

**DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN MIXTA Y PLAN ESTRATÉGICO DE  
COMUNICACIONES DEL REFUGIO SANTA ANA**

**TATIANA CAROLINA VELÁSQUEZ VILLA**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ  
COMUNICACIÓN SOCIAL  
ANTIOQUIA  
MEDELLÍN  
2014**

**DIAGNÓSTICO DE LA COMUNICACIÓN MIXTA Y PLAN ESTRATÉGICO DE  
COMUNICACIONES DEL REFUGIO SANTA ANA**

**TATIANA CAROLINA VELÁSQUEZ VILLA**

**TRABAJO DE GRADO**

**ASESORA  
LINA GONZÁLEZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ  
COMUNICACIÓN SOCIAL  
ANTIOQUIA  
MEDELLÍN  
2014**

Notas de aceptación

---

---

---

---

---

---

Firma presidente del jurado

---

Firma del jurado

---

Firma del jurado

Medellín 22 de agosto de 2013

## **DEDICATORIA**

Este trabajo es dedicado al Refugio Santa Ana, el cual recibirá mi producto final (plan de comunicaciones) y a todos los acilos que se quieran unir a dicho producto, actividades y aspectos importantes a tener en cuenta para el adulto mayor.

## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradezco a mis docentes y asesores que estuvieron conmigo en todo este proceso, a mi novio y familiares por todo el apoyo que me han brindado en todo este tiempo, y finalmente al Refugio Santa Ana por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de realizar mi trabajo de grado.

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**
- 2. CAPITULO 1**
- 3. CAPITULO 2**
- 4. CAPITULO 3**
- 5. DISEÑO METODOLÓGICO**
- 6. BILIOGRAFÍA**
- 7. CIBERGRAFÍA**
- 8. ANEXO**

## **RESUMEN**

La comunicación, tiene como finalidad dar a conocer por medio de informaciones y sistemas dinámicos la transmisión de tipo de mensajes para que estos no se conviertan sólo en algo memorizado y directo, sino que también sea un intercambio de conocimientos recíprocos, en los cuales el educando y el educador <sup>1</sup>obtienen una información veraz e intercambio del mismo.

Es por ello, que en éste trabajo se realizó un diagnóstico del plan de comunicaciones y la comunicación mixta del Refugio Santa Ana, del cual se realizaron una serie de encuestas, entrevistas y videos, en los que dé cuenta del resultado obtenido hasta el momento; es de esta manera, que por medio de estas deducciones, ya se comenzó en dicho lugar a realizar el producto que se entregará al final de todo este proceso, el cual es un Plan de Comunicaciones.

---

## **RESUME**

Communication, aims to raise awareness through information and transmission dynamic systems such messages so that they do not become something memorized only direct but also be a reciprocal knowledge exchange, in which the learner and the educator obtain and exchange information see the same.

Therefore, in this work, a communications plan diagnosis and mixed communication Santa Ana Refuge, which were a series of surveys, interviews and videos on to account for the results obtained so far; is in this way that through these deductions, and therein began to realize the product to be delivered at the end of this process, which is a Communications Plan.

## **INTRODUCCIÓN**

Las comunicaciones dentro de la sociedad, especialmente en las organizaciones, se han convertido en un sistema dinámico, ya que se necesita dar a conocer la información a través de los diferentes medios para hacerla más efectiva. Para el proceso de comunicación, el medio tecnológico se ha evidenciado desde el siglo XX como una herramienta muy importante para hacer fluir de manera rápida y fácil la información.

Para hablar de las organizaciones se debe pensar en unidades sociales, conformadas por dos o más personas que interactúan entre sí y que tienen la necesidad de recurrir la comunicación para poder relacionarse entre ellos. Dentro de las organizaciones se asocia la comunicación verbal y no verbal en la comunicación interna, esto por la interacción constante que se encuentran realizando las partes, permitiendo así precisar oportunamente el mensaje, el receptor y el emisor.

Aunque no solo es utilizado el lenguaje verbal y no verbal, también se debe comprender que en relaciones humanas, la interacción y la convivencia ayudan a efectuar totalmente el fortalecimiento de una adecuada comunicación, así como los aspectos de satisfacción, clima organizacional y motivación para forjar una cultura organizacional.

Es por esta razón que en este trabajo se dan a conocer diferentes situaciones, problemas, soluciones y conceptos de la comunicación mixta y el desarrollo de un Plan de Comunicaciones del Refugio Santa Ana.

## **1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. JUSTIFICACIÓN**

La comunicación es un elemento básico que le permite a una organización la información fluida de manera dinámica, con un adecuado ajuste al desarrollo de los cambios constantes que se efectúan en la sociedad y su conformación, permitiendo entregar con asertividad su objetivo.

Es por ello, que la aplicación de la comunicación interna es una de las estrategias comparativas que se utiliza para lograr la aproximación y el análisis de la información que se entrega a los miembros de una organización.

El diagnóstico profundo sobre la comunicación interna y externa en una organización, permite analizar la dirección que se tiene dentro de su plan de comunicaciones, posibilitando efectuar una mejora y/o posible cambio para hacer más efectiva la comunicación y entregar una imagen apropiada.

Es de esta manera como la Universidad nos enfoca la parte educativa, y es por esta razón que utilizo la siguiente línea de investigación: Comunicación, Educación y Organizaciones Sociales: "...No es posible una definición de Sociedad en el ámbito de fragmentación que auscultamos; necesariamente se transita hacia lo micro: lo micro social, el micro relato, el encuentro cara a cara, la cotidianidad, la experiencia diaria estética y fluida que, en su avatar, genera nuevos órdenes, nuevos dispositivos de configuración, nuevos lenguajes de organización social que en el seno de las Organizaciones Sociales instituidas..."<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>FUNLAM, Línea de investigación.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La comunicación organizacional es considerada como un proceso dinámico, de acuerdo con el desarrollo que se ejecute en una organización, donde permite optimizar la estructura del sistema de objetivos organizados para las relaciones entre los miembros.

