



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA**

**FORMATO DE OFICIO**

Código:

Página 1 de 22



## **Plan de Comunicaciones Institucional**

**E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona  
2024**



## **Contenido**

Introducción .....	3
1. Marco Normativo .....	4
2. Marco Institucional .....	5
2.1. Caracterización del Contexto Territorial. ....	5
3. Marco Conceptual.....	6
4. Plataforma Estratégica .....	8
4.1. Organigrama .....	8
4.2. Misión .....	8
4.3. Visión.....	8
4.4. Mapa de Procesos .....	9
4.5. Principios Corporativos .....	10
4.6. Eslogan .....	11
4.7. Imagen corporativa - Isologo .....	11
5. Política de comunicación.....	12
5.1. Directriz General de comunicación .....	12
5.2. Protocolo Voceros.....	13
6. Objetivos .....	14
6.1. Objetivo General .....	14
6.2. Objetivos específicos.....	14
7. Identificación de los grupos de interés.....	15
8. Objetivos y estrategias del plan de comunicación institucional.....	17
9. Actividades .....	18
Referencias .....	21

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO DE OFICIO</b>		
	Código:	Página 3 de 22	

## Introducción

El presente documento se pretende su funcionamiento con una herramienta gerencial para el control de la gestión pública, teniendo como base los ejes estratégicos, misionales y de apoyo de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

Asimismo, se trabaja en pro de la aplicación de la ley 1712 del 2014 buscando dar cumplimiento en transparencia y el desecho de acceso a la información pública, para nuestro clientes internos y externos y demás entes públicos.

De esta manera se elabora un documento operativo, para dar paso a las comunicaciones, con el fin de dar seguimiento a la información mediante estrategias diseñadas para cumplir objetivos concretos que permitirán fortalecer la comunicación dentro y fuera de la institución.

La comunicación organizacional como parte del desarrollo institucional, se comprende como un proceso transversal, a través de su enfoque estratégico contribuyendo en el crecimiento de la misma, mediante herramientas, medios y mecanismos de comunicación que facilitan la interacción entre los diferentes públicos de interés, para promocionar los servicios de salud y posicionar la imagen de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, a nivel local y regional.

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO DE OFICIO</b>		
	Código:	Página 4 de 22	

## 1. Marco Normativo

**Constitución Política de Colombia:** Artículo 20. “Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.”

**Decreto 1599 de 2005:** por la cual se adopta el Modelo de Control Interno MECI 1000:2005 el cual determina las generalidades y la estructura necesaria para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Control Interno en las entidades y agentes obligados conforme al artículo 5º de la Ley 87 de 1993.

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO DE OFICIO</b>		
	Código:	Página 5 de 22	

## 2. Marco Institucional

### 2.1. Caracterización del Contexto Territorial.

El Establecimiento público Hospital San Juan de Dios – Pamplona fue transformado en Empresa Social del estado mediante Ordenanza 060 de 1.995 de la Asamblea de Norte de Santander.

Es una institución prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, conformada por las IPS públicas de los municipios de Cácuta, Cucutilla, Chitagá, Mutiscua, Pamplona, Pamplonita, Silos, pero con área de influencia, en cuanto a servicios de mediana complejidad, en los municipios que conforman la ESE Hospital Regional Sur Oriental, a saber, Bochalema, Chinácota, Durania, Labateca Ragonvalia y Toledo, además de la ESE Joaquín Emiro Escobar del municipio de Herrán.

En total son 14 entidades territoriales que, dentro del esquema de nodos de red del sector salud, conforman el nodo Sur, con sede en la IPS del municipio de Pamplona.

