factores ambientales relacionados con ese comportamiento que directa o indirectamente promueven la salud, previenen enfermedades o protegen a los individuos del daño", o como "un proceso de presentar y evaluar información educativa persuasiva, interesante y atractiva que dé por resultado comportamientos individuales y sociales sanos" (Coe)

La comunicación interna tiene una importancia, porque permite el conocimiento y la coordinación de actividades entre los distintos departamentos de la institución, además fortalece la interacción y participación activa de todo el personal de la empresa, incentiva al trabajo en equipo a través de las distintas relaciones que se establecen entre áreas o entre subcentros, la comunicación es lo primordial para llevar a cabo un éxito en el trabajo, creando ambientes propicios que ayudan a mejorar las condiciones físicas y humanas del trabajador, si se llegare a conseguir un ambiente donde todos los trabajadores y empleados se lleven y mantengan el diálogo sobre todo se podría conseguir un cambio y una mejor gestión.

La comunicación interna es responsabilidad y compromiso de todos los colaboradores de una empresa y debe ser participativa.

La comunicación escrita posee ventajas evidentes, ya que se presta a menos ambigüedades y malas interpretaciones, la distribución es generalmente sencilla y eficiente, su producción es poco costosa, una ventaja adicional radica en que se puede guardar para la posterioridad y sirve de consulta. (Guevara, Imagen corporativa y gestión de relaciones con la prensa)



Nos podemos dar cuenta que falta comunicación dentro del Hospital del Sígsig, ya que muchas de las veces no podemos llegar a un acuerdo entre todo el personal, tomando decisiones por departamento y no como persona.

⁷La comunicación interna es parte de un enfoque integral de la comunicación corporativa, de la que es un elemento inseparable aunque diferenciado, formando un todo indisoluble por las interrelaciones que se producen.

La comunicación en todo lugar y en especial dentro de Hospital sirve para unir pensamientos favorables en la relación de actitudes favorables a la coherencia en los trabajos y tareas, implicando a todos los funcionarios de la institución o de la organización además sirve para obtener nuevos comportamientos y nuevas mentalidades, proyectando un lenguaje común y una voluntad de crecer y hacer juntos una comunicación con una sola finalidad.

En cada una de las instituciones publicas y privada crear el departamento de comunicación social ya no es un lujo sino una gran necesidad esto porque se necesita difundir varia información dentro y fuera de la institución logrando así conseguir grandes logros con objetivos planteados y con estrategias definidas.

Lo difícil que se vuelve dentro de una comunicación es la falta de la comprensión y de sabernos escuchar unos a los otros, es por ello que existe una comunicación formal e informal; podemos decir que la comunicación formal es la comunicación, sensata, precisa y de calidad que se trasmite de un doctor a un paciente utilizando varias metodologías. Mientras que la informal es la comunicación que ha pesar de los contenidos y más aún, de

⁷ Hospital de Donostia- plan de comunicación y mapa de relaciones 2004-2008



los aspectos laborables se utilizan por medio de canales no oficiales y su transmisión del mensaje es más veloz. (Diálogo).

Otro de los grandes logros que se realizará en el departamento de comunicación es la capacitación a los profesionales de salud y lo administrativo sobre trato al paciente, atención al usuario y medidas a tomar en caso de catástrofes dentro del Hospital.

ANTERNATIVA.-

Al momento de estudiar Comunicación Social muchos piensan que es para cubrir un suceso y difundir, pero cuando una persona labora en una Institución Pública o Privada lo que se quiere demostrar es otra imagen, por tal motivo lo que planteo realizar dentro del Hospital San Sebastián es tener una imagen reconocida en especial por sus actividades buenas.

- Hojas membretadas.- es la imagen de la Institución, se colocará el logo de la Institución con la debida nominación y el sello del Ministerio. En caso de las Unidades Operativas se colocará el nombre de la parroquia al que representa.
- Señalización.- la señalización dentro de una Institución pública tiene gran importancia para el personal y de manera necesaria para los pacientes, al momento que visitan al Hospital o a la Unidad Operativa. Porque no decir en caso de una emergencia dentro del HSS es necesario conocer algunas normas y de carácter urgente los pacientes y personal que labora dentro del Hospital saber por donde debe evacuar.
- Rotulación.- es necesario rotular en cada oficina del Centro Urbano, Unidades Operativas y calles cercanas a la Institución para identificar la ubicación.

