

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN, POSGRADO E
INTERACCIÓN SOCIAL EN COMUNICACIÓN (IpiCOM)



LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL DESDE EL
SISTEMA PÚBLICO DE SALUD.

MONOGRAFÍA DEL DIPLOMADO COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA DE LA
MAESTRIA EN GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN

AUTORA: RUTH QUISPE MAMANI

La Paz – Bolivia

Julio 2022

ÍNDICE

Introducción	3
Desarrollo	5
1. Base en Comunicación	5
1.1 Teoría social dialéctica crítica	6
1.2 Abordaje Crítico	6
1.3 Enfoque comunicación para el cambio social	6
2. Comunicación para la salud	7
3. Comunicación organizacional	8
3.1 La comunicación organizacional en el entorno del sistema público de salud	10
3.1.1. Primer nivel	10
3.1.2. Segundo nivel	10
3.1.3. Tercer nivel	11
4. Servicio Departamental de Salud de La Paz	11
6. Ejemplificando la comunicación organizacional en el sistema publico de salud en el hospital de Clínicas de La Paz	12
6.1 La filosofía organizacional y el Hospital de Clínicas	12
6.1.1 Misión	11
6.1.2 Vision	11
6.1.3 Objetivos	11
6.1.4 Vinculación	11
6.2 Clima organizacional	14
6.3 La comunicación organizacional en el Hospital de Clínicas	14
Bibliografía	18

Anexos	20
Fotografía 1.....	19
Fotografía 2.....	19
Fotografía 3.....	20
Fotografía 4.....	20
Fotografía 5	21
Fotografía 6	22
Anexo 7	23

La comunicación organizacional desde el sistema público de salud

Introducción

La comunicación para la salud consiste en la aplicación planificada y sistemática de medios de comunicación al logro de comportamientos activos de la comunidad compatibles con las aspiraciones de políticas, estratégicas y planes de salud pública

(Luis Ramiro Beltrán, 1995)

Bolivia un país donde el sistema de salud está conformado por tres grandes sectores las cuales son: el sector público (personas no aseguradas), sector privado (población no pobre) y el sector de la seguridad social¹ (trabajadores formales y sus familias), para esta investigación se tomará en cuenta el sector público debido a que un 81% de la población boliviana pertenece a este sector.² Y el gobierno central, gobierno local y el SEDES son los encargados de solventar las demandas de esta población en el sector salud.

Es de conocimiento que los nosocomios públicos del país no tienen una buena imagen por los diversos problemas que afronta³, entre los cuales está la saturación de pacientes los cuales ocasionan un déficit de atención a los mismos usuarios, la desinformación es vinculada a esta problemática en el área de salud, lo que sugiere que existe una falencia en la comunicación interna y esto se refleja en la comunicación exterior de este dispensario.

Por lo mismo la presente monografía está enfocada en describir y analizar cómo es visibilizada o aplicada la comunicación organizacional dentro del sistema público en salud, también abordará la problemática de la cotidianidad respecto al proceso comunicativo entre los actores internos y externos, para ello se ejemplificará con el Hospital de Clínicas de la ciudad de La Paz el cual es un nosocomio de tercer nivel el cual se creó el año 1923 y en la

¹ Revise anexo 7

² Datos del INE, 2021

³ Para más información revise. Análisis del sector salud Bolivia

actualidad cuenta con más de 36 especialidades el cual en el año 2019 fue considerado uno de los mejores de Bolivia en su equipamiento pero existe una falencia en el tema de la atención al paciente.

Ya que esta investigación tiene como finalidad describir y analizar cómo es visibilizada o aplicada la comunicación organizacional dentro del sistema público en salud, esta es fundamentada bajo la teoría madre de la dialéctica crítica tomando al el abordaje crítico y el enfoque de la comunicación para el cambio social ya que es el más requerido para generar participación de los actores desde las mismas problemáticas, de la misma forma contiene un panorama de la jerarquía existente en la atención en salud, también se explican las dimensiones de la filosofía de comunicación debido a la importancia que tiene esta teoría para comprender la comunicación interna de cualquier organización, el clima organizacional el cual es un elemento vital para resolver problemáticas dentro de las organizaciones en este caso dedicadas a brindar una atención de salud integral con calidad y calidez a la población boliviana.

Desarrollo

El enlace entre la comunicación y la salud es fundamental porque ambos prestan servicio a la población. El sistema de salud pública en nuestro país promueve y presta servicios a toda la población independientemente de su pago.

El primero brinda servicios de salud y mientras que el segundo fundamenta el rol que desempeña la comunicación en y para la promoción como una parte integrante del proceso de gestión de las políticas de salud en el territorio de la comunicación y esta toma en cuenta estrategias y procesos comunicativos.

Por lo mismo como lo indica (González, 2019) la comunicación para sumergirse más en ese ámbito de la salud revisa las características y planean estrategias de la comunicación para la promoción de la salud.