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO DE OFICIO</b>		
	Código:	Página 6 de 22	

### 3. Marco Conceptual

#### Comunicación

La comunicación es un fenómeno que se origina, de forma natural, en cualquier organización, cualquiera que sea su tipo o su tamaño. La comunicación es el proceso social más importante, sin este proceso, el hombre se encontraría aún en el primer eslabón de su desarrollo y no existiría la sociedad ni la cultura. (Guzmán, 2012, p.9)

#### Comunicación Organizacional

La comunicación en las organizaciones constituye aquella herramienta que instauran las instituciones para establecer lazos de intercambio de información entre los miembros de los distintos departamentos de una empresa, ya que por medio de dicha herramienta se puede tomar decisiones en cuanto a las actividades a desempeñar y cumplir, siempre y cuando que las metas del personal, estén acordes con los objetivos de la organización. Además, forman parte de la cultura o de sus normas, debido a los o códigos internos presenten en su forma de gestión organizativa. (González, 2006, p.5 como se citó en Altuve & Chávez).

La comunicación organizacional vista como un todo, puede dividirse o clasificarse en diversas formas con base a criterios diferentes:

#### Comunicación Interna

La gestión de la comunicación interna persigue optimizar el flujo de información-comunicación y las relaciones humanas entre las diferentes áreas de trabajo, y la dirección y sus trabajadores, para contribuir a la participación, el fortalecimiento de los valores, el buen clima y el trabajo en equipo. De este modo, se logran alcanzar los objetivos organizacionales con el máximo de eficiencia y calidad. La Comunicación Interna debe ser

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO DE OFICIO</b>		
	Código:	Página 7 de 22	

debidamente planificada, implementada y evaluada dentro de la Administración de la Empresa. Esta debe ir encaminada a acciones sistemáticas de promoción y divulgación de actividades que deberán recogerse en planes y estrategias (Laffitte Santiesteban M.E., 2013 Como se citó en Oyarvide, Reyes & Montaña 2017, p.300).

### Comunicación Externa

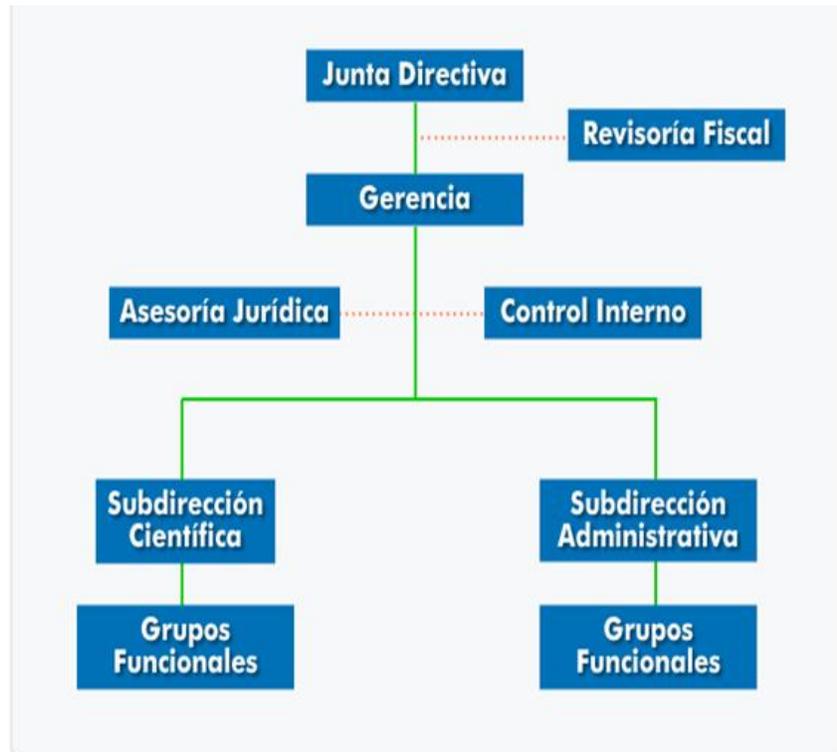
Permite a los miembros de la organización coordinar sus actividades con los de su entorno relevante, entendiendo como entorno relevante a las organizaciones e individuos con los cuales tiene contacto directo la organización. Esto da lugar a la consideración de dos actividades interrelacionadas que constituyen la comunicación externa: 1. El envío de información a los representantes del entorno; 2. La búsqueda de la información. (Kreps como se citó en Aguirre & León)

**Medio de comunicación:** Un medio de comunicación es un sistema técnico utilizado para poder llevar a cabo cualquier tipo de comunicación. Este término refiere normalmente a aquellos medios que son de carácter masivo, es decir, aquellos que brindan información o contenidos a las masas, como la televisión o la radio.