Tomando en cuenta que todo el personal labora en 8 horas diarias y su tiempo es escaso, el Departamento de Comunicación Social debe plantear al menos 3 planes de mucha importancia como pudiese ser.



- Plan de Comunicación.- intervenir conjuntamente con charlas sobre Relaciones Humanas, maneras de comunicar interna y externamente, medios necesarios para difundir, creación de planes.
- Plan sobre Ecología.- En ambiente sano recuperación sana, es el logo que puede utilizarse en las áreas verdes del HSS recuperando los pequeños espacios perdidos que pertenecen al jardín y que hasta ahora están llenos de maleza, se realizará un plan para solicitar ayuda a los empleados y trabajadores y que mejor tener la valiosa colaboración del GAD Sígsig con mano de obra o plantas ornamentales.
- Plan Estratégico.- se intervendrá como Departamento de Comunicación socializando el Plan Estratégico que es realizado por la UCA revisando valores anuales y presupuestos para los contratos del personal.
- Plan Familiar.- Este plan es algo diferente a los demás, tiene como propósito solicitar autorización para que los que son padres o madres de familia lleven a sus hijos al trabajo en un mínimo de 2 ocasiones, puede ser en el día de la familia o en la fecha que sea establecida por Dirección, para que ellos conozcan lo que realiza sus padres dentro del Hospital y no sigan haciendo la pregunta ¿Mami, papi qué haces en tu trabajo? o porqué no te quedas en la casa.

3.4.1 OBJETIVO DE LA COMUNICACIÓN

Cuando se construye el departamento de comunicación se debe plantear varios objetivos que ayudarán a levantar como empresa, como ser humano y más aún como profesional.



- ⁸1.-Coordinar y canalizar el plan y la estrategia de comunicaciones de la empresa.
- 2.-Conseguir que la imagen pública y la comunicación sean claras, transparentes, rápidas y veraces.
- 3.- Establecer y mantener una relación estrecha, colaboración y motivación entre personal y los directivos, manteniéndolos informados y promoviendo actividades conjuntas.

Para poder desarrollar cada una de los objetivos es necesario acompañar con algunos pasos que llegan a ser como las funciones de un empleado, de un paciente, de un líder en busca de conseguir una comunicación que satisfaga las necesidades del diálogo tanto en lo externo como en lo interno, se debe demostrar el prestigio de la institución y de los que conforman la misma, así se podrá notar seguridad y confianza entre el paciente y el doctor o viceversa, no se debe hablar más de la cuenta y también debemos evitar de mandar correos innecesarios, el empleado al abrir su bandeja y encontrarse con varios e-mail se vuelve un poco problemático y hace del trabajo una presión, es por ello que debemos preguntarnos cada uno de nosotros el cuándo, qué, porqué, en especial cuál canal se debe informar y que medio es el más necesario para hacerlo y obtener mejores resultados.

La opinión pública es otro punto favorable para mejorar la comunicación, realizando varias encuestas o el simple hecho de acercarnos y de preguntarlos ¿Cómo fue atendido o que le falta mejorar al Hospital San Sebastián del Sísig? pero ésta pregunta no solo a los amigos, conocidos o personas que nos conozcan a nosotros sino a diferentes personas que nos puedan hablar con la verdad, solo así podremos mejorar como ser humano y como institución.

⁸Liliana Guevara Soto, Colombiana, La comunicación interna, pag,46



3.4.2.- FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN

No porque exista el departamento de comunicación se va a dejar que actúe solo, es un departamento que sirve y funciona unido a todos los otros departamentos bajo algunas condiciones y estableciendo algunas funciones.

De Normatividad.- Coordina todo aquello que contribuya a crear una imagen positiva y unificada en la entidad.