La inclusión de la comunicación entre el personal de una organización posibilita el forjamiento de crear, intercambiar, procesar y almacenar los mensajes que se entregan para satisfacer la construcción de los significados desarrollados, a partir de las perspectivas que se presenta ante el público y que el mismo conoce de ellas.

Es considerado en este instante como comunicación humana, ya que no solo se emite un mensaje sino que se busca su respuesta y asignación por parte del perceptor generando un significado de la información suministrada.

Por esta razón, el proyecto plantea la comunicación mixta, porque considera necesario entender la manera como se entrega el mensaje a través de canales formales e informales donde se provoca un comportamiento de manera individual, grupal y organizacional por la coalición, interacción y amplia variación de tecnologías por los que se presentan el mensaje.

Por ende, es importante diagnosticar la efectividad y eficacia de del CPSA Refugio Santa Ana que lleva 57 años en la ciudad de Medellín, utilizando herramientas web 3.0 tradicionales, que le darán a este proyecto un énfasis más completo al mensaje transmitido direccionado al público interno y externo de esta organización. ¿Cuál es la efectividad del mensaje transmitido por el plan

estratégico de comunicaciones del Refugio Santa Ana a su público interno y externo y cuales herramientas potencia su efectividad?.

## 1.2. OBJETIVOS

### 1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Estudiar la efectividad del Plan Estratégico de Comunicaciones del Refugio Santa Ana desde los públicos internos y externos.

### 1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las herramientas y estrategias de comunicación interna y externa del Refugio.
- Analizar la efectividad a través de un diagnóstico del plan de comunicación.
- Evaluar las diferencias y similitudes entre plan de comunicaciones existente en el Refugio con los resultados del diagnóstico realizado.

### 1.3. DELIMITACIÓN DEL TEMA

**1.3.1. SUJETO:** Mensaje transmitido

**1.3.2. ESCENARIO:** Al público interno y externo del Refugio Santa Ana por medio de herramientas web 3.0 tradicionales.

**1.3.3. TEMPORALIDAD:** Se inició desde el 8° semestre en la materia de Semiótica de la comunicación, y su finalidad será en el 2014, el cual se entregará y se seguirá con el lineamiento y seguimiento para su efectividad.

<b>COMUNICACIONES</b>		<b>RELACIONES CORPORATIVAS</b>		<b>REFUGIO SANTA ANA</b>	
<b>1</b>	Modelo de comunicaciones	<b>1</b>	Gestión sistemática	<b>1</b>	Anciano
<b>2</b>	Proceso de comunicaciones	<b>2</b>	Gestión mecanicista	<b>2</b>	Misión
<b>3</b>	Emisor	<b>3</b>	Comunicación interna	<b>3</b>	Visión
<b>4</b>	Receptor	<b>4</b>	Comunicación externa	<b>4</b>	Valores
<b>5</b>	Mensaje	<b>5</b>	Plan de comunicaciones	<b>5</b>	Principios
<b>6</b>	Canal	<b>6</b>	Estrategias de comunicación		
		<b>7</b>	Comunicación organizacional		
		<b>8</b>	Organización		

## **CAPÍTULO 1**

### **1. COMUNICACIÓN**

Proceso por el cual se da a conocer una información sea escrita, hablada o señalización, ésta se da de forma personal impersonal o masiva; es decir, la comunicación consta de símbolos que interaccionan con las personas o individuos que la hacen partícipes de la misma.

Las Comunicaciones en Colombia son sistematizadas dentro de las funciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia y la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC). La participación de las telecomunicaciones en el PIB (Producto Interno Bruto) de la economía de Colombia, según el Banco Municipal Colombiano en el presente año creció el 4.4%, que a comparación de los anteriores es el más alto de la región. Todo proceso de comunicación necesita de un emisor, un destinatario (receptor), un mensaje, un ruido y una respuesta:

Según Iván Thompson la comunicación “es utilizada para transmitir, intercambiar o compartir mensajes. Por tanto, puede ser un proceso dinámico de ida y vuelta entre el emisor y el receptor o solamente una transmisión del emisor al receptor”<sup>2</sup>. Es de allí que se despliegan: la comunicación interna y la comunicación externa, que son las fundamentales para el desarrollo de un diagnóstico de comunicaciones en las diferentes organizaciones, esto porque depende de ella los resultados de las estrategias y diagnósticos que se realicen en las mismas.

<sup>2</sup> Thompson, Iván. Definición de comunicación.

<sup>3</sup> Revistas Educativas - Tendencias 21 Definición plan de comunicaciones.

<sup>4</sup> Peri Capriotti, Paul “Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa.

<sup>5</sup> Beltrán, Luis Ramiro. Tabla externa n°4. Categoría referentes teóricos de la comunicación

### 1.1.1. MODELO DE COMUNICACIÓN

Se define como el esquema teórico de un sistema o de una circunstancia compleja que se presenta normalmente de manera filosófica y sencilla, donde se elabora un ámbito o un esquema organizacional para todo tipo de empresa; sirve para entender de manera natural el estudio de los comportamientos.

Existen distintos modelos de comunicación, los cuales son:

- Modelo Aristotélico → Quién – Emisor; Qué – Mensaje; Quién – Receptor.
- Modelo de Lasswell (Paradigma de Lasswell) → Quién - Qué – Por cuál canal – A quién – Con qué efecto (consecuencia).
- Modelo de Claude Shannon y Warren Weaver → se marca de manera objetiva quiénes son los elementos que participan en el proceso de comunicación.
- Modelo de David K. Berlo → Source – Fuente; Message – Mensaje; Channel – Canal; Receiver – Receptor.