**Cultura Organizacional:** son las creencias, valores, hábitos, tradiciones, actitudes y experiencias de una organización, que van encaminadas a la buena interacción de los miembros de la entidad, buscando mejorar día a día a través de estrategias encaminadas a mantener un espacio laboral sano y agradable.

## 4. Plataforma Estratégica

### 4.1. Organigrama



### 4.2. Misión

La ESE San Juan de Dios de Pamplona es una IPS de mediana complejidad que presta servicios de salud eficientes, eficaces y de calidad, contribuyendo al mejoramiento del nivel de salud de la comunidad de su área de influencia, con sostenibilidad financiera, en beneficio de clientes, usuarios y proveedores, promoviendo el desarrollo científico a través de convenios docencia servicio e investigación.

### 4.3. Visión

La ESE San Juan de Dios – Pamplona, en el año 2023 será una institución que presta servicios de salud con rentabilidad social y sostenibilidad financiera, proyectada a la acreditación en la vigencia 2030.



#### 4.4. Mapa de Procesos

# MAPA DE PROCESOS V.03



“Juntos Construyendo un Servicio con Calidad Humana”

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO DE OFICIO</b>		
	Código:	Página 10 de 22	

#### 4.5. Principios Corporativos

**Responsabilidad Social:** conjunto integral de políticas y programas en salud mental aplicados con ética y sentido de pertenencia, que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad, generando un impacto positivo a nivel social.

**Eficiencia en el Manejo de los Recursos:** uso racional y equitativo de los recursos y medios logrando su optimización en el cumplimiento de la misión, visión, políticas y objetivos corporativos.

**Transparencia:** la transparencia es la claridad que debe mostrar todo acto humano, por tanto, siempre se estará dispuesto a mostrar, sustentar y comunicar las actuaciones sin excusarse en la posición política, administrativa o ideológica para eludir responsabilidades. La transparencia acompaña todas las acciones reflejando con claridad e integridad los resultados ante la comunidad, usuarios, clientes y proveedores.

**Considerar al funcionario el recurso más valioso:** formar a los funcionarios en temas de interés inherentes a sus obligaciones y deberes, buscando mantenerlos siempre competitivos en beneficio personal e institucional.

**Autogestión:** Capacidad de la Entidad Pública para interrelacionar la Autorregulación y el Autocontrol a fin de establecer la forma más efectiva de ejecutar su función administrativa.

**Mejoramiento Continuo:** Siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para prestar el servicio en la entidad. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

**Liderazgo:** Los funcionarios líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la entidad. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno,

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO DE OFICIO</b>		
	Código:	Página 11 de 22	

en el cual sus compañeros puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

**Objetividad:** Actuar de manera independiente e imparcial, de manera que no se favorezca a una determinada persona o sector en particular, discriminando o perjudicando a los demás.

#### 4.6. Eslogan

*“Juntos construyendo un servicio con calidad humana”*

#### 4.7. Imagen corporativa - Isologo



 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO DE OFICIO</b>		
	Código:	Página 12 de 22	

## 5. Política de comunicación

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios Pamplona con el fin de mantener una adecuada relación con los usuarios y funcionarios, asumirá como bienes públicos la comunicación y la información, tomándola como un eje fundamental para el buen funcionamiento de la organización, mejorando por medio de estrategias comunicativas la relación continua entre sus públicos de interés.

De esta manera, la E.S.E. se compromete a hacer uso pertinente de los medios de comunicación, ofreciendo a la comunidad en general información oportuna que contribuya a obtener por parte de los usuarios la satisfacción de los servicios y así lograr un posicionamiento veraz y asertivo de su imagen corporativa.

