

**ANÁLISIS ESTRATÉGICO DE LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN INTERNA  
EN LA CLÍNICA OFTALMOLÓGICA PAREDES DE SAN JUAN DE PASTO**

(Resumen analítico)

***STRATEGIC ANALYSIS OF INTERNAL COMMUNICATION PROCESSES AT  
THE PAREDES OPHTHALMOLOGICAL CLINIC OF SAN JUAN PASTO***

*(Analytical summary)*

**Autores (Authors):** BARCO ENRIQUEZ, MARYORY CATALINA y GUERRERO FIGUEROA, SANTIAGO

**Facultad (Faculty):** de HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES

**Programa (Program):** COMUNICACIÓN SOCIAL

**Asesor (Support):** Mg. JOHN CARLOS GOMEZ GRANJA

**Fecha de terminación del estudio (End of the research):** junio de 2024

**Modalidad de Investigación (Kind of research):** Trabajo de Grado

**PALABRAS CLAVE**

PLAN ESTRATÉGICO  
CLINICA OFTAMOLÓGICA  
COMUNICACIÓN INTERNA  
AMBIENTE LABORAL

**KEY WORDS**

*STRATEGIC PLAN  
OPHTHAMOLOGY CLINIC  
INTERNAL COMMUNICATION  
WORK ENVIRONMENT*

**RESUMEN:** La presente investigación tiene por objetivo el análisis estratégico del estado de la comunicación interna en la clínica oftalmológica Paredes de la ciudad de Pasto; la cual busca ahondar en el tema del ámbito de comunicación interna de las empresas indagando sobre la importancia y la carencia de profesionales dentro del ámbito organizacional de la comunicación en la ciudad de Pasto. Es necesario fortalecer la comunicación desde los líderes y gerencia donde se pueda analizar los procesos ejecutados con el personal y tener en cuenta el punto de vista de los colaboradores del mismo y poder así mejorar incluso la comunicación y coordinación con los demás procesos para optimizar su labor y el servicio que se presta logrando además la satisfacción en el personal de la clínica al ser tenidos en

cuenta como ficha clave e importante dentro de su proceso. Con esto, se busca el mejoramiento de la comunicación interna en la clínica, examinando los diferentes procesos de comunicación interna durante el periodo de tiempo descrito y diagnosticando el estado actual del ámbito interno de comunicación de la organización. Concluyendo el con análisis del estado de comunicación interna de la empresa terminado y el diseño del plan estratégico de comunicación interna para el aporte que impulsará a esta organización y a más en el funcionamiento desde la parte interna para conseguir una mejor calidad de ambiente laboral, mejorar la convivencia y un mayor progreso de ventas y atención para cumplimiento de necesidades y satisfacción del cliente.

**ABSTRACT:** *The objective of this research is the strategic analysis of the state of internal communication in the Paredes ophthalmology clinic in the city of Pasto; which seeks to delve into the topic of the internal communication field of companies, investigating the importance and lack of professionals within the organizational field of communication in the city of Pasto. It is necessary to strengthen communication from leaders and management where the processes executed with the staff can be analyzed, take into account the point of view of their collaborators, and thus be able to even improve communication and coordination with other processes to optimize their work. and the service provided, also achieving satisfaction among the clinic staff by being taken into account as a key and important element within their process. With this, the improvement of internal communication in the clinic is sought, examining the different internal communication processes during the described period and diagnosing the current state of the organization's internal communication environment. Concluding the analysis of the state of internal communication of the company completed and the design of the strategic internal communication plan for the contribution that will boost this organization and more in the operation from the internal part to achieve a better quality of work environment, improve the coexistence and greater progress in sales and service to meet customer needs and satisfaction..*

**CONCLUSIONES:** El estudio resalta el reconocimiento de la importancia de los procesos de comunicación interna, resultando aspectos positivos, como la interacción entre los equipos de trabajo, la política de puertas abiertas entre colaboradores, las relaciones entre los líderes de las respectivas categorías laborales, entre otras.

Se cumple con lo aplicado y comprendido en el presente proyecto, logrando juntar a 11 profesionales, integrantes de la organización Clínica Oftalmológica Paredes, planteando preguntas referentes a situaciones de carácter general sobre la comunicación interna; la toma de decisiones, la ejecución de procesos comunicativos y conocimiento sobre la identidad corporativa. Obteniendo como resultado perspectivas similares en conceptos generales de comunicación, difiriendo en la toma de decisiones y en la ejecución de ciertos procesos de

comunicación, incluyendo la aplicación del conducto regular y la efectividad de los canales utilizados.

Para el Programa de Comunicación Social de la Universidad Mariana de Pasto, Nariño, esta investigación representa una oportunidad para enriquecer el aprendizaje de los estudiantes al mostrarles un caso práctico de aplicación de los conocimientos adquiridos sobre comunicación organizacional y estratégica. Los resultados obtenidos contribuyen como material de estudio en diversas asignaturas relacionadas con la comunicación organizacional, estratégica e interna, proporcionando a futuros profesionales una comprensión más profunda de los desafíos y oportunidades que enfrentan las organizaciones en cuanto a la comunicación interna en la región.

**CONCLUSIONS:** *The study highlights the recognition of the importance of internal communication processes, resulting in positive aspects, such as the interaction between work teams, the open door policy between collaborators, the relationships between the leaders of the respective work categories, among others.*

*What applied and understood in this project is fulfilled, managing to bring together 11 professionals, members of the Paredes Ophthalmological Clinic organization, posing questions regarding general situations regarding internal communication; decision making, execution of communication processes and knowledge about corporate identity. Obtaining as a result similar perspectives in general communication concepts, differing in decision-making and the execution of certain communication processes, including the application of the regular channel and the effectiveness of the channels used.*

*For the Social Communication Program of the Mariana University of Pasto, Nariño, this research represents an opportunity to enrich student learning by showing them a practical case of application of the knowledge acquired about organizational and strategic communication. The results obtained contribute as study material in various subjects related to organizational, strategic and internal communication, providing future professionals with a deeper understanding of the challenges and opportunities that organizations face in terms of internal communication in the region.*

**RECOMENDACIONES:** La implementación de la filosofía corporativa es crucial dentro de cualquier organización, con el objetivo de inculcar en sus colaboradores la ideología y los valores corporativos, y despertar el sentido de pertenencia de cada integrante para lograr una correcta ejecución de los diferentes procesos empresariales.

El ambiente de trabajo es un aspecto crucial en cualquier organización, su correcta gestión es primordial para los colaboradores, debido a espacios, actividades,

cumplimiento de objetivos, direccionamientos, entre otros aspectos, que requieren de acciones colaborativas entre los integrantes de dicha empresa.

Generar un documento donde se describen los lineamientos de comunicación es importante para el manejo de una comunicación efectiva tanto en la parte interna, como externa de la organización, describiendo las maneras de comunicarse, los canales con su respectivo uso, procedimientos y acciones adecuadas, entre otros aspectos relevantes.

***RECOMMENDATIONS:*** *The implementation of the corporate philosophy is crucial within any organization, with the objective of instilling corporate ideology and values in its collaborators, and awakening the sense of belonging of each member to achieve correct execution of the different business processes.*

*The work environment is a crucial aspect in any organization, its correct management is essential for collaborators, due to spaces, activities, fulfillment of objectives, directions, among other aspects, which require collaborative actions between the members of said company.*

*Generating a document that describes the communication guidelines is important for managing effective communication both internally and externally of the organization, describing the ways of communicating, the channels with their respective use, procedures and appropriate actions, among others. Other relevant aspects.*