De Portavoz.- es el interlocutor con los distintos públicos

De Servicio.- Asesora a todos los departamentos con el fin de coordinar y dar unidad a las estrategias.

De Observador.- Es el encargado de detectar en los públicos la imagen de la entidad y utilizar los instrumentos necesarios para lograr los objetivos de cada público. Controla los procesos de comunicación.

De Cultura.- introduce y revisa los valores corporativos para orientar las actividades internas y externas que se integrarán a la imagen de la empresa. (Guevara, Comunicación Interna 47)

El Departamento de Comunicación para iniciar a ejecutarse de una manera correcta debe iniciar realizando el Plan Estratégico de Comunicación para así crear, coordinar, analizar, desarrollar, difundir y en especial controlar la emisión de mensajes internos, utilizando técnicas apropiadas, confiables y veraces que estarán aplicadas según la forma y según el método a utilizarse.

El encargado de la comunicación dentro de una institución primero debe iniciar por conocer al público al cual pretende llegar, escogiendo las edades, sexo, número de profesionales que laboran, clasificar los servidores públicos y diferenciar entre Hospital, Distrito, Centro Urbano, Subcentro de Salud, etc. Nunca debemos caer en la confusión de que por emitir rápido una nota o por el cierre de algún medio, vamos a enviar una información sin datos correctos, es por ello que debemos siempre preguntarnos si lo que vamos a comunicar le va a interesar a las personas o no, además debemos saber que



vamos a comunicar, por medio de que canal va a ser el más correcto, cuantas fuentes podemos utilizar para el desarrollo de la noticia, como nos decían en las aulas universitarias el olfato periodístico es una de las herramientas más necesarias para el comunicador social.

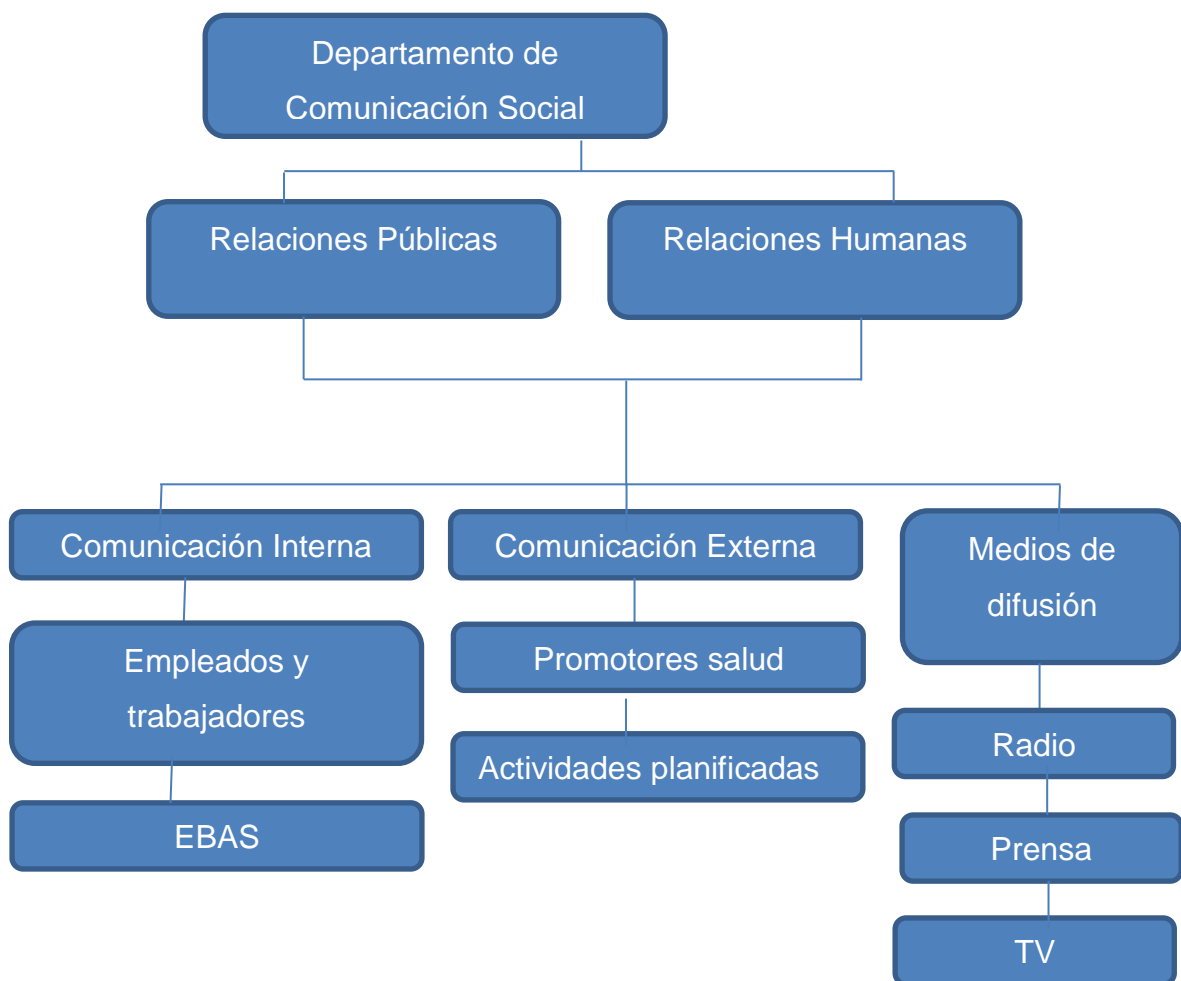
⁹ El Olfato periodístico: Los medios fueron antes servicio público de negocio: la prensa daba la información que el público debía conocer. El único método empírico utilizado era el criterio de los propios profesionales del medio. Desde entonces, el olfato periodístico guio a la profesión en la selección de temas informativos durante décadas. Sin embargo, en un momento dado la nariz de la prensa se resfría. El declive constante del número de lectores empujó a un grupo de diarios norteamericanos a averiguar los temas que realmente interesan a su audiencia, lo que implicaba dejar de olfatear y poner el oído.

