

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> <small>Región de Magallanes</small>  <b>Ministerio de Salud</b>	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión: 02	Fecha elaboración Abril2025	 <b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b> <small>Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes</small>
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES.</b> <b>DIRECCIÓN SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.</b>		Próxima Revisión: Abril 2027	
			Página 1 de 20	

# **PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES.**

**DIRECCIÓN SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.**



	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
<b>ELABORADO POR:</b>	D. María Belén Almonacid Uribe	Encargada Unidad Buen Trato Laboral
<b>REVISADO POR:</b>	D. Paola Muñoz Barriga	Jefa Depto. Calidad de Vida Laboral
<b>APROBADO POR:</b>	D. Verónica Orrego Ahumada	Subdirectora de Gestión y Desarrollo de Personas.
<b>AUTORIZADO POR:</b>	D. Verónica Yáñez González	Directora Servicio de Salud Magallanes

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> <small>Región de Magallanes</small>  <b>Ministerio de Salud</b>	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02	 <b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b> <small>Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes</small>
		Fecha elaboración	Abril2025	
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES.</b> <b>DIRECCION SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2027	
		Página	2 de 20	

<b>Prólogo</b>	3
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
<b>Capítulo I: Marco Teórico</b>	6
1.1 Importancia de la comunicación organizacional.	6
1.2 ¿Qué es la comunicación interna?	7
1.3 Objetivos de la comunicación interna	8
1.4 Importancia de la comunicación interna en la institución	9
1.5 Beneficios de una buena comunicación interna	9
1.6 ¿Qué tipos de comunicación interna existen?	9
1.7 ¿Que es la comunicación externa?	10
1.8 Beneficios de la comunicación externa a nivel organizacional	11
1.9 Barreras de la comunicación organizacional.	12
1.10 Herramientas para la comunicación.	12
a) Comunicación interna	12
b) Comunicación interna	14
1.11 Comunicación efectiva	16
1.12 Motivación laboral.	16
1.13 Motivación y objetivos de la organización.	16
1.14 Relaciones interpersonales.	17
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>HERRAMIENTAS COMUNICACIONES INSTITUCIONALES</b>	18
2.1 Cuadro de herramientas comunicacionales institucionales	20

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> <small>Región de Magallanes</small>  <b>Ministerio de Salud</b>	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02	 <b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b> <small>Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes</small>
	Fecha elaboración	Abril2025		
	Próxima Revisión:	Abril 2027		
	Página	3 de 20		

## PRÓLOGO.

La comunicación es fundamental para establecer vínculos, elemento de gran relevancia para los seres humanos, debido a que todas las personas necesitan relacionarse e interactuar con otras personas al ser un elemento fundamental de nuestras personalidades el hecho de ser seres sociales. Este componente interviene activamente en distintos ámbitos de nuestra vida, por lo cual influye nuestro desempeño e interacción laboral. Siendo indispensable mantener informados a los funcionarios, y promover el desarrollo de las relaciones humanas para así optimizar las relaciones interpersonales en los distintos niveles en la estructura de la organización.

La comunicación es un elemento fundamental para incentivar y mantener el desarrollo de las potencialidades de cada uno de los involucrados y así poder enfrentar los retos y necesidades que les exige su trabajo diariamente. Siendo importante que dentro de la institución exista expresión por parte de todos los niveles jerárquicos con la finalidad de difundir las políticas y principios institucionales potenciando instancias que posibiliten una comunicación abierta y fluida tanto dentro como fuera de la organización.

Comprender en qué consiste la comunicación interna es esencial para las empresas que pretenden mejorar la productividad y el compromiso de los empleados. Este proceso de comunicación no se limita a canales formales como los correos electrónicos o las reuniones, sino que también incluye interacciones informales, documentos compartidos y anuncios a toda la empresa. Al establecer canales claros de comunicación empresarial y fomentar un diálogo abierto, las organizaciones pueden facilitar el intercambio de conocimientos y gestionar la resolución de problemas de manera más rápida, lo que a su vez contribuye a mejorar la toma de decisiones y el rendimiento general de la organización.

En el fondo, la comunicación interna sirve de sustento vital a una organización, conectando a los empleados de los distintos departamentos y jerarquías. Desempeña un papel crucial en la difusión de los valores de la empresa, fomentando un sentimiento de comunidad y promoviendo una visión compartida entre los miembros del personal. Al aprovechar las herramientas digitales para la comunicación interna, las instituciones pueden agilizar los procesos de intercambio de información detallada, potenciar la colaboración y asegurarse de que las personas que se desempeñan en la institución permanezcan conectadas y comprometidas, independientemente de su ubicación física.

Debido a que la comunicación interna tiene una directa incidencia en la motivación, relaciones interpersonales y por ende en el clima laboral, Surge el presente Protocolo de Comunicación Interna con Enfoque Motivacional y de Relaciones Interpersonales. Este documento está diseñado para ser ejecutado por la Dirección del Servicio de Salud Magallanes, Subdirecciones y

 <p><b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes  Ministerio de Salud</p>	<p>Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes</p>	Versión:	02
		Fecha elaboración	Abril2025
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES. DIRECCION SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2027
		Página	4 de 20



departamentos que conforman la Dirección del Servicio de Salud Magallanes. El cual entregando lineamientos que tienen por finalidad potenciar y mantener modalidades de comunicación y relaciones interpersonales en niveles saludables y adecuados, lo cual irá en directo beneficio de los funcionarios y la institución.