Asimismo, será indispensable que los medios institucionales sean utilizados como fuente oficial, de esta manera toda la información se dará a conocer por los medios oficiales, evitando la desinformación a la comunidad en general.

### 5.1. Directriz General de comunicación

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona como una entidad pública, debe velar por fortalecer su imagen corporativa, como un criterio esencial para generar credibilidad y acercamiento con sus públicos de interés; para esto es necesario unificar el criterio de manejo de la imagen de la entidad, en primera medida a través del Manual de Identidad Corporativa de la institución, de igual forma se deberá coordinar las acciones de comunicación interna y externa.

Todo material comunicacional o campaña en medio masivos electrónicos, alternativos y no tradicionales, diseños, material o campañas que sean objeto de publicación en alguno de los medios internos o externos utilizados por la entidad, así como toda pieza de comunicación que contenga la imagen institucional, deben ser avalados por el grupo de comunicaciones y de acuerdo al caso, por los asesores de gerencia, como subdirectores, jurídicos entre otros.

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO DE OFICIO</b>		
	Código:	Página 13 de 22	

## 5.2. Instructivo Voceros

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona tendrá voceros institucionales en los temas estratégicos de su gestión sobre los cuales deba expresarse ante los medios de comunicación externos y ante los diferentes auditorios y escenarios. (Gerente, subdirector (a) Administrativo, subdirector (a) Científico, jefe de Talento Humano)

Los demás servidores públicos y contratistas del Hospital de Pamplona, deben solicitar autorización al Gerente, subdirector Administrativo, subdirector Científico, P.U. de Talento Humano de la entidad para ser voceros ante medios de comunicación.

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO DE OFICIO</b>		
	Código:	Página 14 de 22	

## 6. Objetivos

### 6.1. Objetivo General

Implementar un Plan de Comunicaciones, que facilite la comunicación institucional, dando un manejo adecuado a la información que se recibe, se procesa y se produce dentro de la entidad, fortaleciendo las relaciones con los grupos de interés, garantizando la confianza y la buena imagen de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona.

### 6.2. Objetivos específicos

- Fortalecer la comunicación oficial con el público interno y externo del Hospital de pamplona, como pilar estratégico de la institución.
- Diseñar estrategias de comunicación con el fin de fomentar el sentido de pertenecía tanto del público interno como externo.
- Garantizar la circulación y producción de información que se genera dentro de la institución.
- Posicionar los medios digitales de la institución como fuentes oficiales para la prensa y opinión pública
- Apoyar la socialización y difusión interna y externa de los planes, programas y proyectos de las diferentes áreas y procesos del hospital.

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b>  <b>FORMATO DE OFICIO</b>		
	Código:	Página 15 de 22	

## 7. Identificación de los grupos de interés

Se relacionan a continuación, a través de una tabla, los públicos con los cuales el Hospital de Pamplona tiene contacto directo y permanente, junto con los canales que se utilizan para el fortalecimiento de la comunicación.

Grupo de interés externos	Características	Asuntos de interés	Canales
Comunidad y usuarios	Población del área geográfica bajo la jurisdicción de Pamplona, Cácosta, Pamplonita, Silos Mutiscua, Cucutilla, y Chitagá	Deberes y derechos de los Usuarios PQRSF Planes, Programas Proyectos a desarrollar Rendición de Cuentas Servicios de salud ofertados Información general	Audiencias públicas, registro de PQRSF Radio, Televisión local, y regional Comunicados Carteleras, Volantes, Página web Redes sociales
Entidades administradoras de recursos y Aseguradoras	Entidades contratantes de servicios de salud	Portafolio de servicios Resultados indicadores Informes, contratos	Reuniones Oficios Comunicados Página web Redes sociales
Veedurías ciudadanas	Organizaciones conformadas por personas que hacen control social a la administración pública o proyectos que la institución tenga vigentes	Planes, programas y proyectos a desarrollar, Rendición de cuentas	Reuniones y asambleas con veedores, actas
Entes de control y entes reguladores	Entidades gubernamentales y nacionales a las que la institución debe rendir cuentas e informar sobre la gestión realizada	Planes, programas y proyectos a desarrollar, audiencia pública de rendición de cuentas	Informes, pagina Web, oficios, reuniones, correo electrónico institucional