<sup>2</sup> Thompson, Iván. Definición de comunicación.

<sup>3</sup> Revistas Educativas - Tendencias 21 Definición plan de comunicaciones.

<sup>4</sup> Peri Capriotti, Paul "Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa.

<sup>5</sup> Beltrán, Luis Ramiro. Tabla externa n°4. Categoría referentes teóricos de la comunicación

### **1.1.2. PROCESO DE COMUNICACIÓN**

Es el proceso mediante el cual, se identifican los canales de comunicación de cada organización, teniendo en cuenta que cada una la maneja de diferentes formas, como también existe un intercambio de interacción de comunicación en cada una de ellas, es decir, una retroalimentación entre emisor y receptor, poniendo en juego el canal y el mensaje que se quiere dar a conocer.

### **1.1.3. EMISOR**

Elabora el mensaje con una intención, desarrolla la idea que desea transmitir, la planifica y la proyecta de acuerdo a su propósito y codifica la información usando símbolos cuyos significados coinciden con los del receptor.

### **1.1.4. RECEPTOR**

Recibe la información o mensaje, lo descodifica, lo interpreta y lo convierte en información significativa.

### **1.1.5. MENSAJE**

Conjunto de signos que comunican algo, es el contenido de la comunicación.

### **1.1.6. CANAL**

Es el medio por el que se transmite el mensaje. Según la selección que haga el emisor puede ser: teléfono, correo electrónico o postal, memorando, mediante la palabra oral o escrita.

<sup>2</sup> Thompson, Iván. Definición de comunicación.

<sup>3</sup> Revistas Educativas - Tendencias 21 Definición plan de comunicaciones.

<sup>4</sup> Peri Capriotti, Paul "Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa.

<sup>5</sup> Beltrán, Luis Ramiro. Tabla externa n°4. Categoría referentes teóricos de la comunicación

## CAPITULO 2

### 2.1. RELACIONES PÚBLICAS

Conjunto de acciones de comunicación estratégica coordinadas y sostenidas a lo largo del tiempo, en el cual, se dan a conocer ciertas actividades, los vínculos con los diferentes públicos y la forma de comunicación e interacción con los mismos.

En esta disciplina, se dan a conocer otras caras de la comunicación como son:

- Mercadeo
- Marketing
- Diseño

Toda relación pública, gestionada o realizada en una organización o empresa, está basada en actividades estratégicas basadas no sólo en la elaboración de las mismas, sino también en la investigación, planificación y evaluación de los mismos.

Las RRPP (relaciones públicas), son un factor fundamental en una organización o empresa, ya que constituyen actividades organizacionales e interpretan el entorno de la empresa; estas son la antena, el radar, el motor, y la ciencia para la toma de decisiones dentro de la misma, en el cual interactúan los emisores y receptores, logrando un intercambio de información con el público estratégico de la empresa.

<sup>2</sup> Thompson, Iván. Definición de comunicación.

<sup>3</sup> Revistas Educativas - Tendencias 21 Definición plan de comunicaciones.

<sup>4</sup> Peri Capriotti, Paul "Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa.

<sup>5</sup> Beltrán, Luis Ramiro. Tabla externa n°4. Categoría referentes teóricos de la comunicación

### **2.1.1. GESTIÓN SISTEMÁTICA**

Este pensamiento, se define como “actitud del ser humano, que se basa en la percepción del mundo real en términos de totalidades para su análisis y comprensión.”

Es aquella que se basa en la elaboración de diferentes recursos empresariales, es la que acepta estrategias, opiniones y otros lineamientos para la elaboración de planes y modelos de comunicación dentro de una empresa.

### **2.1.2. GESTIÓN MECANICISTA**

Estructura organizacional basada en un lineamiento absoluto, que no permite cambios ni modificaciones en el mismo.

En este campo el trabajo es altamente especializado, su estructura organizacional es netamente marcada en un orden jerárquico vigilado y monitoreado por los superiores, esto lo hacen para vigilar las estrategias sugeridas por los mayores de la misma, las cuales deben seguirse a cabalidad absoluta sin ningún tipo de modificación.

### **2.1.3. COMUNICACIÓN INTERNA**

Se refiere al intercambio de ideas y palabras entre la gerencia de la organización y los públicos internos (empleados). Su función es hacer que el conocimiento de los empleados también lo conozcan los gerentes y altos mandos en la organización.

<sup>2</sup> Thompson, Iván. Definición de comunicación.

<sup>3</sup> Revistas Educativas - Tendencias 21 Definición plan de comunicaciones.

<sup>4</sup> Peri Capriotti, Paul “Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa.

<sup>5</sup> Beltrán, Luis Ramiro. Tabla externa n°4. Categoría referentes teóricos de la comunicación

La comunicación interna presenta difíciles problemas en una compañía grande, puesto que debe ser transmitida por conductos de varios niveles de autoridad; en la transferencia, el significado del mensaje a menudo es mal entendido.

#### **2.1.4. COMUNICACIÓN EXTERNA**

Se refiere al intercambio de ideas y persuasión de la organización en el público; es allí donde se da a conocer un plan de comunicaciones bien estructurado y pensado no sólo para el público externo, sino también para el interno.

Es así como las organizaciones dan a conocer su marca y servicios, y así fomentar el progreso continuo de la misma; la comunicación incluye tres (3) elementos: el transmisor o emisor, el medio de comunicación, el receptor o destinatario y retroalimentación continua.

#### **2.1.5. PLAN DE COMUNICACIONES**

Un plan de comunicaciones son estrategias e ideas estructuradas a corto, mediano y largo plazo de parte de gerencia y personas internas de cada organización, esto pensando siempre y principalmente en el público estratégico, necesario y cercano, para poner en desarrollo y conocimiento su efectividad y progreso en la sociedad.

