

**PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIONES PARA LA IPS  
COOMULTRASAN**

**MAYRA ALEJANDRA TIRADO TIRADO**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL- PERIODISMO  
BUCARAMANGA 2013**

**PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIONES PARA LA IPS  
COOMULTRASAN**

**MAYRA ALEJANDRA TIRADO TIRADO**

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO EN MODALIDAD DE PASANTÍA  
COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE COMUNICADOR SOCIAL-  
PERIODISTA.**

**SUPERVISOR**

**MAG. JAIME ENRRIQUE PALLARES ESPINOSA  
COMUNICADOR SOCIAL ORGANIZACIONAL**

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL- PERIODISMO  
BUCARAMANGA 2013**

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Bucaramanga, de 2013

## **AGRACECIMIENTOS**

Agradezco a Dios y a la Virgen María por la oportunidad que se me brindó de poder estudiar y formarme como profesional en la carrera que siempre desee, Comunicación Social. También, doy infinitas gracias a mis padres, mis abuelos y a mi familia por su apoyo incondicional, sus consejos y colaboración en todo el proceso de formación en la Universidad Pontificia Bolivariana. A mis docentes por sus enseñanzas y experiencias en las diferentes áreas, así como también, agradezco a la IPS Coomultrasan por abrirme sus puertas y permitir el desarrollo de mi pasantía para lograr mostrar en gran medida los aprendizajes adquiridos; al docente Jaime Enrique Pallares le agradezco por ser el asesor que orientó y supervisó la finalización de mis estudios académicos.

## **DEDICATORIA**

Con gratitud, aprecio, cariño y amor dedico este logro a Dios y la Virgen María por las bendiciones recibidas, a mis padres Sabina Tirado Amado y Héctor Tirado Ortiz por su apoyo, consejos, enseñanzas y confianza día tras día; a mis abuelos Ana Isabel Ortiz, Juan José Tirado y Nicasio Tirado Cruz, por su compañía y cada una de las oraciones hechas en mi nombre para que fuera Diosito quién me diera sabiduría, prudencia y dedicación a lo largo de mi proceso académico; a mis tías por su generosidad, amabilidad y apoyo, y a William Benavides, por ser mi gran confidente. Dios los llene de bendiciones y los proteja siempre.

**GRACIAS INFINITAS.**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	16
IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	18
OBJETIVO GENERAL	26
OBJETIVO ESPECÍFICO	26
PLAN DE TRABAJO	27
ACTIVIDADES DESARROLLADAS	33
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFÍA	44

## LISTA DE ANEXOS

Anexo A.....	Carteleras externas
Anexo B.....	Charlas educativas
Anexo C.....	Actividades complementarias
Anexo D.....	Lema del mes
Anexo E.....	Derecho y deber de los usuarios
Anexo F.....	Publicación del derecho y deber de los usuarios en la página web cada mes.
Anexo G.....	Carteleras derechos y deberes de los usuarios
Anexo H.....	Entrega de folletos de derechos y deberes, además de corazones ideológicos
Anexo I.....	Perfil del mes
Anexo J.....	Carteleras internas
Anexo K.....	Campaña IPS Conecta, pirámide e imágenes digitales
Anexo L.....	Mensajes enviados por Bigant
Anexo M.....	Textos de perifoneo
Anexo N.....	Guión literario, video
Anexo Ñ.....	Imágenes de actividades educativas, simulacros de emergencias en tres sedes y plasmando sueños (actividad del día del niño)
Anexo O.....	Carteles para cada una de las ocho sedes
Anexo P.....	Afiches seguridad en el usuario, plegable seguridad en el usuario, plegable programas de promoción y prevención, porta folletos, toma uno, tarjeta día de la enfermera, tarjeta invitación

a talleres de insulino terapia

Anexo Q..... Fotos cumpleaños funcionarios IPS Coomultrasan, área  
administrativa

## TABLA DE FIGURAS

Figura 1.....	Cartelera externa febrero, salud mental
Figura 2.....	Cartelera externa febrero, tuberculosis
Figura 3.....	Cartelera externa marzo, salud sexual y reproductiva
Figura 4.....	Cartelera externa abril, salud infantil
Figura 5.....	Cartelera externa abril, programas de promoción y prevención
Figura 6.....	Cartelera externa mayo, prevención del cáncer de mama y cérvix
Figura 7.....	Cartelera externa mayo, prevención del cáncer de próstata y gástrico
Figura 8.....	Cartelera externa junio, salud mental
Figura 9.....	Cartelera externa julio, enfermedades transmisibles
Figura 10.....	Cartelera externa julio, programas de promoción y prevención
Figura 11.....	Cartelera semana de la tuberculosis
Figura 12.....	Campaña interna denominada “el ejemplo empieza por casa” con motivo del día de la mujer en las que se les invitó a hacerse el autoexamen de seno y a realizarse la citología. 240 sobres fueron entregados a las funcionarias.
Figura 13.....	Mano de campaña “TÓCATE MUJER, prevenir el cáncer está en tu manos”. Fueron 230 manos colocadas en cada una de las puertas de las 8 sedes.
Figura 14.....	Tarjeta entregada en la jornada de toma de citología denominada “Tiempo para ti mujer”. Se entregaron 110 tarjetas
Figura 15.....	Entrega de pulsera y tarjeta en la jornada “Tiempo para ti mujer. 110 tarjetas y 110 pulseras se entregaron
Figura 16.....	Tarjeta de salud mental entregada a usuarios de la IPS Coomultrasan

Figura 17.....	Lema mes de marzo “Mi sexualidad si vale”
Figura 18.....	Lema mes de abril “ A los niños bríndales amor, cuídalos hoy, mañana y siempre”
Figura 19.....	Lema mes de mayo “TÓCATE MUJER, prevenir el cáncer está en tus manos”
Figura 20.....	Lema mes de junio, ¡Cuidate!, la salud mental también es contigo
Figura 21.....	Derecho y deber de los usuarios en marzo
Figura 22.....	Derecho y deber de los usuarios en abril
Figura 23.....	Derecho y deber de los usuarios en mayo
Figura 24.....	Derecho y deber de los usuarios en junio
Figura 25.....	Derecho y deber de los usuarios en julio
Figura 26.....	Derecho y deber de marzo en página web
Figura 27.....	Derecho y deber de abril en página web
Figura 28.....	Derecho y deber de mayo en página web
Figura 29.....	Derecho y deber de junio en página web
Figura 30.....	Publicación en página web sobre tuberculosis en febrero
Figura 31.....	Publicación en página web, “ Mi sexualidad si vale” en marzo
Figura 32.....	Publicación en página web, “Salud infantil” en abril
Figura 33.....	Publicación en página web, “Prevenir el cáncer está en tus manos” en mayo
Figura 34.....	Publicación en página web, “Cuida tu salud mental” en junio
Figura 35.....	Publicación en página web, “ Prevenga las enfermedades infectocontagiosas” en julio
Figura 36.....	Actualización cartelera derechos y deberes de los usuarios, mes de marzo
Figura 37.....	Actualización cartelera derechos y deberes de los usuarios, mes de junio
Figura 38.....	Perfil mes de enero
Figura 39.....	Perfil mes de febrero