Es por lo mismo importante comprender y reconocer las diferentes situaciones que se desempeñan en los espacios de atención es por eso que se debe reflexionar sobre las propias prácticas que están sumergidas en el ámbito de la comunicación y la salud en la sociedad, como este proceso de información, afectividad, sensibilidad, empatía, participación en la atención.

1. Base en Comunicación

En este punto cabe señalar que no puede planificarse la comunicación, ni investigarla sin tener una base y una profunda reflexión sobre el concepto de comunicación, por lo mismo se plasmara que es lo que se entiende que se manejara para este trabajo.

Para ello se cita a Torrico (2010)

Es el proceso social intencional de producción, circulación, intercambio desigual (asimétrico), intelección y usos sociales de significaciones y sentidos socioculturalmente situados que puede ser tecnológicamente mediado (o no) y que tiene efectos de socialidad y consecuencias variables en las percepciones, actitudes, conocimientos y conductas.

Bajo este gran y fundamental concepto se dirigirá el enfoque de la presente monografía ya que es vital para dar, por lo mismo se aprecia una comunicación humanizante, transversal,

el cual da lugar a todos los actores del proceso comunicativo para el dialogo y la participación activa tanto del emisor como del receptor.

1.1 Teoría social dialéctica crítica

Torrigo (2010) señala que el materialismo histórico o marxismo es un paradigma el cual brinda una explicación dialéctica sobre la organización social, esta argumentación planteada por este paradigma los medios de producción y apropiación de riqueza estos referentes a la lucha de las clases sociales.

1.2 Abordaje Critico

Esta teoría especifica asume a “la comunicación como un lugar y un componente de la lucha por la liberación y la transformación social” (Torrigo, 2010, p. 97)

El abordaje es crítico enfoca en que la comunicación puede transformar la sociedad, esto según Torrigo (2010) en este caso buscan o la mejoría en la atención del sector salud publica así mismo se puede llegar a luchar por el mismo cambio por lo mismo y en un mismo sentido el enfoque será la comunicación para el cambio social.

1.3 Enfoque comunicación para el cambio social

Al hablar del enfoque comunicación para el cambio social se refiere a empoderar, fortalecer, liberar voces de la sociedad. la comunicación para el cambio social promueve una comunicación que haga efectiva la participación comunitaria y particularmente de los sectores más pobres y aislados (Rodríguez, et al. 2002)

De esta manera paralela con la comunicación organizacional ⁴surgió los aportes de Massoni con la NTE sobre la comunicación estratégica en la cual esta sumergida el termino de comunicación y el cambio social conversacional por lo mismo surtió necesario la investigación en el campo para el trabajo de las estrategias operativas en la multidimensionalidad del fenómeno comunicacional.

Al mencionar el concepto de estrategia se refiere al modo de actuar en la multiplicidad de campos (Cambria, 2016) esta es una relación entre la comunicación y la estrategia para

⁴ Revise la pág. 4

fortalecer el accionar intencional de los actores en el medio del proceso comunicacional. En medio de los aportes mencionados surge Pérez (s.f.) el cual plantea que se necesita una estrategia más hermenéutica y menos geométrica para que se regula la información y la confianza de los participantes o actores sociales en medio de esta estrategia, en este sentido surge el “principio relacional y humanizante de la estrategia NTE de (Herrera y Bendezu 2017).

Por lo tanto, la comunicación para el cambio social es un proceso interactivo en el que prima el dialogo comunitario junto con la acción colectiva para producir dicho cambio, por esto es pertinente dicho enfoque para trabajar en el área de salud ya que se busca la mejoría de la comunicación organizacional desde sus propios actores.

2. Comunicación para la salud

Se comprueba con las estadísticas ⁵que existe una falencia en el sector salud en Bolivia por lo mismo se pretende usar la comunicación organizacional como una herramienta para dar solución a las problemáticas planteadas

La comunicación para el mejoramiento en el sistema de salud pública sería considerada la alternativa para dar solución en la atención de los pacientes que necesitan servicios médicos, La calidad de atención en salud es necesaria y un derecho humano tanto como lo es la comunicación por lo mismo existirá eficiencia en el sistema de salud boliviano si se presta la debida a tención a la visible y notable de la sociedad.

En ese sentido Beltrán (1995) indica que los profesionales del sector salud no recibieron formación para la tarea de la participación democrática por el desarrollo, esto también puede vincularse a que hace falta implementar recursos, talleres, investigaciones para subsanar de alguna forma esta falencia en el aspecto de una salud de calidad.

Por ello la comunicación en salud se concibe como proceso estratégico que involucra una investigación humanizante, sensible, participativa (Mosquera, 2003). En ese entendido el autor Mejia (2005) indica que involucra también la empatía, interacción y negociación por las cuales se busca la mejoría de las actitudes y las habilidades de los actores dentro y fuera

⁵ Revise la pág. 1

de la organización, comenzando por dentro para generar un beneficio para las personas externas.