Al realizar este, también se piensa en un cronograma amplio, donde se dan a conocer cada una de las estrategias, y cada estrategia, desarrolla un sin número de actividades, las cuales tienen un tiempo límite de desarrollo y efectividad.

Según “Tendencias21”, un plan de comunicaciones es “La Planificación de la Comunicación es un proceso sistemático que no puede dejarse al azar ni a la intuición o imaginación de un directivo, no experto en la materia, por muy alto que esté en el escalafón de la estructura organizativa.

<sup>2</sup> Thompson, Iván. Definición de comunicación.

<sup>3</sup> Revistas Educativas - Tendencias 21 Definición plan de comunicaciones.

<sup>4</sup> Peri Capriotti, Paul “Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa.

<sup>5</sup> Beltrán, Luis Ramiro. Tabla externa n°4. Categoría referentes teóricos de la comunicación

Debe ser labor de los profesionales de la Comunicación, ya que es su elemento de gestión, el que les va a facilitar la consecución de unos objetivos, de sus objetivos, previamente evaluados y en el contexto de un determinado marco temporal.

Tiene que establecer, detalladamente, una estrategia de Comunicación y una metodología comunicativa que deberá transmitirse al personal y a la dirección de la entidad pero, también, a los Grupos de Interés relacionados con la misma, para convencerlos de su eficacia y necesidad.

Realizar una correcta planificación de la Comunicación implica un proceso analítico y metódico del que se deducirá una elección racional de los objetivos a alcanzar y una selección de las posibles alternativas de actuación que podrán seguirse para lograrlos.

Debe considerarse, siempre, un horizonte temporal puesto que se realiza para operar en un futuro, más o menos, inmediato. De ahí que el Plan de Comunicación deba plantear los criterios básicos tanto de la Comunicación Externa como de la Interna, durante un período previamente acordado”<sup>3</sup>.

Al desarrollar un plan de comunicaciones, se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. Análisis del problema
2. Desarrollo de objetivos
3. Realizar hipótesis
4. Selección de direccionamiento del plan de comunicaciones
5. Boceto del plan de comunicaciones
6. Realizar tabla de los programas o actividades
7. Plan de tiempo y recurso

<sup>2</sup> Thompson, Iván. Definición de comunicación.

<sup>3</sup> Revistas Educativas - Tendencias 21 Definición plan de comunicaciones.

<sup>4</sup> Peri Capriotti, Paul “Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa.

<sup>5</sup> Beltrán, Luis Ramiro. Tabla externa nº4. Categoría referentes teóricos de la comunicación

8. Realización del plan de comunicaciones definitivo
9. Presentación del plan

### **2.1.6. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIONES**

Es una serie de acciones programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades, en el espacio de interacción empresarial en una gran variedad de tiempos, en los cuales actúa la interacción de opiniones y puntos de vista de cada una de las estrategias y sistematizaciones que se deben llevar a cabo durante todos los procesos de justificaciones, investigaciones y evaluaciones de temas propuestos en las mismas estrategias dadas a conocer en cualquier punto fijo de la empresa.

Para lograr este tipo de interacción y retroalimentación, se deben tener en cuenta varios puntos de vista que la empresa debe tener siempre muy en cuenta:

- Quiénes somos
- Qué queremos
- Con quiénes deseamos hacerlo
- De qué manera
- En qué contexto
- Objetivos comunicativos

### **2.1.7. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

Esta comunicación, está compuesta por un sinnúmero de actividades y estrategias que están plasmadas en papel o en digital, para atracción del público interno y que serán resultados de la organización desde los diferentes públicos externos.

<sup>2</sup> Thompson, Iván. Definición de comunicación.

<sup>3</sup> Revistas Educativas - Tendencias 21 Definición plan de comunicaciones.

<sup>4</sup> Peri Capriotti, Paul "Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa.

<sup>5</sup> Beltrán, Luis Ramiro. Tabla externa n°4. Categoría referentes teóricos de la comunicación

De ésta depende también la escogencia del público a tratar e informar, para poder realizar un plan de comunicaciones activo y productivo para el bienestar y desarrollo de la organización.

El sistema de comunicación organizacional, es el encargado de manejar y transmitir una información sobre el que hacer, el ser y el deber de la organización; éste siempre pensando en su público y en su imagen positiva para llevar a cabo una comunicación directa y estable con los mismos.

Este tipo de comunicación tiene dos (2) divisiones las cuales son:

- *La informativa* → Responde a las preguntas frecuentes de cada organización: hacia dónde va, cual es su perspectiva, que esperan, misión, visión.
- *La operativa* → Crea cultura organizacional, es decir, incluye al público para q sea parte de todo su proceso y proyectos, sin dejarse intimidar por sus opiniones negativas o ideas en contra, sólo pretende que el público se entere de su desarrollo.

Sin embargo mediante la Escuela Latinoamericana, podemos dar a conocer “el proceso de interacción social – democrática, basado en el uso de sistemas simbólicos, por el cual los seres humanos intercambian, un plan dialógico o equitativo de tendencias afectivas”<sup>5</sup> y cognitivas, esto, influyendo equitativamente en la conducta de la organización o sociedad en la cual está enfocado; es de tal manera, como la teoría de esta escuela puede intervenir en el Plan de comunicaciones del Refugio Santa Ana, pues es allí donde está implementando la interacción de grupos y focos sociales con el personal interno y externo del mismo, ya que es donde influye la reciprocidad de información e interacción con el objetivo de dicha organización.

<sup>2</sup> Thompson, Iván. Definición de comunicación.

<sup>3</sup> Revistas Educativas - Tendencias 21 Definición plan de comunicaciones.

<sup>4</sup> Peri Capriotti, Paul “Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa.