⁹ Periodismo ciudadano: voces paralelas a la profesión periodística-Koldobika Meso Ayerdi, pdpmeayk@lg.edu.es



3.5.- ORGANIGRAMA TENTATIVO

El presente organigrama se plantea para poder desarrollar dentro del departamento de comunicación si en caso no hubiera partida para contratar a varias personas para formar el equipo de comunicación social.



3.6.-ORGANIGRAMA DE COMUNICACIÓN GRUPAL

El trabajo grupal dentro del departamento de comunicación social es muy importante ya que se trabaja para colocar la imagen institucional en lo más reconocido.



A continuación se detalla un organigrama tentativo a crearse en un trabajo en equipo:

¹⁰**La dirección de comunicación** social tiene una labor relevante porque es el trabajo directamente con la dirección general y desarrollar políticas, actividades y materia de comunicación dentro de cada uno de los departamentos. **La sección de promoción** se encargará de promocionar cada una de las actividades, necesidades, servicios y en especial los productos de la institución. **La jefatura de comunicación** será la encargada de transmitir a los medios de comunicación social ya sea prensa radio o televisión la información que la institución vea relevante para poder transmitir. Algo que es muy importante es la asistencia administrativa por medio de las evaluaciones del departamento para examinar si los recursos se están aplicando de manera correcta.

3.7.- RELACIONES PÚBLICAS

Dentro del departamento de Comunicación Social es importante tener presente que las relaciones públicas y las relaciones humanas son un eje primordial para poder llegar a la ciudadanía, la comunicación social no puede estar desconectada de estas dos relaciones. Las RR.PP son conjunto de acciones acompañadas de planes estratégicos donde la planificación cumple una función, llevando a un vínculo con los distintos públicos, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr con mayor éxito cada una de las propuestas.

Las relaciones públicas es la ¹¹Ciencia que estudia el proceso de interacción comunicacional a través del cual una entidad se vincula táctica y estratégicamente con los diferentes públicos. Implementa técnicas específicas de relacionamiento interpersonal y corporativo; y finalmente,

¹⁰ <http://bit.ly/17F5rLv>

¹¹ <http://www.redrrpp.com.ar/portal/modules.php?name=News&file=article&sid=1416>



coadyuva al posicionamiento de una imagen institucional sólida y basada en valores.