Figura 40.....	Perfil mes de marzo
Figura 41.....	Perfil mes de abril
Figura 42.....	Perfil mes de mayo
Figura 43.....	Perfil mes de junio
Figura 44.....	Cartelera interna marzo
Figura 45.....	Cartelera interna abril
Figura 46.....	Cartelera interna mayo
Figura 47.....	Cartelera interna junio
Figura 48.....	Cartelera interna julio
Figura 49.....	Diseño para la idea inicial de la pirámide
Figura 50.....	Imagen para ser enviada por Bigant a todas las enfermeras
Figura 51.....	Imagen para ser enviada por Bigant a todos los médicos
Figura 52.....	Imagen para ser enviada por Bigant dirigida al resto del personal
Figura 53.....	Imagen de invitación para leer la cartelera interna y conocer los cumpleaños del mes
Figura 54.....	Imagen de invitación para leer la cartelera interna y conocer los derechos y deberes del mes
Figura 55.....	Imagen de invitación para leer la cartelera interna y conocer el ganador del corazón ideológico
Figura 56.....	Imagen de invitación para visitar la página web d la IPS Coomultrasan
Figura 57.....	Imagen de invitación para visitar el correo institucional Zimbra
Figura 58.....	Pantallazo de los mensajes que se envían por Bigant recordando las diferentes actividades y dando información a los usuarios
Figura 59.....	Actividad de estimulación
Figura 60.....	Charla de fonoaudiología
Figura 61.....	Socialización plan de emergencias Cañaveral
Figura 62.....	Simulacro de emergencias 4 de mayo de 2013

## Cañaveral

- Figura 63..... Plasmando sueños, actividad con motivo de la celebración del día del niño, 27 de abril de 2013
- Figura 64..... Simulacro de emergencias Poblado I 29 de junio de 2013
- Figura 65..... Simulacro plan de emergencias Poblado II 13 de julio de 2013
- Figura 66..... Letrero asociación de usuarios
- Figura 67..... Letrero de actividad plasmando sueños en todas las sedes
- Figura 68..... Letrero sobre solicitudes de mejoramiento en buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones
- Figura 69..... Letrero tiempo para ti mujer
- Figura 70..... Afiche seguridad en el usuario, consultorios
- Figura 71..... Afiche seguridad en el usuario, farmacia
- Figura 72..... Afiche seguridad en el usuario, inyectología
- Figura 73..... Plegable seguridad en el usuario (carpeta: anexos como PDF seguridad en el usuario)
- Figura 74..... Plegable programas de promoción y prevención (carpeta: anexo como PDF promoción y prevención)
- Figura 75..... Ejemplo de porta folletos para información relacionada con la asociación de usuarios en las diferentes sedes
- Figura 76..... Ejemplo de tome uno ubicado en farmacia de Cañaveral y de Cabecera para tomar un formato de solicitudes de mejoramiento
- Figura 77..... Tarjeta entregada el día de la enfermera junto con el detalle
- Figura 78..... Tarjeta de invitación a talleres de insulino terapia
- Figura 79..... Decoración cumpleaños Sonia Gómez, auxiliar de compras y facturación
- Figura 80..... Decoración cumpleaños de Luis Davis, Ingeniero de sistemas
- Figura 81..... Decoración día de la secretaria, Carmen Suárez

Figura 82..... Decoración cumpleaños Diana Sánchez, profesional  
SIAU

## RESUMEN

**TITULO:** Plan Operativo de comunicaciones para la IPS Coomultrasan

**AUTOR(ES):** Mayra Alejandra Tirado Tirado

**FACULTAD:** Comunicación Social-Periodismo

**DIRECTOR (A):** Jaime Enrique Pallares Espinosa

**RESUMEN:** En la empresa IPS Coomultrasan se realizó la construcción de un Plan Operativo de Comunicaciones para lograr trabajar de manera conjunta con todas las herramientas de comunicación que la institución tiene a su disposición. Para alcanzar el objetivo propuesto se desarrollaron acciones tales como actualización de carteleras internas y externas, creación de un perfil al ganador del “corazón ideológico” campaña que busca rescatar en los funcionarios el buen trato hacia los usuarios, charlas educativas, creación de lemas, al mismo tiempo que actividades complementarias tanto con los funcionarios como con los usuarios para reforzar el tema del mes, tomados todos ellos del Plan Nacional de Salud Pública y diferentes programas de promoción y prevención. También, se incrementaron acciones en educación sobre derechos y deberes, como actualización en página web y cartelera interna con los derechos y deberes del mes; iniciación de campaña para fortalecer la comunicación interna de la IPS con los medios internos que tiene la institución, perifoneo constante y transmisión de videos institucionales así como la creación de un nuevo video sobre los programas de promoción y prevención que ofrece la IPS, además de apoyo constante con registro fotográfico, elaboración de carteles para cada una de las ocho sedes, producción de afiches, plegables y folletos. El cumplimiento de los objetivos fue favorable y oportuno, cada una de las actividades se dio de forma adecuada y beneficiosa para la institución y por esta razón se recomienda el fortalecimiento de las herramientas de comunicación de las que dispone la IPS Coomultrasan.