Por lo mismo la comunicación en salud aparte de fomentar mejorías en las conductas saludables para las personas, también ayuda a generar estrategias benéficas para la población para que puedan gozar del derecho a salud plena e integralmente,

3. Comunicación organizacional

La comunicación organizacional basa sus fundamentos en la gestión de las diligencias de la organización dentro de ello está involucrado las relaciones humanas por lo mismo Chiavenato (2004, p.7) indica que la organización es un sistema integrado de distintas acciones ordenadas en un grupo de personas que colaboran entre sí, bajo las mismas condiciones y que cuentan con la capacidad de comunicarse entre sí, pero sobre todo que están dispuestas a actuar conjuntamente para alcanzar un objetivo compartido.

Fernández, (2013) sostiene que la comunicación externa son los mensajes que se planifican dentro de la organización para posteriormente proyectar al público externo, en este proceso de comunicación hacia el exterior, la relación con los medios es una estrategia importante para lograrlo.

En ese sentido la comunicación externa está dirigida de forma masiva a los públicos o sectores que no se encuentran sumergidos en el interior de la organización, pero si son receptores mediante la utilización de dichos medios la cual posibilita la interacción entre el emisor y receptor, por lo mismo va involucrado la publicidad impulsando la imagen corporativa de dicha institución al exterior de la empresa, todo para que se logre el fortalecimiento de la organización,

López (2006) relaciona la comunicación externa con la orientación a los sectores no comerciales que inciden de alguna forma en la institución. Por lo mismo la comunicación externa proyecta una buena imagen corporativa y debe dar a conocer los servicios o productos al público externo como ser los consumidores, distribuidores, organismos sociales, etc.

En ese entendido la comunicación externa debe informar y comunicar sus servicios hacia su público para satisfacer la necesidad de los consumidores por lo mismo (Sanz et.ai. 2008)

indicó que para lograr este objetivo debe aplicarse herramientas e instrumentos de comunicación.

También este aspecto ingresas los medios de difusión para proyectar a mayor población y tener el alcance suficiente para la información debida de acuerdo a la revisión se comprueba que en el ejemplo del Hospital de Clínicas este no cuenta con este medio y que esta desactivo desde el 2020 ⁶. Esto denota una falencia debido a que las personas no pueden averiguar sobre los horarios de atención de este hospital, sino que para obtener información se debe aproximar directamente al mismo, y en estos tiempos de pandemia es peligroso.

La comunicación Interna. (Castro, 2022) Equipo humano que sustenta a la organización. Lograr objetivos de la compañía. Construcción de cultura organizacional. Técnicas: Intranet-Revistas-Tablón, etc.

En ese sentido la comunicación interna va dirigida a mantener justamente el proceso de comunicación dentro de la organización en el cual se involucran varios aspectos, generar códigos comunes, establecer un propósito y metas a lograr y dimensiones dentro de esta se encuentran; la filosofía organización, el ambiente organizacional, la reputación, identidad, imagen, cultura, motivación. Todas estas crear y abren procesos flexibles, integrar los objetivos, crean la pertinencia, brindan participación a los actores involucrados con la institución, estimula consensos.

En el Hospital de Clínicas existe una falencia en la comunicación a los pacientes lo mismo debela una problemática en la comunicación interna y esta se refleja en lo externo, por lo mismo es de vital importancia conocer como está estructurado y organizado el Hospital de Clínicas; en la fotografía 5 del organigrama plasmado en la página 18 del presente documento se puede observar que de todas las unidades de trabajo y jerarquías no existe el área de comunicación, ese es el problema ya que sin esa unidad se deja de lado la comunicación como factor importante y por lo mismo el nosocomio presenta falencias de atención a los pacientes.

⁶ Para mayor información revise. Pagina de Facebook, Hospital de Clínicas

3.1 La comunicación organizacional en el entorno del sistema público de salud.

El sistema de salud en Bolivia cuenta con la siguiente estructura, organización y funcionamiento según (Prieto, 2010)

3.1.1. Primer nivel

La atención primaria de salud se refiere a los centros de salud que brindan atención médica de forma general, sin contar con especializaciones, también dirigen su atención en la promoción de salud, educación, prevención, consulta ambulatoria e internación transitoria, esto las convierte en un primer punto de contacto de la población con el sistema de salud

3.1.1.1 La comunicación inmersa en la salud primaria

Las funciones que son entendidas como comunicación dentro de esta primera instancia en la salud son:

- Promoción de la salud= referida a la realización de campañas preventivas de enfermedades o campañas de vacunación para la población.
- Fomentar la participación social=creando charlas informativas referentes a las necesidades que se requiera en salud
- Lo interesante en estos aspectos es que en un Centro de salud de primer nivel no existe un área de comunicación, las personas que realizan las actividades ya mencionadas son las propias enfermeras y actores dentro de esta institución.