Las relaciones públicas dentro del departamento de comunicación del Hospital ayudan a seguir el camino correcto, para que la institución maneje una imagen institucional que ayude a posesionarse y a marcar la diferencia con las otras instituciones.

El origen de las Relaciones Públicas, en su sentido moderno, tuvo lugar en EE.UU.; donde surgen como el estudio de las relaciones con los diferentes públicos con los que interactúa una organización. De ahí surge el nombre “Public Relations”. En dicha denominación, “Public” hace referencias a públicos, como los grupos de personas y no al adjetivo calificativo del tipo de relación, en el sentido de público como distinto de privado. Esta inexactitud en la traducción, que a simple vista parece poco significativa, ha generado muchas confusiones a la hora de comprender el rol del Relacionista Público. (Génova)

3.8.- RELACIONES HUMANAS

Toda relación humana implica, necesariamente, al menos a dos individuos. A partir de las interacciones, las personas pueden desarrollar una vida compartida de manera amistosa y cordial. La clave está en aceptar ciertas reglas que deben respetar todos los integrantes de la comunidad y en no avanzar sobre los derechos individuales de cada sujeto. (Definiciones)

¹²Hay que diferenciar entre el concepto de relaciones humanas y relaciones públicas. Éstas últimas pretenden lograr el desarrollo y la aceptación de una organización dentro de la comunidad, al informar sus

¹² www.definicion.de/relaciones-humanas/#ixzz2XQCG5B6Q



objetivos y sus metodologías de trabajo. Es decir que, mientras las relaciones humanas son vinculaciones entre personas, las relaciones públicas establecen vínculos entre los seres humanos (individuos) y una organización o entidad (grupo).

Las relaciones humanas a mas de ser una norma es una actividad que se debe de desarrollar en cualquier actividad, institución u organización, el ámbito laboral apegado con lo humano es el lazo facilitador para que las diligencias encomendadas sean productivas, se debe evitar las peleas, disgustos para así mantenernos y vivir en un ambiente de armonía y sin conflictos. Las relaciones humanas deben tener siempre un objetivo muy claro que son las relaciones sinceras, de confianza y con una función equitativa que es el respeto mutuo.

3.9.- ABREVIATURAS

FODA= fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

IEOS= Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias

GADS= Gobierno Autónomo Descentralizado Sígsig

RRPP= Relaciones Públicas

RRHH= Relaciones Humanas

HSS= Hospital San Sebastián

QUIPUX= Sistema de Gestión Documental



3.10.- CONCLUSIONES

- ✓ Luego de haber culminado un arduo trabajo investigativo, periodístico y analítico, he llegado a la conclusión que el Hospital San Sebastián necesita un Departamento de Comunicación el mismo que cumplirá con varios objetivos, funciones y lo primordial utilizando estrategias que sirvan en primera instancia a mejorar como ser humano, tomando en cuenta siempre que las relaciones humanas son un eje principal dentro de la Institución.
- ✓ Antes de emitir alguna información al público interno y externo el líder del departamento al momento que desee dar una noticia, debe acercarse a Comunicación Social para buscar la mejor manera de difundir el mensaje y en especial escoger el medio más aceptado para publicarlo.
- ✓ Se debe entregar un informe de cada una de las actividades realizadas por mes a la Directora del área y programar un material exclusivo para hacer una rendición de cuentas de dirección y entregar afiches, libretos o cd con material del HSS a la ciudadanía presente.
- ✓ Estar presente en cada evento y tomar fotografía rescatando material, que en cualquier momento nos puede servir para empleados o también para la comunidad sigseña.