**PALABRAS CLAVES:** Plan de comunicaciones, comunicación interna, comunicación externa, medios de comunicación.

## **ABSTRACT**

**TITLE:** Operating Plan of Communications for IPS Coomultrasan

**AUTHOR (S):** Mayra Alejandra Tirado Tirado

**FACULTY:** Social Communication and Journalism

**DIRECTOR (A):** Jaime Enrique Pallares Espinosa

**ABSTRACT:** In the IPS Coomultrasan Company was designed a Operating Plan of communications for IPS Coomultrasan to achieve work together with all the communication tools that the institution has available. To achieve the objective developed updating actions such as internal and external portfolios, creating a profile the winner of "ideological heart" campaign to rescue officials on the good treatment of users, educational lectures, creating slogans, while complementary activities both with officials and with users to reinforce the theme of the month, taken all of the National Public Health and various promotion and prevention programs. Also, shares increased education on rights and duties, such as updating internal website and billboard with the rights and duties of the month; campaign to strengthen internal communication with the media IPS inmates of the institution, loudspeakers broadcast constant and corporate videos as well as the creation of a new video on the Promotion and Prevention Programs offered by IPS, constant support further photographic record, creating posters for each of the eight venues, production of posters, brochures and flyers. The fulfillment of the objectives was favorable and appropriate, each of the activities provided in an appropriate and beneficial for the institution and for this reason it is recommended to strengthen each of the communication tools available to the IPS Coomultrasan.

**KEY WORDS:** Plan communications, internal communications, external communications, media.

## INTRODUCCIÓN

Este informe de pasantía da a conocer la elaboración del Plan Operativo de Comunicaciones para la IPS Coomultrasan, su finalidad es integrar cada una de las herramientas de comunicación que tiene a su disposición la IPS, para de esta manera fortalecer la comunicación interna y externa en vista a entregar de forma oportuna, clara y concisa información de interés a los usuarios y así conseguir mantener una imagen positiva.

El desarrollo del Plan Operativo de Comunicaciones se llevó a cabo en un tiempo de seis meses, en su transcurso se realizaron actividades complementarias que aportaron a mi vida personal y profesional pues la experiencia permite desenvolverse de manera interdisciplinar.

Partiendo de la idea de que la comunicación es un campo que aborda diversas actividades y puede contar con uno o varios objetivos es adecuado organizarla y llevarla a la práctica con un marco de referencia claro, el Plan de Comunicaciones. Según Antonio José Molero Hermosilla, “se trata de un instrumento que engloba el programa comunicativo de actuación (corto, mediano y largo plazo), y que recoge estrategias, metas, públicos objetivos, mensajes básicos, acciones, cronograma y presupuesto”<sup>1</sup>.

Morelo Hermosilla, además dice que, “el Plan de Comunicación permite que la comunicación desarrollada por la entidad responda a criterios profesionales, a una metodología y a un planteamiento estratégico y no sea simplemente una serie de acciones inconexas. Supone saber de antemano lo que se pretende y como se piensa conseguirlo”.<sup>2</sup> Así las cosas, se planteó el Plan Operativo de Comunicaciones para la IPS Coomultrasan, en él se presentaron objetivos específicos tendientes a fortalecer aspectos comunicativos en la empresa, acciones, estrategias para alcanzar y cumplir con lo planteado así como

---

<sup>1</sup> MOLERO, Hermosilla. Antonio José. [Online] En: Plan de Comunicación, concepto, diseño e implementación, octubre 2005. Citado el 3 de julio de 2013. Disponible en: [http://conocimiento.incae.edu/ES/no\\_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf](http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf). p 4.

<sup>2</sup> *Ibíd.*, p 5.

también un cronograma con tiempos de ejecución correspondientes a cada acción.

Es preciso resaltar que el éxito de las comunicaciones tanto externas como internas depende de los planes de acción a ejecutar y medios de comunicación para lograr un contacto permanente con funcionarios y clientes o en este caso específico los denominados usuarios.

Teniendo en cuenta lo dicho hasta este punto se finaliza haciendo una aclaración sobre que es la comunicación, para Joan Acosta, la comunicación es “el acto de comunicar, partiendo del latín *communcatio* derivado del *commune*, que significa “bien común” o bien público; además afirma que para llegar a ello es necesario un emisor y receptor, los cuales interpreten con mensajes y a partir de ello se determina los efectos que este tiene en la sociedad”<sup>3</sup>. Por esta razón se hace y se entiende como oportuno y adecuado la realización de este proyecto que muestra diferentes oportunidades educativas que la institución tiene para con los usuarios, todo ello a través de la comunicación, donde existe un emisor y receptor según lo dicho anteriormente y referenciado a Joan Costa.

---

<sup>3</sup> COSTA, Joan. El ADN del Dircom: Origen, necesidad, expansión y futuro de la dirección de comunicación. -- Barcelona: CPC Editor, 2011. 150 p

## IDENTIFICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- **NOMBRE Y UBICACIÓN DE LA EMPRESA**

### IPS COOMULTASAN

SEDE	SERVICIOS	DIRECCIÓN
IPS Cabecera Sede I	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta de medicina general</li> <li>▪ Servicio farmacéutico</li> </ul>	Calle 52 N° 31-126
IPS Cabecera Sede II	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programas de Promoción y Prevención</li> </ul>	Calle 52 N° 31-109
IPS Cabecera Sede III	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Odontología General</li> <li>▪ Consulta de medicina general</li> </ul>	Calle 52 N° 31-53
IPS Carrera 35a	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta de medicina general</li> <li>▪ Toma de muestras de laboratorio clínico</li> <li>▪ Servicio farmacéutico</li> </ul>	Cra 35ª N° 52-70
IPS Cañaveral	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta de medicina general</li> <li>▪ Programas de promoción y prevención</li> <li>▪ Odontología general</li> <li>▪ Toma de muestras de laboratorio clínico</li> <li>▪ Servicio farmacéutico</li> </ul>	Cra 25 N° 30-52
IPS Poblado Sede I	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta de medicina general</li> <li>▪ Programas de promoción y prevención</li> <li>▪ Odontología general</li> <li>▪ Toma de muestras de laboratorio clínico</li> <li>▪ Servicio farmacéutico</li> </ul>	Calle 37 N° 23-137

IPS Poblado Sede II	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta de medicina general</li> <li>▪ Programas de promoción y prevención</li> <li>▪ Odontología general</li> </ul>	Calle 41 N° 23-81
Cafesalud	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Consulta de medicina general</li> <li>▪ Programas de promoción y prevención</li> <li>▪ Odontología general</li> <li>▪ Toma de muestras de laboratorio clínico</li> <li>▪ Servicio farmacéutico</li> </ul>	Cra 27 N° 33-87

Teléfono: 6431111 ext. 2001- Celular: 316 701 0267

Página de Coomultrasan: [www.Coomultrasan.com](http://www.Coomultrasan.com)

- **NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR EN IPS COOMULTRASAN**

Diana Alejandra Sánchez Castañeda

Profesional SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario)

Correo electrónico: [diana.sanchez@coomultrasan.com.co](mailto:diana.sanchez@coomultrasan.com.co)

Celular: 3167010267

- **HISTORIA Y CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA**

Coomultrasan Multiactiva es una organización Santandereana con 50 años de presencia en el departamento de Santander, Norte de Santander y Sur del Cesar, de carácter solidario, que tiene como propósito ofrecer a sus asociados y público en general productos y servicios, que mejoren la calidad de vida, satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

La historia de la Cooperativa Multiactiva de Trabajadores de Santander está ligada al movimiento sindical de Santander y más concretamente, a la Unión de trabajadores de Santander UTRASAN UTC.