Entes oficiales, Alcaldías ICBF, Policía Registraduría	Son entidades con las que se interactúa en circunstancias específicas	Orden público, servicio de salud, solicitudes de intervención	Oficios, correos electrónicos, reuniones, página web.
<b>Grupos de interés internos</b>	<b>Características</b>	<b>Asuntos de interés</b>	<b>Canales</b>
Junta directiva del HSJDP	Mayor nivel jerárquico de la entidad	Temas concernientes a decisiones trascendentales para la entidad	Reuniones, Acuerdos, Comunicados Actas
Directivos	Equipo conformado por el gerente, subdirector científico, asesores financieros, jurídicos, control interno y disciplinario	Todo tipo de temas concernientes a la entidad	Actos administrativos, actas, reuniones, correo interno, circulares, oficios.
Servidores públicos y contratistas	Trabajadores, empleados del Estado y contratistas	Quejas, solicitudes, informes, objetivos misionales, filosofía corporativa.	Oficios, reuniones, actas, correo interno, página web, redes sociales, cartelera.



### 8. Objetivos y estrategias del plan de comunicación institucional

Objetivo	Estrategias
Identificar canales de comunicación que le permitan a la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Pamplona, masificar la información oficial, dentro y fuera de la institución.	Identificar mediante una matriz DOFA las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas de la institución dentro del área de la comunicación e información.
	Fortalecer los cursos de inducción y reinducción a través de la plataforma Moodle.
Fortalecer la buena imagen de la institución, generando mayor visibilidad de los procesos, proyectos y gestiones de la ESE, para lograr un mayor reconocimiento en el área de influencia	Realizar cubrimiento de prensa a las actividades que se generen por parte de la institución o en las que la ESE participe.
	Producir video clips con los funcionarios de la institución, con información general o específica, como es el caso de la emergencia sanitaria por COVID-19
	Proporcionar información en la página web y redes sociales sobre las vacantes actuales de la institución
	Generar contenido visual y audiovisual para los medios institucionales
	Fortalecer el programa radial institucional
	Generar un programa audiovisual institucional, que le permita a la ESE estar más cerca de sus clientes internos y externos
	Crear la revista digital con contenido por parte de los profesionales de salud.
Afianzar los lazos comunicativos con los medios de comunicación local y regional	Actualizar la base de datos de los medios de comunicación
	Generar boletines de prensa y apoyar con la información necesaria para los medios de comunicación



## 9. Actividades

Actividad	Canal	Responsable	Periodicidad	Objetivo
Apoyar en la realización de los productos (videos, diseños, infografías) del contenido de inducción y reinducción para el personal de la ESE	Interno: aplicativo computo	Comunicaciones	De acuerdo al seguimiento y evaluación anual, se deciden las actualizaciones	Fortalecer los cursos de inducción y reinducción a través de la plataforma Moodle.
Cubrimiento de eventos	Redes sociales, Página web, medios de comunicación	Comunicaciones	De acuerdo a las actividades que realice o en las que participe la ESE	Realizar cubrimiento de prensa a las actividades que se generen por parte de la institución o en las que la ESE participe.
Recomendaciones por profesionales de la Salud	Externo Redes sociales, Página web	Comunicaciones	Quincenal	Producir video clips con los funcionarios de la institución, con información general o específica sobre cuidados de la salud
Oferta Laboral – Trabajo con nosotros	Externo Redes sociales, Página web	Comunicaciones	De acuerdo a las solicitudes	Proporcionar información en la página web y redes sociales sobre las vacantes actuales de la institución
Diseños, infografías, invitaciones, videos (de	Externo Redes sociales, Página web	Comunicaciones	Semanal	Generar contenido visual y audiovisual