3.1.2. Segundo nivel

Esta se compone por hospitales básicos los cuales cuentan con especialidades (no todas) y brindan servicios de interconsulta, llega a ser un intermedio entre la atención en un centro de salud de primer nivel (la cual no existe especialidades) y un hospital de tercer nivel (existen más de 36 especialidades)

3.1.2.1 Situación de comunicación en el segundo nivel en salud

Como se menciona en el análisis del sector salud de Bolivia, no se encuentran actividades referentes específicamente al área de comunicación social o comunicación organizacional y basa su atención en unidades nutricionales infantiles.

3.1.3. Tercer nivel

Se caracteriza por que cuenta con hospitales generales e institutos especializados en el área de investigación en salud, también realizan consultas ambulatorias, pero a diferencia de un centro de primer nivel, este se caracteriza por que las consultas cuentan con especialidades, como es un hospital de tercer nivel cuenta con la capacidad de internación hospitalaria de especialidades junto con tratamientos de alta complejidad. (Prieto, 2010)

3.1.3.1 La comunicación inmersa en un hospital de tercer nivel

Como se visibiliza en la exposición del documento análisis del sector salud en Bolivia escrito por Prieto (2010) no se contempla la comunicación como un eje central de esta parte organizativa del área de tercer nivel en atención a salud. Por lo mismo se ejemplifica el Hospital de Clínicas de La Paz, la cual cuenta como referente y contextualización de esta investigación.

- Si bien se caracteriza por contar con más de 36 especialidades, tiene debilidades en el área comunicativa e informativa al público, lo cual debela falencias en la comunicación interna

4. Servicio Departamental de Salud de La Paz

Es la entidad que está encargada de la implementación de políticas, planes, estrategias y proyectos las cuales contribuyan a la estructuración de redes de salud para la promoción de salud, la prevención de enfermedades.

- El SEDES ejercer como Autoridad de salud en el ámbito departamental, entre sus atribuciones está el de establecer, controlar la situación de salud, vela por la calidad de los servicios de salud de la misma forma promueve a participación del sector público y de la sociedad ejecutando proyectos, programas.⁷
- En el organigrama de esta institución si se contempla el área de comunicación, como un nivel de apoyo a la institución e implícita el área de promoción de salud entre las atribuciones que cuenta se encuentra la sección de buen trato y género.⁸

⁷ Para mayor referencia revise la organización, atribuciones y funciones de los servicios departamentales de salud

- Entre todas esas atribuciones que posee es una de las organizaciones que mantiene de manera activa sus plataformas digitales brindando información de manera eficaz a la población paceña

5. Sistema de salud de Bolivia

Se menciona este acápite debido a la relevancia en del sector de salud pública en Bolivia ya que tiene como fundamento el garantizar el acceso universal, equitativo, oportuno y gratuito a la atención integral en salud a la población boliviana.

De todos los factores mencionados se resalta la atención integral en el sistema de salud Bolivia poniendo como eje y base de esta investigación.

Al ser un seguro universal y gratuito para la población que no cuenta con un seguro de salud, este llega a beneficiar a la población boliviana cubriendo gastos en consulta, hospitalización y medicación del paciente.

6. Ejemplificando la comunicación organizacional en el sistema publico de salud en el hospital de Clínicas de La Paz

6.1 La filosofía organizacional y el Hospital de Clínicas

Según Castro (2022) es una dimensión la cual indica a que se dedica la organización, como se logrará la misión, la visión, los valores y los objetivos que tiene la institución. Si existe pertinencia la filosofía comunicacional con las acciones prácticas que la comunicación dentro del ambiente laboral en el cual se desempeña el proceso comunicacional.

Para ello en este se plasmarán la misión y visión del Hospital de Clínicas de La Paz. Este es un Hospital de tercer nivel que cuenta con más de 36 especialidades al servicio de la población las personas que cuentan con el SUS reciben una atención gratuita y el encargado principal de velar por esta organización en salud es la Gobernación paceña, y en la indagación de investigaciones que la gobernación últimamente hizo develo que en este tiempo se enfocó más en el tema del COVID debido a la pandemia a travesada también existen evidencias de que en tiempo a tras hizo dotaciones de equipamiento, pero ni existe alguna intervención o estrategia para ayudar al tema de la atención en salud para la

población en este caso paceña. Por lo mismo es necesario revisar que tipo de filosofía comunicacional existe dentro de esta institución, para que se pueda conocer como está siendo administrada interiormente y como esta se refleja en la comunicación externa a la población que requiere los servicios en salud pública.

6.1.1. Misión

Somos un Hospital de alta complejidad, con servicios médicos especializados y la formación académica de recursos humanos en salud integral y especializada, que beneficia a la salud de nuestra población.

6.1.2. Visión

El año 2020 ser un Hospital moderno de tercer nivel de referencia departamental y nacional, en la prestación de servicios especializados con inclusión y protección social a la población en situación de riesgo en salud.