El 23 de noviembre de 1962, un grupo de 33 trabajadores se reúnen en asamblea General y conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito UTRASAN LTDA, con un capital inicial de \$350. El reconocimiento oficial se da el día 23 de abril de 1963 cuando el ministerio de trabajo expide la resolución 00778 reconociendo su personería jurídica.

Su actividad inicial está dirigida sólo al ahorro y crédito, sin embargo, por las exigencias de sus asociados y con el objeto de satisfacer al máximo las necesidades de la comunidad, su objeto de acción se fue ampliando con la conformación de otras Cooperativas complementarias como fueron: Cooperativa de Servicios Asistenciales, Cooperativa de La Salud, Cooperativa de Educación, Cooperativa del Hogar y la Cooperativa de Materiales.

Se hacía necesario integrar la administración de estos entes y mediante reforma estatutaria el 21 de septiembre de 1979, se adopta una nueva razón social y comienza a denominarse como COOPERATIVA MULTIACTIVA DE TRABAJADORES DE SANTANDER "COOMULTRASAN", como una sola entidad que agrupa a todas las anteriores.

COOMULTRASAN comienza a ampliar sus programas y se extiende por la mayoría de los municipios de Santander, llegando también al Sur de Cesar.

A raíz de la expedición de la ley 454/98, donde se obligan a especializar las cooperativas Integrales y Multiactivas, que tuvieran sección de Ahorro y Crédito, separando esta última y de acuerdo al monto de aportes, convertirla en una Cooperativa Financiera.

COOMULTRASAN, luego de analizar distintas posiciones, el 31 de julio de 2000 realiza un proceso de escisión que culmina con la asamblea general donde se conforman dos empresas, con sus propios órganos de administración y control así:

La Cooperativa Financiera de los trabajadores de Santander, conocida como FINANCIERA COMULTRASAN, aparece como nueva empresa pues nace de la Cooperativa Multiactiva y tiene como objeto fundamental la actividad financiera, conformada por el programa de ahorro y crédito y la Cooperativa Multiactiva de los Trabajadores de Santander, COOMULTRASAN, mantiene su razón social, cuyo objeto social está dirigido a la prestación de servicios en múltiples áreas, como la comercialización de electrodomésticos, materiales para la construcción, medicamentos, servicios de salud, educación, entre otros.

Hoy por hoy, Coomultrasan Multiactiva hace presencia en Santander, Sur del Cesar y Norte de Santander, con 52 puntos de atención, 206.400 asociados, más de 850 empleados directos e indirectos, cuenta con importantes convenio comerciales con entidades nacionales y departamentales y, por supuesto, mantiene vigente su objeto social: la promoción social y económica del asociado.

- **¿QUIÉNES SOMOS?**

Es una institución prestadora de servicios de salud con una amplia experiencia y reconocimiento en el sector. Somos una institución comprometida con la calidad, orientada hacia el usuario y con un alto sentido social. Los servicios que ofrecemos son: Consulta de medicina general, Odontología General, Programas de Promoción y Prevención, Ayudas diagnósticas (Laboratorio clínico, Imágenes diagnósticas) y Dispensación de medicamentos.

- **MISIÓN**

Somos una institución de salud que presta servicios integrales de excelente calidad, contribuyendo al mejoramiento de la salud de las personas y la comunidad; fundamentados en un equipo humano altamente capacitado y comprometido, y en el permanente mejoramiento de los servicios.

- **VISIÓN**

Ser en el 2010 la institución de salud líder a nivel regional, modelo de referencia en el sector, reconocida por la excelencia y calidad de sus servicios.

- **OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE CALIDAD**

- ✓ Garantizar la prestación de servicios de salud de manera oportuna, segura, pertinente, eficiente y centrada en el usuario.
- ✓ Aumentar el nivel de competencias del talento humano de la IPS COOMULTRASAN.
- ✓ Fortalecer el trato humanizado en la prestación de los servicios de salud.
- ✓ Fortalecer la cultura de seguridad del usuario en la Institución.
- ✓ Aumentar la percepción favorable del usuario en relación a la comunicación durante todas las etapas de la prestación del servicio.

- **VALORES INSTITUCIONALES**

Los valores que orientan y soportan la gestión en la IPS Coomultrasan son:

- ✓ El trabajo en equipo
- ✓ Compromiso
- ✓ Respeto
- ✓ Calidad del servicio
- ✓ Mejoramiento continuo
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Integridad

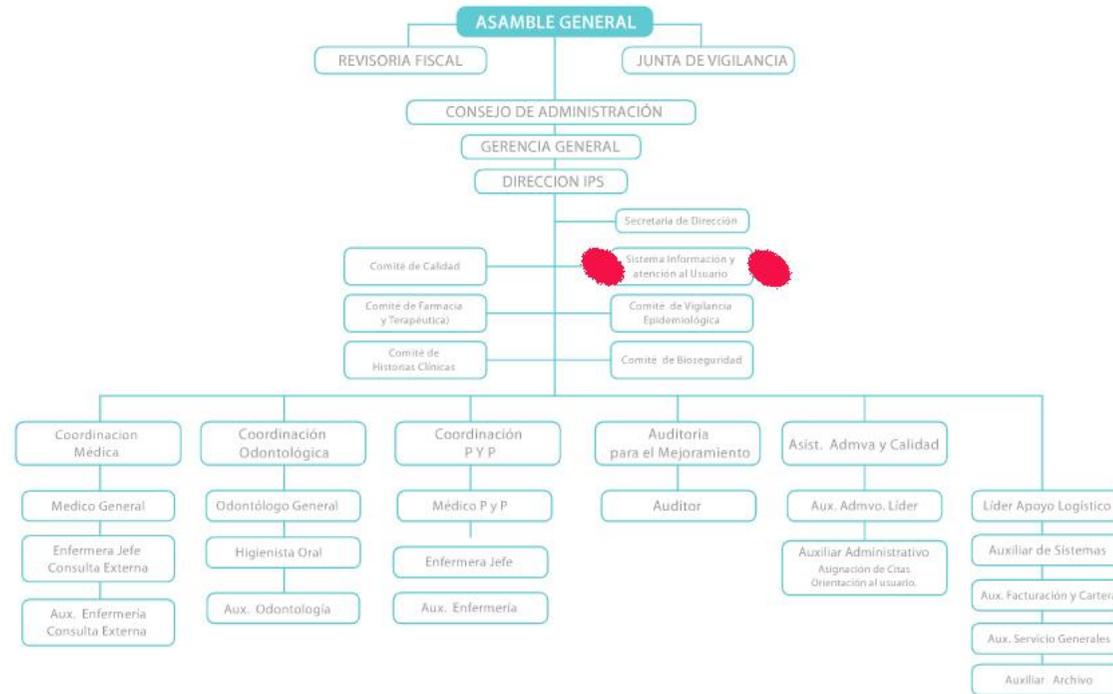
- ✓ Trato humanizado.