<sup>5</sup> Beltrán, Luis Ramiro. Tabla externa n°4. Categoría referentes teóricos de la comunicación

Hablando de procesos democráticos, se debe dar referencia de que el Refugio aun que tiene un campo bastante amplio en el nivel del área metropolitana de Medellín, puesto que es un lugar poco conocido por mucha gente, ya que su nivel económico es categórico por los estratos socioeconómicos de la ciudad, y aun que allí se hospedan ancianos de estratos bajos, su “nicho” económico siempre será de nivel alto, esto por las proporciones y medios monetarios que estos poseen.

<sup>2</sup> Thompson, Iván. Definición de comunicación.

<sup>3</sup> Revistas Educativas - Tendencias 21 Definición plan de comunicaciones.

<sup>4</sup> Peri Capriotti, Paul "Fundamentos para la gestión estratégica de la identidad corporativa.

<sup>5</sup> Beltrán, Luis Ramiro. Tabla externa n°4. Categoría referentes teóricos de la comunicación

## **CAPITULO 3**

### **3.1. REFUGIO SANTA ANA**



Somos una institución sin ánimo de lucro, fundada en 1957, dirigida desde la época por la comunidad de las Hermanitas de los Pobres de San Pedro Claver. Ofreciendo servicios integrales a la persona mayor, garantizando su bienestar físico, psíquico, social y espiritual. Estamos ubicados en el barrio Calasanz en la Cr. 82 No. 49 E-111, teléfono 234 10 60.

#### **3.1.1. MISIÓN**

Brindar una atención gerontológica integral a las personas mayores del hogar gerontológico Refugio Santa Ana, por medio de un servicio humanizado que permita satisfacer las necesidades eco-bio-psico sociales y espirituales de esta población, además del acompañamiento, afecto y respeto con la participación activa de los residentes, las familias y el equipo interdisciplinario.

#### **3.1.2. VISIÓN**

Para el 2015 seremos reconocidos como una de las instituciones gerontológicas en la ciudad de Medellín, que promueva día a día un envejecimiento activo,

productivo y de participación, que garantice a nuestras personas mayores una vida digna, útil y armoniosa.

Contaremos con la ampliación de la planta física y la adaptación de espacios que permitan el logro de nuestros objetivos.

### **3.1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Estimular a los ancianos para la búsqueda de un replanteamiento de su estado de vejez.

Rehabilitar al anciano para que sea y se sienta activo y participe en el desarrollo de la comunidad donde vive.

Lograr que cada anciano, reconozca la vejez como una etapa normal y significativa en su vida.

Proporcionar espacios para que el anciano logre disfrutar de la vida en grupo y de ésta forma alcance una mejor socialización, calidad de vida y bienestar integral.

### **3.1.4. VALORES**

- Amor
- Respeto
- Solidaridad
- Compromiso
- Calidez

### **3.1.5. HISTORIA**

En la ciudad de Medellín el día 14 de Marzo de 1954 llegaron las primeras hermanas: Hna. Visitación, Hna. Tulia Castellón, Hna. Purificación, Hna. Luisa María y Hna. Luisa Ester.

A la finca denominada de Los Rodríguez a una casa vieja del Barrio El Coco, perteneciente a la Parroquia de Robledo, a la recolecta de fondos para iniciar la construcción.

Compró la comunidad de Hermanitas De Los Pobre de San Pedro Claver, representada por la Hermana Lucrecia de San José; lote donde años más tarde se construyó el Acilo que lleva el nombre de "Refugio Santa Ana" que fue propiedad de los Señores Martín y Pedronél Rodríguez, según consta en la escritura 262 de la notaría cuatro (4) de Medellín por un valor de 485 pesos moneda legal (\$485.000) según figura en dicha escritura el día 11 de noviembre de 1957 se colocó la primera piedra y en ella un pergamino firmado por 80 personas, en la celebración de este acontecimiento se construyó la primera junta.

El inolvidable Arquitecto Luis Alberto Villegas, quién donó los primeros planos de las tres plantas en escuadra hasta la cocina de ancianos.

La junta se construyó así:

Arquitecto Luis Alberto Villegas

Merceditas Posada

Inés Hoyos

Elisa Hoyos de Vélez

Y familiares de la Hna. Tránsito.

Con las primeras Hermanas y este grupo de personas se hicieron los primeros basares y actividades destinadas a la construcción de la obra y cada día aumentaban los bienhechores, en el mismo año se inició la construcción con grandes sacrificios de las Hermanas.

El 6 de noviembre de 1957, fue nombrada la nueva directora de la obra, Hna. María Vermanch quién reemplazó a la Hna. Visitación y en mayo de 1958, se recibieron los primeros ancianos. El día 14 de octubre de 1959, reemplazó a la Hna. María Vermanch, la Hna. Ángela de los Dolores que fue reemplazada el 27 de noviembre de 1960 por la Hna. Dolores que estuvo al frente de la obra por 7 años.

Desde el inicio de la obra hasta 1960, aumentó el número de Señoras Colaboradoras de la obra (Señoras del Costurero) que se vieron en la necesidad de darle un nombre apropiado a la organización llamándole “COMITÉ REFUGIO SANTA ANA”; que hasta el presente han sido el gran apoyo de la Institución.

El 11 de febrero de éste mismo año (1960), se nombró la nueva Junta Directiva formada por los siguientes miembros:

Presidente	Sr. Francisco Cuartas
Administradora	Hna. Ángela de los Dolores
Síndico	Sr. Enrique Estrada
Tesorero	Sr. Gustavo Sierra
Secretaria	Hna. Tulia Castellón
Suplentes	Oliverio García y Juan Pablo González

De 1960 – 1967, Don Darío Restrepo y Señora, colaboraron con la construcción de la capilla y el primer pensionado con 120 alcobas – comedor – sala – cocineta. Durante este mismo tiempo, se construyó otro tramo de pensionados como

capacidad para 21 asilados, con sus comedores y cocinetas y dos recibidores, contruidos por el Doctor Carlos Echavarría Vallís con un costo de Millón trescientos mil moneda legal (\$1.300.000).