6.1.3. Objetivo

Brindar acceso al sistema de salud en sus diferentes niveles y especialidades con atención integral de calidad y el acceso universal de salud⁹

6.1.4 Vinculación.

Según la filosofía comunicacional de la organización mencionada son parámetros ideales a conseguir por el Hospital de Clínicas pero estas se ven afectadas por las estadísticas e investigaciones realizadas que denotan resultados en parte contrarios a sus objetivos, misión y visión, por lo mismo devela una falencia no solo en el ámbito de salud si no también el ámbito de la comunicación y para ello es necesario poner atención y realizar investigaciones que puedan brindar soluciones a esta problemática latente y necesaria en la sociedad boliviana.

⁹ Para mayor información revise Servicio Departamental de Salud La Paz- Hospital de Clínicas

CUADRO RELACIONAL		
Misión	Salud integral	No se cumple el tema de la salud integral, porque se evidencia falencias en la atención
Visión	Referencia departamental y nacional	¿Cómo lo lograrán si no cuentan con medios de difusión RRSS?, por medio de los cuales pueda tener mayor alcance de población. Existe carencia en la comunicación externa por lo tanto en la interna
Objetivos	Con calidad	No se cumple la atención con CALIDEZ Y CALIDAD

Fuente: Elaboración propia (2022), en base a los datos obtenidos de su filosofía comunicacional

6.2 Clima organizacional

Raffino (2019) indica que el clima organización involucra los factores estructurales, sociales y físicos que se llevan dentro de la organización, en ese entendido estos factores son la base para el temple laboral que se lleva con las personas quienes trabajan dentro de la organización y no solo ellos sino también esta dimensión afecta a todos los actores involucrados de la misma y afecta al resultado de la institución por lo mismo es importante subsanar problemáticas que existan dentro de los nosocomios tomando de ejemplo la administración, los médicos y los pacientes, para dar solución para que se generen mejoras en la comunicación en la salud pública de Bolivia.

6.3 La comunicación organizacional en el Hospital de Clínicas

El hospital de Clínicas una institución que brinda atención en salud publica cuenta con una estructuración bien planteada textualmente sobre su filosofía comunicacional (misión, visión y objetivos), esta se refleja obstaculizada desde un el interior en la organización que la misma organización en salud presenta (revise la fotografía 5) debido al organigrama ya que este refleja la inexistencia del área de comunicación por lo mismo surge la baja calidad

en la atención a los pacientes, así como la inadecuada forma que este nosocomio adopta para “crear procesos comunicativos” los cuales no surten ningún efecto debió a que no son procesos comunicativos, tan solo son formas inadecuadas de querer informar o acercarse a la población.

Conclusiones y recomendaciones

La comunicación entendida como un proceso no vertical sino, transversal, se inicia indicando que este proceso de interacción e interacción parte de la participación y la escucha a los diferentes actores de la organización en salud.

Pese a la estructurada división y organización textual del sistema público de salud estas debelan fuertes crisis comunicativas las cuales desencadenan inconformidad e la población respecto a la atención recibida en hospitales públicos.

Si bien cada nivel cuenta con características definidas sobre los deberes a realizar, entre las cuales se incursiona el termino de comunicación para la salud, o conceptos referentes al dialogo social, se debe reconocer que dichas tareas necesitan con obligatoriedad tener alguna noción sobre comunicación para que se pueda dar cumplimiento al requerimiento establecido por la institución en salud.

A pesar que no se pueda exigir la creación de un sistema comunicacional organizacional solo para un determinado nivel o determinado Hospital es de vital importancia tomar algún referente y comenzar con investigaciones de fondo para establecer estrategias las cuales puedan ayudar a solucionar la problemática de la deficiente atención que reciben los pacientes.

La comunicación organizacional en el sistema de la salud publica en La Paz se ve invisibilidad debido a que se escribe y plantea demasiada utopía a la misma, pero en la práctica no se reflejan resultados positivos en las instituciones que brindan atención en salud pública.

En ese entendido se deben generar investigaciones de fondo, plasmando estrategias comunicacionales las cuales brinden perspectivas de solución a la problemática de la atención en salud del sector público por ello las autoridades correspondientes deben tomar y brindarle la importancia necesaria a la Comunicación como proceso estratégico para mejorar la atención pública en el sector salud. No basta con hacer campañas de gobierno o dotando algunos equipos (cabe señalar que es de beneficio y que no se está en contra de las mismas). Sino que no es suficiente con las mismas si en los objetivos son brindar una atención integral con calidad y calidez para cumplir la misma se necesita generar

verdaderas estrategias no solo campañas, sino investigaciones, recolección de datos desde los mismos actores, no desde escritorios, ver la situación del día a día de los pacientes, administrativos, y médicos, la comunicación en esta situación podría entenderse como una herramienta no estática sino que se adaptaría a las situación y ayudaría a resolver la deficiencia de la atención a los pacientes.