Con estos valores organizacionales definimos nuestro manual de convivencia, el cual contiene los comportamientos que orientan nuestras relaciones y acciones dentro de toda la institución.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Coomultrasan Multiactiva. [online] En: Historia de la compañía. Citado el 2 de julio de 2013. Disponible en: <http://www.coomultrasan.com.co/institucional/secciones-18-s/historia.htm>

- ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL<sup>5</sup>



## SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

<sup>5</sup> Estructura organizacional. [online]. Citado el 2 de julio de 2013. Disponible en: <http://www.pageflip-flap.com/read?r=JXLMqr6eQxhH8ezVf#/12/view>

En la IPS Coomultrasan el Sistema de Información y Atención al Usuario se representa sí:



#### **COMUNICACIÓN INTERNA:**

- ✓ Dirigida a los funcionarios de la institución.
- ✓ Generalmente se observa en ella, cumpleaños del mes, ganador corazón ideológico, circulares institucionales, objetivo institucional, derecho y deber del usuario del mes.

#### **COMUNICACIÓN EXTERNA**

- ✓ Información dirigida a los usuarios.
- ✓ Se utilizan carteleras, las cuales están ubicadas en salas de espera, y entrada de la IPS.
- ✓ Información establecida con base al Plan Nacional de Salud Pública.
- ✓ Se publican los eventos a desarrollar durante el mes,
- ✓ (Programa educativo).
- ✓ Página web corporativa [www.coomultrasan.com.co](http://www.coomultrasan.com.co)

## OBJETIVO GENERAL

- ✓ Diseñar un plan operativo de comunicaciones para la IPS Coomultrasan.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Informar y educar al usuario sobre los programas de promoción y prevención que la IPS Coomultrasan ofrece, además de los ejes estipulados en el Plan Nacional de Salud Pública.
- ✓ Apoyar el proceso de divulgación de derechos y deberes de los usuarios de la IPS Coomultrasan, al igual que la campaña “corazón ideológico” que tiene como fin incentivar el buen trato de los funcionarios de la IPS Coomultrasan con los usuarios.
- ✓ Fortalecer la comunicación interna de la IPS Coomultrasan teniendo en cuenta sus medios internos.
- ✓ Comunicar e ilustrar a los usuarios por medio de videos institucionales en temas relacionados con los ejes estipulados en el Plan Nacional de Salud Pública, derechos y deberes de los usuarios, bioseguridad e información institucional.
- ✓ Diseño, pre-producción, producción y pos-producción de un video institucional cuyo tema central comprende los programas de prevención y promoción.
- ✓ Apoyar el proceso de comunicación en término global e integral con toda la IPS

## PLAN DE TRABAJO

<b>PLAN OPERATIVO DE COMUNICACIONES PARA LA IPS COOMULTRASAN</b>				
<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Diseñar un plan operativo de comunicaciones para la IPS Coomultrasan				
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO:</b> Informar al usuario sobre los programas de promoción y prevención que la IPS Coomultrasan ofrece.				
MES	TEMA	SUBTEMAS	SEMANA DE EJECUCIÓN	ACTIVIDADES
MARZO	Salud sexual y reproductiva	Derechos sexuales y reproductivos	04 - 08 marzo	Charlas educativas Cartelera externa Actividad complementaria  Creación y divulgación del lema
		Planificación familiar- Embarazo seguro	11 - 15 marzo	
		Infecciones de transmisión sexual- Prueba voluntaria de VIH	18 - 22 marzo	
ABRIL	18 prácticas de salud infantil AIEPI	Vacunación	01 - 05 abril	Charlas educativas Cartelera externa Actividad complementaria  Creación y divulgación del lema
		Crecimiento y desarrollo	08 - 12 abril	
		salud oral	15 - 19 abril	
		Agudeza visual	22 - 26 abril	
MAYO	Cáncer de mama y cérvix	Cáncer de mama, mamografía, autoexamen de seno	06 - 10 mayo	Charlas educativas Cartelera externa
		Cáncer de cérvix, citología	14 - 17 mayo	

		Embarazadas- control prenatal	20 - 24 mayo	Actividad complementaria Creación y divulgación del lema
JUNIO	Salud mental	Prevención SPA	04 - 07 junio	Charlas educativas Cartelera externa Actividad complementaria Creación y divulgación del lema
		Servicios amigables / Detección del joven	11 - 14 junio	
		Depresión	17 - 21 junio	
		Agudeza visual / Salud oral	24 - 28 junio	
JULIO	Enfermedades transmisibles	Dengue	02 - 05 julio	Charlas educativas Cartelera externa Actividad complementaria Creación y divulgación del lema
		Tuberculosis y lepra	08 - 12 julio	
		RCV	15 - 19 julio	
		Agudeza visual / Salud oral	22 - 26 julio	

**OBJETIVO ESPECÍFICO:** Apoyar el proceso de divulgación de derechos y deberes de los usuarios de la IPS Coomultrasan, al igual que la campaña “corazón ideológico” que tiene como fin incentivar el buen trato de los funcionarios de la IPS Coomultrasan con los usuarios y realizar el perfil del ganador.