En abril de 1979 tomó la dirección de la obra nuevamente la hna. Margarita María Osorio con una permanencia de 6 años y durante este periodo se construyó un pabellón para ancianas graves dotado con todo lo necesario, un consultorio y farmacia, el cual se inaugura el 6 de noviembre de 1981 con el nombre de “UNIDAD ESPÍRITU SANTO”, fue donado por la Señora Alicia Flórez y el Pabellón Santa Clara con 10 alcobas – sala – comedor y un salón múltiple amplio cómodo y bien dotado y una sala pequeña de velación fúnebre.

En el mes de octubre de ese mismo año los días 29 – 30 – 31 se celebraron las bodas de plata de la Institución, con gran solemnidad.

En 1987, recibió la obra, la Madre Jerónima quien lideró la rampa que va a la sala general de hombre.

En 1996 recibió la obra la Hna. María del rosario Ángel O, con el Ingeniero Mauricio Obando; se construyó la Clausura de Hermanas; con habitaciones individuales para cada hermana. Tiene Oratorio, oficinas, sala de recreo, comedor, cocineta y patio de rampa separado de el de los Ancianos.

En 1998 se vendieron los vehículos viejos y se adquirió un Mazda modelo 1998 placa MMJ 990, se remodeló la portería, se cambió la iluminación de la capilla en un lateral, y se remodeló la cocina general.

Con la generosa ayuda de la Fundación Éxito se hizo el departamento de medicamentos se trasladaron a un nuevo sitio los consultorios, más confortables y amplios.

Se adecuó la energía solar, voluntad de un donante que omite su nombre, tiene red de gas de EPM, se impermeabilizó la terraza, se remodeló la zona húmeda de servicios de los usuarios de sala general tanto de hombres como de mujeres.

En el año 2003. Se hizo el comedor para los empleados y reformas de la cocina y el lavadero de ancianos, esto fue con algunas donaciones de los Clásicos el Colombiano y la Fundación Éxito, se remodelaron los estatutos de la Institución. También se cuenta con portafolio de servicios, manual de talento humano, ficha gerontológica, elementos que se requieren para el adecuado funcionamiento de la Institución y bienestar de los residentes y personal cuidador.

En octubre de 2004, se realizó una nueva reforma y el traslado de los enfermos terminales y empleados así:

Los usuarios hombres en la parte donde estaban los empleados, los empleados donde estaban las mujeres terminales y éstas al pabellón donde estaban los hombres terminales.

Esto con la ayuda de Cementos El Cairo a través del Dr. Vélez Cadavid y los Clásicos El Colombiano.

En el año 2005 se remodeló el comedor del pabellón Sagrado Corazón y se instalaron vidrios y puertas en la sala de esta dependencia con la colaboración del Capitán José Roberto Arbeláez, se instaló un sonido nuevo en la Capilla General.

En los años 2006 y 2007, se construyó una rampa nueva que va del jardín a la sala general de los hombres terminales, se remodeló el patio de la enfermería pabellón Espíritu Santo o sea el parque Mejía Flórez, se celebraron los 20 años de servicios a la institución del Doctor Oscar Sierra Rodríguez, con una Eucaristía, un brindis y una placa de agradecimiento.

La casa ha sido construida por fases y con la ayuda de grandes benefactores ya que el alto costo no permitió la terminación total. También se contó con la colaboración de las 98 casas que tenía la congregación en los diferentes departamentos de Colombia, como casa en países extranjeros.

La última construcción fue efectuada en el año de 1998, y, fue la construcción de un pabellón para 20 camas, servicios sanitarios, salón comedor, salón múltiple, rampas para el fácil desplazamiento de ancianos y personal que trabaja. Hoy día la institución está dividida en pabellones:

SAGRADO CORAZON

SAN JOSE

SANTA CLARA

NIÑO DE PRAGA

SALA GENERAL PARA SEÑORES

SALA GENERAL PARA SEÑORES GRAVES

SALA GENERAL PARA SEÑORAS

SALA GENERAL PARA SEÑORAS GRAVES

CLAUSURA DE HERMANAS

DORMITORIO SALPON PARA EMPLEADOS

COMEDORES PARA CADA BABELLON

CONSULTORIO MEDICO

Todo esto estando al frente de la obra, la Madre Tulia Rosa Castrillón

Actualmente se encuentra a cargo de Dirección del Refugio la Hna. Ofir Gallego, quién llega a cabo dicho cargo 7 meses.

### **3.1.6. ANTECEDENTES HISTÓRICOS**

El 14 de marzo de 1954, después de conseguir la compra de la finca denominada de los Rodríguez por un valor de \$485 m/l, comienza la construcción con el esfuerzo de la congregación, de cada uno de sus miembros, con aportes económicos y también con la muy valiosa colaboración de muchas persona particulares, aportes de comunidades extranjeras y por supuesto de mucha gente benefactora, venta de empanadas, quesitos, suscripciones y bazares.

El 11 de noviembre de 1957, colocan la primera piedra y con ella un pergamino con 80 firmas. Este día se constituye también la Junta Primera, conformada por:

Dr. Luis Alberto Villegas  
 Sra. Mercedes de Posada  
 Sra. Inés de Hoyos  
 Sra. Elena Hoyos  
 Sra. Elisa de Vélez

Comienzan con la organización de bazares y diferentes actividades, todo ello destinado a la captación de recursos para continuar la construcción.

El 6 de Noviembre del mismo año es nombrada Directora la Hermana María Bermas.

En mayo de 1958 son recibidos los primeros ancianos en la Institución.