Bibliografía

- Banco Interamericano de desarrollo (2010). *Análisis del sector salud de Bolivia*. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Analisis-del-sector-salud-de-Bolivia.pdf>
- Beltrán, L. (1979). *Un adiós a Aristóteles: La comunicación “horizontal”*
- Beltrán, L. (1995). *Salud pública y comunicación social*. Recuperado de: <https://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/2260>
- Benadiba, L. (2011). *La historia oral como recurso metodológico para que los estudiantes puedan apropiarse de su pasado reciente*. Recuperado de <https://www.ioha.org/wp-content/uploads/2016/06/10-234-2-PB.pdf>
- Bernal. (2010). *Métodos empíricos*. Recuperado de: https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/icea/asignatura/mercadotecnia/2020/metodos-empiricos.pdf
- Bustamante, E. (2013). *La comunicación interna y la promoción de la salud estudio de caso en Madrid salud*. Recuperado de: <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117320/ebo1de1.pdf?sequence=>
- Contreras, O. (2020). *Comunicación organizacional: Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina*. Recuperado de: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-86262020000100043
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Recuperado de: <https://www.servicioskoinonia.org/biblioteca/general/FreirePedagogiadelOprimido.pdf>
- Gonzales, G. (2019). *Comunicación en salud: conceptos y herramientas*.
- Masoni, S. (s.f.). *Modelo de Comunicación Estratégica*. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1150/1/Massoni-%20Comunicaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica.pdf>

- Periódico digital Página 7 (02/05/20). Bolivia precisa 115 hospitales más para cumplir parámetros de OMS.
- Prieto, L. (2010). *Análisis del sector salud de Bolivia*. Banco Interamericano de Desarrollo
- Quivy, C. (2005). *Manual de investigación en ciencias sociales*. México D.F
- Reyes, R. (2018). *Relación de la estrategia de comunicación del hospital nacional dos de mayo y la imagen organizacional*. Recuperado de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3528/reyes_ojr.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rivera, A. et al. (2005). *La comunicación como herramienta de gestión organizacional*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78212103.pdf>
- Schwandt (2000). *Asuntos metodológicos*. Recuperado de: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0106377/cap03.pdf>
- Servicio Departamental de Salud La Paz- Hospital de Clínicas. (2022). Recuperado de: <https://www.sedeslapaz.gob.bo/content/hospital-de-cl%C3%ADnicas>
- Torrico, E. (1997) *La tesis en Comunicación: elementos para elaborarla*. (1ra edición). La Paz.
- Torrico, E. (2010). *Comunicación de las matrices a los enfoques* (1ra edición) Quito-Ecuador.