TEMA	ACTIVIDADES	TIEMPOS DE EJECUCIÓN					OBSERVACIONES									
		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO										
Derechos y deberes de los usuarios de la IPS Coomultrasan	Actualización en cartelera interna de un derecho y un deber por mes	■		■		■		■		■		■		■		Es preciso tener en cuenta que en el caso de los folletos de derechos y deberes, y de la entrega de corazones en las sedes de Cañaveral, Poblado y Cafesalud esta actividad se realizará dos veces al mes (en la primera semana del mes y para la tercera)
	Actualización en la página web de un derecho y un deber por mes		■		■		■		■		■		■			
	Actualización de carteleras externas bimestralmente	■				■				■				■		
	Entrega de folletos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Corazón ideológico	Entrega de corazones a los usuarios	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
	Creación del perfil del ganador del corazón ideológico	■		■		■		■		■		■		■		

OBJETIVO ESPECÍFICO: Fortalecer la comunicación interna de la IPS teniendo en cuenta sus medios internos													
TEMA	ACTIVIDADES	TIEMPOS DE EJECUCIÓN											
		MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNI O	JULI O							
Medios de comunicación internos.	Actualización de cartelera interna.												
	Diseño de campaña que promueva la utilización de los medios de comunicación internos.												
	Divulgación d campaña que promueve el uso de los medios de comunicación internos.												
	Mensajes enviados desde el BIGANT con información, clara, corta, y con tentativa para que los funcionarios visiten la página web y la cartelera en caso de mayor información.												

**OBJETIVO ESPECÍFICO: Comunicar e ilustrar a los usuarios por medio de videos institucionales en temas relacionados con los ejes estipulados en el Plan Nacional de Salud Pública, derechos y deberes de los usuarios, bioseguridad e información institucional.**

**Programación diaria de emisión de videos**

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
9:00 am - 10:00 am	9:00 am - 10:00 am	9:00 am - 10:00 am	9:00 am - 10:00 am	9:00 am - 10:00 am
3:00 pm - 4:00 pm	3:00 pm - 4:00 pm	3:00 pm - 4:00 pm	3:00 pm - 4:00 pm	3:00 pm - 4:00 pm
<b>Observaciones:</b> También se hará perifoneo en los mismos horarios dando información de los programas y/o actividades que se realizan para los usuarios.				

**OBJETIVO ESPECÍFICO: Creación de un video institucional donde su tema central sea los programas de prevención y promoción.**

TEMA	ACTIVIDAD	TIEMPOS DE EJECUCIÓN				
		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Video institucional sobre los diferentes programas de promoción y prevención	Pre- producción					
	Producción					
	Post- producción					

**Observaciones:** el tiempo destinado para el cumplimiento de esta actividad comprende todos los días sábados, jornada mañana.

**OBJETIVO ESPECÍFICO: Apoyar el proceso de comunicación en término global e integral con toda la IPS**

TEMA	ACTIVIDADES	TIEMPOS DE EJECUCIÓN				
		MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Actividades educativas IPS	Registro fotográfico	■	■	■	■	■
	Redacción de entrevistas	■	■	■	■	■
	Redacción de notas periodísticas para publicar en la página web	■	■	■	■	■
	Elaboración de carteles para cada una de las 8 sedes	■	■	■	■	■
	Elaboración de folletos	■	■	■	■	■

## ACTIVIDADES REALIZADAS

### Objetivo 1:

- ✓ Informar y educar al usuario sobre los programas de promoción y prevención que la IPS Coomultrasan ofrece, además de los ejes estipulados en el Plan Nacional de Salud Pública.

### Acciones desarrolladas:

- Para el cumplimiento de este objetivo se realizó de manera mensual la elaboración de la cartelera externa en cada una de las 8 sedes con las que cuenta la IPS Coomultrasan, en todas se manejó el tema expuesto en el Plan Nacional de Salud Pública y en algunos meses se trabajó una cartelera por sede para temas de promoción y prevención, tuberculosis entre otros, en su totalidad son mensualmente 15 carteleras que se actualizaron ubicadas así:
  - Sede 1: 3 carteleras
  - Sede 2: 2 carteleras
  - Sede 3: 1 cartelera
  - Carrera 35ª: 1 cartelera
  - Farmacia: 1 cartelera
  - Cafesalud: 4 carteleras
  - Cañaveral: 1 cartelera
  - Girón, Poblado: 2 carteleras (Ver anexo A)
- Se hicieron charlas sobre los diferentes temas del mes estipulados en el Plan Nacional de Salud Pública. (Ver anexo B - Este anexo consta de planillas educativas con datos y firmas de los usuarios que se encuentra dentro de la carpeta anexos y carpeta charlas educativas)
- Para cada uno de los meses se realizó una actividad complementaria como refuerzo a cada uno de los temas estipulados para informar y

educar a los usuarios tanto en promoción y prevención como del Plan Nacional de Salud, se realizó una cartelera para la semana de la tuberculosis, que fue en febrero, se repartió un sobre a cada una de las funcionarias de la IPS en una campaña denominada “el ejemplo empieza por casa” donde se invita a hacerse el autoexamen de seno y a la toma de la citología. Para el mes de mayo, en cada una de las puertas de las 8 sedes de la IPS Coomultrasan se colocó una mano pintada de rosado con el lema del mes, “TÓCATE MUJER, prevenir el cáncer está en tus manos”, esto como forma de concientizar a las mujeres sobre el tema del cáncer de mama, fueron 230 las manos coladas. Se tuvo en cuenta una jornada de toma de citologías que se denomina “tiempo para ti mujer”, esta jornada se realizó el 18 de mayo de 2013 y en esta ocasión se le entregó a cada una de las mujeres una manilla de color rosado como símbolo representativo del cáncer y una tarjeta de felicitación por dar un primer paso hacia la prevención del cáncer. A la actividad asistieron 110 mujeres. Además para el mes de junio se entregaron pequeñas tarjetas sobre salud mental a los usuarios. (Ver anexo C)

- Así mismo, se creó un lema para cada mes, que fue reforzado en algunas ocasiones en carteleras, en otras en las mismas actividades complementarias y en la página web. (Ver anexo D)

## **Objetivo 2:**

- ✓ Apoyar el proceso de divulgación de derechos y deberes de los usuarios de la IPS Coomultrasan, al igual que la campaña “corazón ideológico” que tiene como fin incentivar el buen trato de los funcionarios de la IPS Coomultrasan con los usuarios.