En el año de 1960 es nombrada una nueva junta conformada por:

PRESIDENTE:	Francisco Cuartas
ADMINISTRADOR:	Hna. Ángela de los Dolores
SINDICO:	Enrique Estrada

SECRETARIA: Hna. Tulia Rosa Castrillón  
VOCALES: Oliverio García  
SUPLENTE: Juan Pablo Gómez

El 8 de Septiembre de 1964 fueron aprobados los Estatutos por el Ministerio de Obras Públicas.

El 30 de Septiembre fue otorgada la Personería Jurídica por el Dr. Mario Aramburo, siendo Gobernador de Antioquia y según consta en la Gaceta Departamental con el número 193.

En el año de 1967 se construye la capilla y el primer pabellón para pensionados con las habitaciones; poco después siguen construyendo otro tramo para un total de 21 habitaciones, salas, comedores, cocinas.

En el año de 1979 se construye un pabellón para enfermos terminales de caridad, un consultorio médico y una farmacia, todos ellos inaugurados el 6 de noviembre de 1981.

En el mes de octubre de 1982, se celebran las bodas de plata con gran solemnidad.

La casa ha sido construida por fases y con ayuda de muchos y grandes benefactores, ya que el alto costo no permitió la terminación total. También contó con la colaboración de la s98 casas que tenía la Congregación en los diferentes departamentos de Colombia, como casa en países extranjeros.

La última construcción fue efectuada en el año de 1989; fue la construcción de un pabellón con 20 camas, servicios higiénicos, salón comedor, salón múltiple y rampas para el más fácil desplazamiento de los ancianos y el personal que trabaja.

Hoy día la Institución está dividida en:

PABELLON SAGRADO CORAZON

PABELLON SAN JOSE

PABELLON SANTA CLARA

PABELLON NIÑO JESUS DE PRAGA

SALA GENERAL PARA SEÑORES GRAVES

SALA GENERAL PARA SEÑORAS

SALA GENERAL PARA SEÑORA GRAVES

CLAUSURA DE HERMANAS

DORMITORIO SALÓN PARA TRABAJADORAS

#### 4. DISEÑO METODOLÓGICO

Las investigaciones se originan a través de ideas que relacionan un enfoque al estudio del entorno y su importancia con la sociedad, encaminadas por un objetivo que guía la indagación. Para ello es indispensable tener hechos y relaciones que afiancen resultados posibilitando nuevos conocimientos que depositen confiabilidad y credibilidad.

Éste trabajo, Diagnóstico de la comunicación mixta y del plan estratégico de comunicaciones del Refugio Santa Ana, estará bajo el método de investigación: hermenéutico, histórico interpretativo, ya que en él se busca obtener información relevante donde se demuestren resultados de manera clara, coherente y precisa que permita aplicar el conocimiento, fomentando ideas sobre la experimentación planificada y la manera como comunicar los resultados prácticos y teóricos.

Su propósito fundamental es “comprender el sentido de las acciones para ubicar la práctica social e individual”, esto se logra mediante las herramientas diario de campo, observación, historias de vida, entrevistas a profundidad, registros, grabaciones, y claramente el producto del Plan de Comunicaciones final. De esta forma se logrará un cambio de Gestión mecanicista a una Gestión sistemática, en la cual se lograrán cambios a nivel interno y externo.

Es así como lo expone Gregorio Klimovsky “la metodología describe, valida, y en cierto modo, prescribe un conjunto de reglas (...) que el investigador debe considerar para construir y validar conocimientos científicos”<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> Klimovsky, Gregorio. Metodologías de la comunicación investigativa

## 4.1. HERRAMIENTAS E INSTRUMENTOS

### 4.1.1.1. HERRAMIENTAS

- Cuando se haga cada visita, se llevará una cámara filmadora o una cámara digital, para grabar cada día y así nos daremos cuenta si todo lo propuesto se ha cumplido. Pediremos una cita con la encargada de recursos humanos de la corporación, para que ella nos de algunos conocimientos en cuanto al manejo de cada programa y su debido crecimiento, proceso y ver los resultados.
- Se utilizarán fotos y testimonios de niños y adolescentes de la corporación para verificar que dicho plan de comunicación si se cumple a cabalidad o que cosas hay por mejorar.

### 4.1.1.2. INSTRUMENTOS

- Entrevista
- Bases de datos para realizar una escala likert
- Registros de fotografías y videos
- Fichas
- Encuestas

<b>VISITA N° 1 - Vista previa</b>	Conocimiento completo del plan de comunicaciones actual
<b>VISITA N° 1 - Entrevistas</b>	Iré al Refugio y hablaré con la persona encargada de gestión humana y la encargada del trabajo social en este caso con la Gerontóloga María Dulfay Pineda y la Trabajadora Social Diana Patricia Londoño, y les haré una entrevista, para que me den a conocer cómo va el plan de comunicaciones que ellos tienen planteado hasta el momento, si se ha cumplido y que falta por mejorar o añadir al mismo.
<b>VISITA N°2 - Registro #1</b>	Luego de haber hecho dichas entrevistas, recogeré la base de datos de empresas y personas vinculadas al Refugio para llamar y comenzar hacer el seguimiento propuesto en los objetivos, y así mismo comenzar a obtener resultados.
<b>VISITA N°2 - Registro #2</b>	En cada empresa vinculada, hablaré con la encargada de comunicaciones y director (ra) para realizar una ficha de seguimiento, donde se consignará y quedará registrado los avances del plan de comunicaciones con cada uno de ellos.

## PREGUNTAS

### 1. Qué herramientas se usaron y por qué fueron efectivas?

R/: Las herramientas que utilicé fueron:

- Videos
- Fotografías

- Entrevistas
- Encuestas
- Recolección de base de datos

Todas estas herramientas fueron útiles y efectivas, ya que se han dado a conocer respuestas a los objetivos que se tenían pensados, a los cuales se realizarán diversas soluciones para mejorar los mismos.