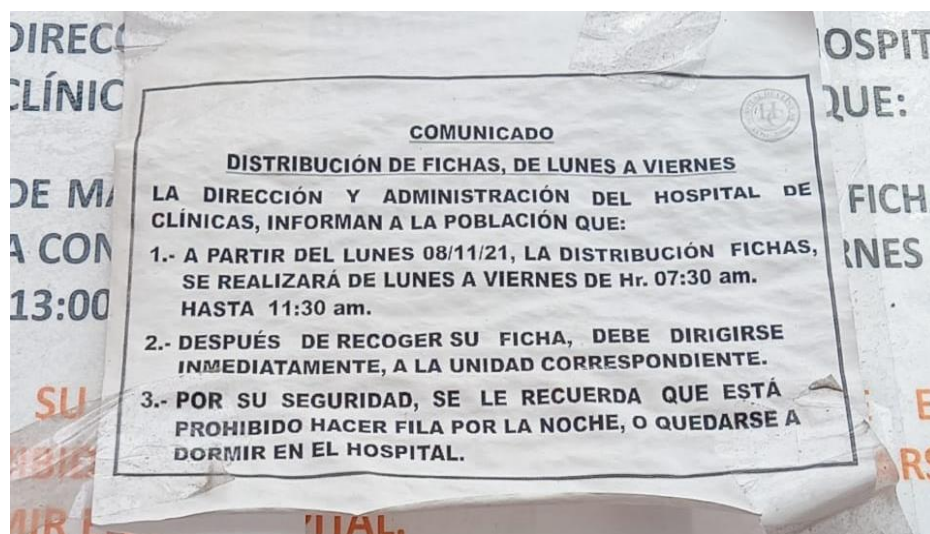
Anexos

Fotografía 1



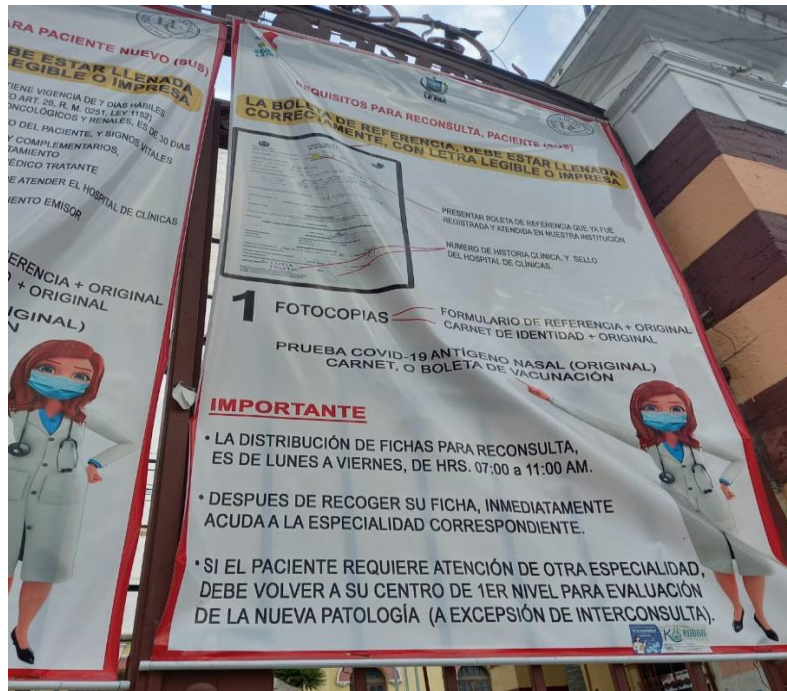
Comunicado encima del primer comunicado
MEDIO ACTUAL DE INFORMACIÓN.COMUNICACIÓN DEL
HOSPITAL DE CLINICAS

Fotografía 2



Falta de constancia en los horarios de repartición de fichas en el Hospital
de Clínicas

Fotografía 3



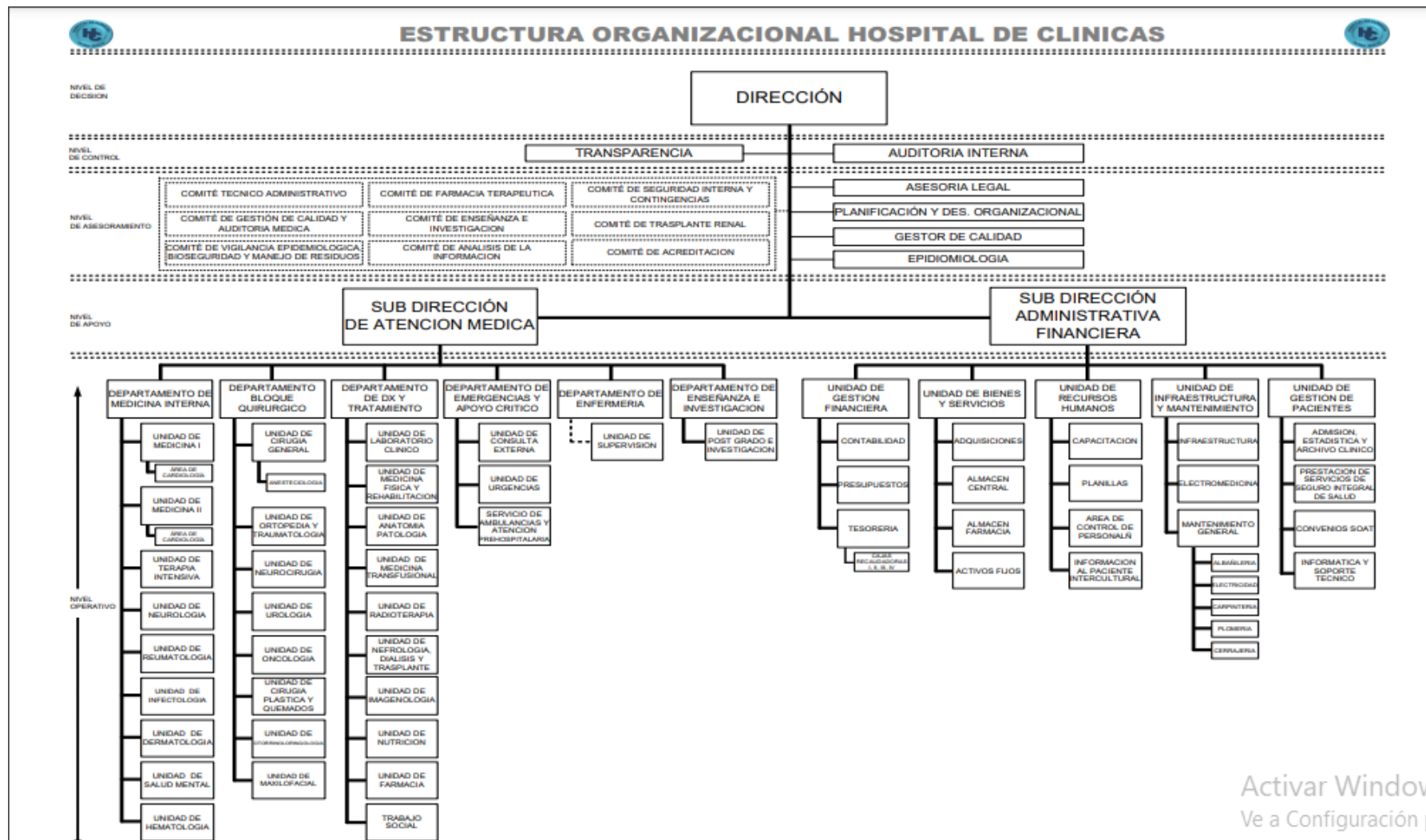
Única forma de información sobre requisitos del Hospital de Clínicas a la población