## **Acciones desarrolladas:**

- En la cartelera interna se socializó el derecho y deber del mes para que los funcionarios tuvieran conocimiento de ello y de esta forma se lo comunicaran a sus usuarios. (Ver anexo E)
  
- En la página web de Coomultrasan se hace la publicación del derecho y deber del mes, así como también del tema que se trabaja en el mes. (Ver anexo F)
  
- Se realizaron dos actualizaciones de carteleras externas con derechos y deberes, en total son cinco ubicadas así:
  - Sede 1: 1 cartelera
  - Sede 2: 1 cartelera
  - Sede 3: 1 cartelera
  - Cafesalud: 1 cartelera
  - Cañaveral: 1 cartelera (Ver anexo G)
  
- Se hizo entrega de folletos de derechos y deberes de los usuarios de la IPS Coomultrasan al mismo tiempo que la entrega de los corazones ideológicos, una campaña en la que participan directamente los usuarios y que busca promover en los funcionarios el buen trato hacia sus pacientes. La dinámica consiste en que la pasante le entrega al usuario el corazón ideológico y este a su vez se lo entrega el funcionario que considera se destacó por su excelencia al momento de atenderlo, al final del mes, se le recoge a cada funcionario los corazones que haya recibido y quien obtenga el mayor número recibe un diploma firmado por la directora de la IPS, porta durante el mes un botón que hace referencia al excelente servicio y se le hace el perfil para la cartelera interna. (Ver anexo H- Este anexo consta de planillas, entrega de folletos de derechos y deberes de los usuarios y entrega de corazones ideológicos, con datos y firma de los usuarios que se encuentra en la carpeta anexos, carpeta entrega de corazones)

- Se elaboró el perfil con el ganador del corazón ideológico para cada mes. (Ver anexo I)

### **Objetivo 3:**

- ✓ Fortalecer la comunicación interna de la IPS Coomultrasan teniendo en cuenta sus medios internos.

### **Acciones desarrolladas:**

- Se llevó a cabo la actualización de las 10 carteleras internas durante febrero y marzo divididas así:
  - Sede 1: 2 carteleras
  - Sede 2: 2 carteleras
  - Sede 3: 2 cartelera
  - Carrera 35ª: 1 cartelera
  - Cafesalud:1 carteleras
  - Cañaveral: 1 cartelera
  - Girón, Poblado:1 cartelera

En la cartelera interna es posible encontrara el ganador del perfil del mes, las diferentes circulares, las pausas saludables, el valor del mes, el derecho y deber del mes, los cumpleaños del mes. (Ver anexo J)

- Con respecto al tema del diseño de una campaña que promueva la utilización de los medios de comunicación internos es preciso decir que los tiempos de ejecución se pospusieron debido a que se cambió la idea inicial que consistía en realizar unas pirámides tipo calendario de mesa en un tamaño de 12 cm x 8 cm pero, buscando un mayor impacto se pensó en hacer un material magnético, educativo, didáctico, que involucre situaciones donde se invita a los funcionarios a utilizar diariamente los medios internos, estas imágenes se enviaran por el chat institucional, y deben reflejar momentos cotidianos de cada puesto de

trabajo para mayor identificación, la campaña se denominó “IPS CONECTA”. De Un mismo medio se realizaron 3 diseños uno para médicos y odontólogos otro para enfermeras y un últimos para el resto del personal, pero todos los 3 con la misma información. El diseño se implementó para seis medios internos de comunicación, en total son 21 imágenes. En referencia a lo dicho anteriormente se anexa idea inicial e imágenes del material digital que finalmente quedó listo para empezar a ser conocido por los funcionarios de la IPS Coomultrasan. (Ver anexo K)

- En relación con los mensajes enviados desde el BIGANT con información, clara, corta, y con tentativa para que los funcionarios visiten la página web y la cartelera en caso de mayor información es preciso aclarar que aunque está plasmado en mi plan de trabajo fue una labor desempeñada por Diana Sánchez mi jefe, sin embargo durante el mes de mayo cumplí con esa función ya que ella se encontraba ausente por motivo de sus vacaciones.  
(Ver anexo L)

#### **Objetivo 4:**

- ✓ Comunicar e ilustrar a los usuarios por medio de videos institucionales en temas relacionados con los ejes estipulados en el Plan Nacional de Salud Pública, derechos y deberes de los usuarios, bioseguridad e información institucional.

#### **Acciones desarrolladas:**

- Para este objetivo se cumplió con lo siguiente:
  - Se proyectaron los diferentes videos en la salas de espera de la sede a las 9:00 de la mañana y a las 3:00 de la tarde. Aunque cabe resaltar que en los momentos en los que no puedo estar en la sede porque estoy realizando otro tipo de actividades en sedes alternas el video no se proyecta.

- También se ha realizó perifoneo sobre los diferentes programas de promoción y prevención que la IPS ofrece y las actividades que se programan para cada mes en las diferentes sedes de cabecera de manera constante y en las demás cuando hay visita de mi parte a ellas. (Ver anexo M, Se encontrará en carpeta de Anexos un documento en PDF llamado textos perifoneo)

**Objetivo 5:**

- ✓ Diseño, pre-producción, producción y pos-producción de un video institucional cuyo tema central comprende los programas de prevención y promoción.

**Acciones desarrolladas:**

Se creó un guión literario donde se plasmó cada una de las partes del video y posteriormente se empezó la elaboración del mismo. El video comprende diapositivas y creación de pequeños videos animados elaborados directamente desde internet. (Ver anexo N - Se encontrará en carpeta de Anexos un documento en PDF llamado, guión literario promoción y prevención, este es el documento base para el objetivo de elaboración del video institucional propuesto. El video se encontrará en esta misma carpeta como Video de los programas de promoción y prevención).

**Objetivo 6:**

- ✓ Apoyar el proceso de comunicación en término global e integral con toda la IPS

**Acciones desarrolladas:**

- Se hizo registro fotográfico de diferentes actividades, entre ellas, actividades educativas, socialización del plan de emergencias para cañaveral, poblado 1, poblado 2, simulacro de emergencias cañaveral,

poblado 1, poblado 2, plasmando sueños (celebración día del niño). (Ver anexo Ñ)

- Se realizó redacción de entrevistas correspondientes a los ganadores del corazón ideológico, para elaborar los respectivos perfiles.
- Para todas y cada una de las ocho sedes fue necesario elaborar de manera constante carteles con información para el usuario. Aunque hay información que se conoce desde hace algún tiempo es preciso estar renovando el material por motivos visuales, todos ellos tendientes a conservar la buena imagen de la empresa. (Ver anexo O)
- Hubo realización de 3 afiches sobre seguridad en el usuario, un formato y un plegable sobre el mismo tema, adicional a ello se elaboró un plegable sobre los diferentes programas de promoción y prevención, una tarjeta para el día de la enfermera que se entregó con el detalle, tarjeta para pacientes de riesgo cardiovascular como invitación a los talleres que se les ofrece, también se hicieron unos porta folletos de sobremesa, 2 para ubicar en farmacia de cabecera y de cañaveral, así como también 4 de los mismos pero para folletos de la asociación de usuarios. (Ver anexo P)
- Para los cumpleaños también se presta apoyo y consiste en decorar el puesto de trabajo del homenajeado, cabe aclarar que solo con los funcionarios del área administrativa. (Ver anexo Q)

## CONCLUSIONES

Un canal de comunicación es el medio de transmisión por el que viajan señales cargadas de información entre emisor y receptor, es así como la IPS Coomultrasan fortalece su proceso de comunicación e información entre el usuario y la institución gracias a los diferentes medios que tiene a su disposición. El objetivo primordial es utilizar los canales de comunicación para lograr educar e informar a los usuarios sobre temas estipulados en el Plan Nacional de Salud Pública y programas de promoción y prevención.