**2. Cómo fue la participación del público específico? Explicar el porqué.**

**R/:** Todo el público del Refugio me colaboró en todo, especialmente la Gerontóloga María Dulfay y la Trabajadora social Diana ya que son por el momento las encargadas de todo tipo de investigación y publicidad que se realice en el y del lugar.

**3. La información obtenida es confiable? Explique el porqué.**

**R/:** A mi concepto, toda la información es confiable, ya que fue obtenida directamente de la Hermana Ofir Gallego (Directora del Refugio), la gerontóloga y la trabajadora social del mismo lugar; esta información está registrada en las herramientas que fueron utilizadas para realizar este correspondiente trabajo de campo.

**4. Al terminar se implementarán más instrumentos? Explicar el Porqué.**

**R/:** Luego de haber realizado la escala likers con algunos de los resultados, creo que es necesario realizar un estudio de focus group, puesto que se debe analizar también parte del público externo del Refugio, ya que por medio de ellos, el lugar se ha podido mantener firmemente en cuanto a lo económico, tomando como

ejemplo las entidades de salud, pues con el vinculo que se tiene con ellos, los ancianos se han podido mantener vivos y con salud.

Durante todo el proceso de trabajo de grado, estuve acompañada de la Directora del Refugio Hna. Ofir Gallego, la Gerontóloga María Dulfay Pineda y la Trabajadora Social Diana Patricia Londoño, quienes me orientaron y me brindaron todo el apoyo posible para la realización y desarrollo de este trabajo.

En los Anexos (carpeta de audios) están los audios en los que dan las opiniones en cuanto a puntos de vista de plan de comunicaciones, comunicación interna y externa que éste debe tener. También me dieron a conocer el formulario de ingreso de todos los pacientes (mirar anexos - CONTRATO RESIDENTES N° 1), en el cual se dan las condiciones y los puntos de vista que cada familia debe tener en cuenta para el ingreso del familiar; en este se incluye también el plan operativo y los cronogramas de actividades que se realizan por intermedio de Trabajo Social (mirar anexo – pdf Plan operativo y cronograma de actividades), los cuales son vistos como el Plan de Comunicaciones que el Refugio tiene para la comunicación interna, externa y el plan de actividades que se realizan diariamente.

Además se tiene como medio de comunicación la página web y la red social facebook que actualmente ya se encuentran en funcionamiento (mirar en anexo – imagen de fbk y documento paint pasos para la pagina web).

En cuanto al cuadro categórico, que se encuentra en los Anexos, se pudo integrar todas las actividades y sujetos con los cuales se trabajaron en todo este proceso, en el cual, se han visto buenos resultados ya que en este momento se está desarrollando el plan de comunicaciones propuesto para el Refugio y el producto final de este proyecto.

En cuanto a las investigaciones en el sitio (Refugio Santa Ana), en biblioteca de la FUNLAM, y en internet, se pudieron encontrar varias leyes aprobadas recientemente que protegen al adulto mayor, y es allí donde se da muestra de la protección del mismo ante la sociedad (mirar anexos documento pdf Ley 1276 DE 2009 y documento Word ley 12512711 – 2008).

También se pudo encontrar un artículo llamado “Calidad de vida salud mental y la familia del adulto mayor” en el que se reconocen que los ancianos son la “prioridad” en Colombia, pero que en realidad no se hacen cumplir sus derechos (mirar anexos – documento Word: Calidad de vida salud mental y la familia del adulto mayor).

En Anexos (carpeta encuestas), se encuentran las encuestas realizadas y los resultados obtenidos en las mismas.

Este proyecto se realizó a un 70%, ya que por inconvenientes con la Corporación con la que anteriormente se estaba trabajando, pues me cancelaron la aceptación del proyecto con ellos y las visitas que se tenían pensadas para el desarrollo del trabajo; fue por esta razón que tuve que cambiar de organización, pero en la cual estoy satisfecha con los resultados obtenidos hasta el momento, pues desde ya se está realizando el producto final que se quedó de entregar y se abrió el departamento de comunicaciones el cual no tenían creado.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

Documentos del Refugio Santa Ana (Anexos físicos y digitales)

Tesis de grado de la Fundación Universitaria Luis Amigó

## 6. CIBERGRAFÍA

- Wikipedia, La enciclopedia libre, “Comunicación”. Internet: (<http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n>)
- THOMPSON, Iván, “¿Qué Es Comunicación?, Conozca De Forma Breve Y Concisa La Respuesta De Una Pregunta Básica Pero Fundamental: ¿Qué Es Comunicación?”. Internet: (<http://www.promonegocios.net/comunicacion/que-es-comunicacion.html>)
- CASTILLO GARCÍA, Marileisy, “Diagnóstico De Comunicación Interna En Las Instituciones”. Internet: (<http://suite101.net/article/diagnostico-de-comunicacion-interna-en-las-instituciones-a46403>)
- MUÑIZ GONZÁLEZ, Rafael, “La Comunicación Interna”. Internet (<http://www.marketing-xxi.com/la-comunicacion-interna-119.htm>)
- Wikipedia, La enciclopedia libre, “Comunicaciones En Colombia”. Internet: ([http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaciones\\_en\\_Colombia#Radio](http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaciones_en_Colombia#Radio))
- “COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL”. Internet: (<http://www.slideshare.net/adrysilvav/comunicacion-organizacional-1151478>)
- “BITÁCORA; EL PLAN DE COMUNICACIÓN”. Internet: ([http://www.tendencias21.net/marketing/El-Plan-de-Comunicacion\\_a31.html](http://www.tendencias21.net/marketing/El-Plan-de-Comunicacion_a31.html))