3.11.- RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que cada una de las actividades del departamento de comunicación deba ser evaluada por la autoridad superior, los temas planificados y tomados en cuenta como productos de desempeño de la Institución, esto pudiese ser una vez por mes, con la finalidad de garantizar que los mensajes hayan llegado al receptor y así demostrar la necesidad de crear el Departamento de Comunicación, además en cada evaluación se tome en cuenta el



denominado F.O.D.A Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

- ✓ El Departamento de Comunicación Social tiene la obligación de mantener informado sobre las diferentes actividades que se van a realizar y los resultados luego de efectuada la acción, claro está que no solo se debe informar lo operacional sino también los valores administrativos a cada uno de los trabajadores y empleados de la Institución.
- ✓ Un Comunicador Social debe aprovechar de cada una de las ventajas y de los productos que ofrecen la Institución, en el caso del Hospital que cuenta con un DVD y televisión, es recomendable promocionar por medio de video, las actividades que se realizan en el campo y dentro de las instalaciones del Hospital. Crear una cartelera y el funcionario encargado de la comunicación deberá mantener actualizada la cartelera, para así, aprovechar que la ciudadanía que llega a atenderse se informe de cada una de las acciones realizadas, de igual manera en el Centro Urbano y en las Unidades Operativas.
- ✓ Trabajar en equipo y aprovechar de cada uno de los momentos y en especial los trabajos planificados para el campo, esto con la finalidad de tener material de respaldo.

Para culminar esta investigación el comunicador social sobre todas las cosas debe aprender a escuchar y actuar como ser humano, antes de tomar otras acciones que luego pueden ser erradas.

<<La ética debe acompañar siempre al periodismo, como el zumbido al moscardón>>

Gabriel García Márquez



3.12.- BIBLIOGRAFIA

Coe, Gloria A. «comunicación en salud.» Chasqui 63 (Septiembre 1998).

Definiciones. 2008. 27 de junio de 2013 <<http://definicion.de/relaciones-humanas/>>.

Génova, Antonio Di. Estrategias de Comunicación y tácticas relacionales. Buenos Aires: LEUKA, 2000.

Guevara, Liliana. Comunicación Interna. Quito: Quipus - Ciespal, 2006.

—. Imagen corporativa y gestión de relaciones con la prensa. Quito: Quipus, abril-mayo de 2003.

INEC. INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS Y CENSOS. 2010. 16 de JUNIO de 2013 <http://www.inec.gob.ec/cpv/?TB_iframe=true&height=450&width=800'%20rel=slbox>.

Méndez, Eco. Ana Lucía. «REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA.» INSTRUCTIVO. QUITO, SEPTIEMBRE de 2012.

NACIONAL, ASAMBLEA. «Ley Organica del Servicio Público.» Del Régimen Interno de administracion del Talento Humano. Pichinca, 16 de mayo de 2005.

Palencia, Manuel. 90 tecnicas de relaciones públicas. Barcelona: Bresca, 2008.

Plan Estratégico. PLAN ESTRATEGICO. SIGSIG, 2009.

Talancón, Humberto Ponce. «Contribuciones a la Economía.» Contribuciones a la Economía (SEPTIEMBRE DEL 2006): 2-16.



3.13.- ANEXOS

Escuela de Comunicación Social - Periodismo

Encuesta para conocer el grado de necesidad, de crear el Departamento de Comunicación Social dentro de Distrito de Salud- Sígsig.

Se le agradece por su colaboración, marque con una X su respuesta.

Sexo: Masculino Femenino

1.- ¿Cómo es la comunicación entre su departamento y los demás departamentos?

Excelente

Bueno

Malo

2.- ¿Usted juzga necesario dar a conocer los servicios y beneficios que presta el Distrito de Salud a todo el cantón Sígsig?

Si

No

Porqué.....
.....

3.- ¿Para el desarrollo de las publicaciones quién considera Usted que debe hacerse cargo de la comunicación?

Un empleado de la institución

Un empleado con conocimiento de Relaciones Públicas

Un empleado con conocimiento de Periodismo

4.- ¿Considera Usted la oportunidad de crear el Departamento de Comunicación en el Distrito de Salud, para fortalecer relaciones entre los departamentos de la Institución y el cantón?

Si

No

Porqué.....
.....



Universidad de Cuenca
Escuela de Comunicación Social