La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución, en la IPS es clara la consolidación que se ha buscado de la comunicación externa en la institución, el componente principal es el usuario y por tal razón se exploran todos los medios de comunicación presentes en la IPS para llegar a él con la información necesaria, adecuada y pertinente, siempre en búsqueda de su bienestar.

En la actualidad las carteleras institucionales han llegado a ser subestimadas debido a todo el auge digital, hoy en día se le da más importancia a medios completamente digitales dentro de las empresas, sin embargo el medio de comunicación que más se observa en la IPS es la cartelera externa, entre las ocho sedes se encuentran 15 carteleras y 5 que plasman los derechos y deberes de los usuarios, este medio se actualiza de forma mensual y tiene gran relevancia a la hora de informar al usuario sobre los temas estipulados en el Plan Nacional de Salud Pública y los diferentes programas de promoción y prevención.

La IPS Coomultrasan se presenta como una gran oportunidad de plaza para el estudiante de comunicación social debido a que permite explorar cada una de las habilidades que desde la academia se adquieren además, de que el estudiante empiece a enfrentarse al campo laboral.

Dentro del área de comunicación es evidente la función primordial que cumple el estudiante pasante en la relación institución-usuario, lo que incentiva la

participación del comunicador en los diferentes procesos comunicativos todos ellos en vista a cumplir con el objetivo direccionado hacia el bienestar del usuario.

Es un lugar pertinente para el desarrollo de habilidades sociales, culturales e incluso motrices, permite que el estudiante crezca a nivel profesional, personal y que fortalezca su sentido humanista pues el hecho de trabajar en una entidad de salud hace que sea más susceptible a las situaciones que ocurren a su alrededor.

## RECOMENDACIONES

- Para la IPS sería favorable la creación de un departamento específico de comunicaciones de manera que sea este el único encargado de los procesos comunicativos para la generación y unificación de información y conceptos, pues aunque hoy en día se presenta una clara organización es sabido que el campo de acción es grande, la IPS cuenta con 8 sedes que día a día exigen mayor demanda de información y se hace necesario un equipo completo que le de fuerza a toda la institución.
- La IPS Coomultrasan ha hecho un gran esfuerzo y un evidente trabajo por mejorar continuamente el campo de la comunicación sin embargo, sería pertinente la asignación de un profesional en comunicación social de forma permanente, esto facilitaría los diferentes procesos y le daría mayor solidez a la institución, permitiría un trabajo mucho más continuo sobre cada una de las estrategias y aportaría en la búsqueda del concepto efectividad de la información transmitida en la institución.
- Es preciso la realización de una investigación adecuada con miras a determinar la efectividad de la información transmitida en los medios de comunicación utilizados en la IPS Coomultrasan, en este caso, carteleras externas, charlas educativas, videos proyectados en las salas de espera y perifoneo; de esta manera se podrían establecer prioridades en cuanto a medios de transmisión de información y apuntarle al canal más veraz, esto ayudará a que la información este mejor encaminada.
- Sería recomendable la capacitación constante de empleados en cuanto a suministro de información y servicio al cliente se refiere, de esta manera se evita filtros inadecuados y el usuario estará más satisfecho. Además, es importante tener en cuenta que se está trabajando en la rama de la salud y por los inconvenientes presentados en los últimos años en esta área el usuario siente desconfianza, es susceptible y siempre tiende a estar a la defensiva, entonces somos nosotros los

profesionales los que debemos estar capacitados de manera adecuada para atender sus inquietudes e incluso saber escuchar sus sugerencias.

- Es importante mantener una continuidad y coherencia entre los diferentes procesos comunicativos que se gestionan, esto genera confianza en la institución y consolidación de la imagen, no solo desde el punto de vista externo (usuarios), sino que también interno (funcionario).
- El usuario debe permanecer con información mucho más personalizada (volantes, folletos, plegables), que se gestionen de manera constante, con información actualizada y que tengan como finalidad cubrir dudas e informar de manera pertinente pues, en muchas ocasiones el no presta atención a la cartelera externa u otros medios, pero si desea tener al alcance de su mano información que pueda llevar a casa y ver en cualquier instante.
- La comunicación interna es un tema al que en la mayoría de ocasiones se ha dejado al margen dentro de las organizaciones y esto no debería ser así, ella requiere mayor dedicación pues de ella parte el proceso comunicativo de la institución, la IPS Coomultrasan necesita fortalecer esta rama, se cuenta con la cartelera interna, pero esto no es suficiente.
- Es de vital importancia que el comunicador tenga todas las herramientas necesarias a su disposición para que pueda elaborar diferentes productos de manera adecuada, y con esto me refiero a que el computador del comunicador debe tener algo más que programas básicos, él es quién realiza tarjetas, folletos, afiches, videos y necesita de programas actuales y por ende adecuados para ello.

## BIBLIOGRAFÍA

MOLERO, Herмосilla, Antonio José. [Online] En: Plan de Comunicación, concepto, diseño e implementación, octubre 2005. Citado el 3 de julio de 2013. Disponible en: [http://conocimiento.incae.edu/ES/no\\_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf](http://conocimiento.incae.edu/ES/no_publico/ilgo05/presentaciones/A.MoleroPlanComunicacion.pdf).

COSTA, Joan. El ADN del Dircom: Origen, necesidad, expansión y futuro de la dirección de comunicación. -- Barcelona: CPC Editor, 2011.

VALLE, Mónica. La comunicación organizacional de cara al siglo XXI [Online]. En: revista Razón y Palabra, 2003, Número 32. Disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n32/mvalle.html>

FERNANDEZ, Collado Carlos, La Comunicación en las Organizaciones, México, Editorial Trillas, Octubre de 1997.

Gestión de la Comunicación en las Organizaciones. -- Barcelona : Editorial Ariel, 2004, 556 p.