acuerdo a temas actuales o celebraciones)				para los medios institucionales
Boletines internos	Correos Institucionales Página Web	Comunicaciones	Mensual	Generar contenido visual y audiovisual para los medios institucionales
Revista Digital	Página web	Comunicaciones	Mensual	Crear la revista digital con contenido por parte de los profesionales de salud.
Programa Institucional Facebook Live	Externo Redes sociales, Página web	Comunicaciones	Semanal	Generar un programa audiovisual institucional, que le permita a la ESE estar más cerca de sus clientes internos y externos
Comunicados de prensa	Externo Redes sociales, Página web Medios de comunicación	Comunicaciones	Semanal o Quincenal de acuerdo a la información generada	Generar boletines de prensa y apoyar con la información necesaria para los medios de comunicación
Video Institucional	Externo Redes sociales, Página web Medios de comunicación	Comunicaciones	Cuando se requiera Actualización	
Actualizar Reseña Histórica	Externo Redes sociales, Página web	Comunicaciones	Cuando se requiera Actualización	



	Medios de comunicación			
Video Portafolio de servicios	Interno Externo Redes sociales, Página web Medios de comunicación	Comunicaciones	Cuando se requiera Actualización	
Videos o boletines (imagen) institucional con información de los avances de la gerencia y subdirecciones <b>“Gerencia al día” Salud y compromiso:</b>	Interno Externo Redes sociales, Página web Medios de comunicación	Comunicaciones	Semanal	
Personal o servicio destacado	Interno Externo Redes sociales, Página web Medios de comunicación	Comunicaciones	Semanal	
Programa Radial	Interno Externo Emisoras locales	Comunicaciones	Semana	

Las actividades están sujetas a cambio, modificación o actualización de acuerdo a los seguimientos y evaluaciones que se realicen, de igual forma se debe tener en cuenta las condiciones actuales que rodeen al Hospital de Pamplona, para la generación de actividades y contenidos.



**Gobernación  
de Norte de  
Santander**

**E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA**

**FORMATO DE OFICIO**

Código:

Página 21 de 22



Elaborado por: CS Yamdry Martínez Celis

 <b>Gobernación de Norte de Santander</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS PAMPLONA</b> <b>FORMATO DE OFICIO</b>		
	Código:	Página 22 de 22	

## Referencias

Aguirre & León (sf) La importancia de la comunicación externa en las universidades ante los nuevos desafíos de la educación superior en Ecuador. Recuperado de: <https://atlante.eumed.net/wp-content/uploads/comunicacion-externa.pdf>

Altuve & Chávez (sf) Comunicación organizacional como herramienta para el desarrollo de equipos de trabajo eficiente. Recuperado de: [http://www.invecom.org/eventos/2009/pdf/altuve\\_e.pdf](http://www.invecom.org/eventos/2009/pdf/altuve_e.pdf)

Guzmán Paz, V. (2012). Comunicación Organizacional. Tlalnepantla México: Editorial Red Tercer Milenio S.C. recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/49550498/Guzman\\_2012.\\_Comunicacion\\_organizacional.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DComunicacion\\_organizacional.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191105%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4\\_request&X-Amz-Date=20191105T135434Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=8377e4ab749463ff4e118d04e7fbf43d09ebbd387c96254073df3672ac46b58d](https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/49550498/Guzman_2012._Comunicacion_organizacional.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DComunicacion_organizacional.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191105%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20191105T135434Z&X-Amz-Expires=3600&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Signature=8377e4ab749463ff4e118d04e7fbf43d09ebbd387c96254073df3672ac46b58d)

Oyarvide, Reyes & Montaña (2017) La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. Vol. 3, núm. 4, octubre, 2017, pp. 296-309, recuperado de: <file:///C:/Users/ISER/Downloads/videos/Dialnet-LaComunicacionInternaComoHerramientaIndispensableD-6174479.pdf>