Fotografía 4



Falta de comunicación externa en RRSS (la última publicación en la página de FB del Hospital de Clínicas fue el 15/10/20)

Fotografía 5
Organigrama del Hospital de Clínicas

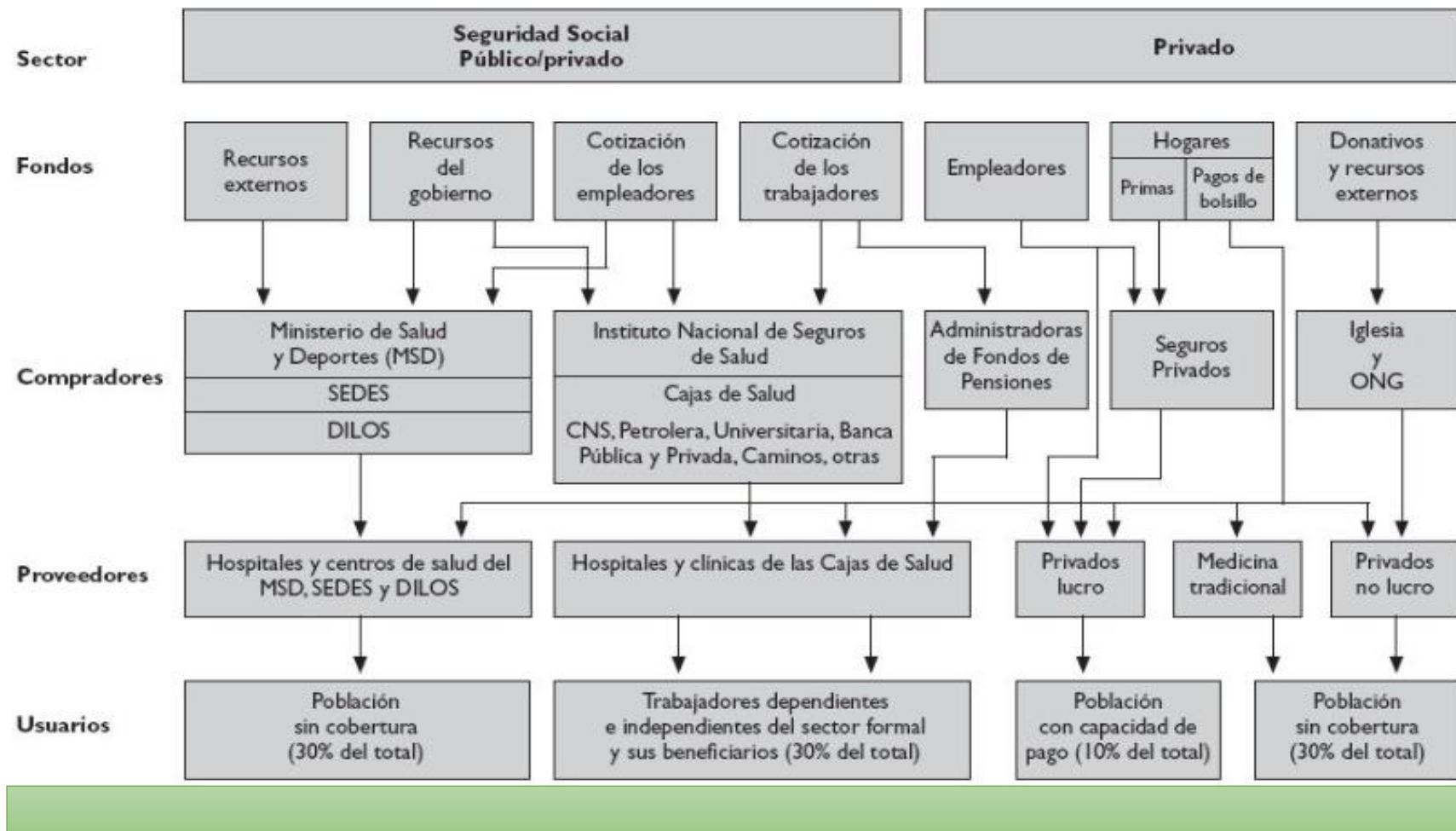


No existe la unidad de Comunicación

Activar Window
Ve a Configuración p.

Fotografía 6

Organigrama del sistema publico de salud



Anexo 7

División del sector salud en Bolívia