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes  Ministerio de Salud	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02	 <b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b> Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes
	Fecha elaboración	Abril2025		
	PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES. DIRECCION SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.	Próxima Revisión:	Abril 2027	
	Página	5	de 20	

***Objetivo General:***

- Desarrollar un sistema de comunicación interna eficiente en el Servicio de Salud Magallanes, que contribuya a fortalecer la cohesión grupal, el buen trato laboral y la difusión de información clave de manera clara y accesible.

***Objetivos Específicos:***

- Implementar estrategias de comunicación que fomenten la participación activa y la interacción efectiva entre los funcionarios.
- Garantizar que la información institucional sea transmitida de manera oportuna y comprensible.
- Fomentar un ambiente organizacional basado en el buen trato y las relaciones laborales saludables.
- Optimizar los canales de comunicación interna para mejorar la gestión de la información.
- Evaluar y mejorar constantemente las prácticas comunicacionales dentro de la organización.

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes  Ministerio de Salud	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02	 <b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b> Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes
	PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES. DIRECCIÓN SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.	Fecha elaboración	Abril2025	
		Próxima Revisión:	Abril 2027	
		Página	6 de 20	

## CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.

En este capítulo, se brindará una aproximación conceptual sobre los conceptos de comunicación organizacional, comunicación efectiva, motivación, relaciones interpersonales. Estas conceptualizaciones serán la base teórica en la cual se desarrolla el presente protocolo.

La temática de la comunicación organizacional efectiva, y su influencia en el nivel de motivación de los integrantes de una institución, son constantemente influidas por numerosos factores y estímulos, los cuales intervienen directa o indirectamente en el comportamiento de los individuos. Este comportamiento se ve afectado por la percepción y el sentimiento, que generan estos estímulos, en los individuos. El conjunto de estos comportamientos moldea directamente la cultura y el ambiente que caracteriza a cada organización, lo cual se ve reflejado en su productividad.

De acuerdo con lo anteriormente señalado, es fundamental a nivel institucional crear, fortalecer y desarrollar comportamientos saludables que estimulen un buen ambiente laboral, para ello la participación activa de cada integrante de la institución adquiere un rol significativo para innovar y contribuir el mejoramiento constante de la cultura organizacional.

### **1.1 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.**

La comunicación es parte fundamental del ser humano, y que esta posibilitará su relación con el entorno en los múltiples contextos que la persona se desenvuelve a lo largo del ciclo vital.

La comunicación humana forma parte y colabora en el proceso social que le permite al ser humano relacionarse con sus semejantes mediante la trasmisión de mensajes a través de medios y códigos, y con ellos transmitir información entre dos o más personas, haciendo posible su interacción, entendimiento y como finalidad logro de consensos y generación de ideas.

La comunicación, como una herramienta necesaria en las actividades diarias de las personas, por lo que también está presente en las organizaciones.

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> <small>Región de Magallanes</small>  <b>Ministerio de Salud</b>	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02	 <b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b> <small>Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes</small>
	Fecha elaboración	Abril2025		
	Próxima Revisión:	Abril 2027		
	Página	7 de 20		

El proceso de comunicación, desde el punto de vista organizacional y laboral, abarca varias interacciones que van desde relaciones básicas de trabajo hasta sistemas de información complejos. Además, es el vínculo que propicia el entendimiento, la aceptación y la ejecución de proyectos organizacionales.

La comunicación tiene un rol fundamental, la modalidad de comunicación interna que entable una institución, influirá y será parte del clima laboral que se establezca. Debido a que es el medio de interacción de los individuos con su entorno y el conocimiento de este, por lo tanto, a través de ella se pueden percibir los factores que impactan e influyen en el clima laboral.

La comunicación organizacional, es el intercambio de información y la transmisión de mensajes dentro del marco de la organización y fuera de ella, cuenta con dos dimensiones: la comunicación interna y la comunicación externa.

## 1.2 ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN INTERNA?

La comunicación interna en una institución se refiere a todas las interacciones y flujos de información que se dan dentro de todos los niveles de la organización. Entre los compañeros de un mismo departamento, entre los miembros de diferentes departamentos o equipos, y entre los funcionarios y la jefatura.

La comunicación interna abarca el flujo de ideas, las respuestas, las actualizaciones y anuncios dentro de una organización. Este proceso de comunicación no se limita a canales formales como los correos electrónicos o las reuniones, sino que también incluye interacciones informales, documentos compartidos y anuncios, siendo su finalidad principal garantizar que todos estén bien informados y alineados con los objetivos comunes. Por lo que promover una comunicación interna eficaz fomenta la transparencia, la colaboración y el sentido de pertenencia entre los miembros del equipo, facilitar el intercambio de conocimientos y gestionar la resolución de problemas de manera más rápida, lo que a su vez contribuye a mejorar la toma de decisiones reforzando la cultura organizacional y ayudando, así, a promover un ambiente laboral saludable y positivo.

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> <small>Región de Magallanes</small>  <b>Ministerio de Salud</b>	<p>Unidad Buen Trato Laboral          Departamento de Calidad de Vida Laboral          Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas          Servicio de Salud Magallanes</p> <p><b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES. DIRECCIÓN SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.</b></p>	<p>Versión:</p> <p>02</p>	<p>Fecha elaboración</p> <p>Abril2025</p>	<p>Próxima Revisión:</p> <p>Abril 2027</p>	<p>Página</p> <p>8 de 20</p>	 <b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b> <small>Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes</small>
--	---	---------------------------	---	--	------------------------------	--

### 1.3 OBJETIVOS DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

- Fomentar la transparencia e impulsar la confianza dentro de la empresa: Al asegurarse de que la información fluye libre y eficazmente, los integrantes de la institución se sienten más comprometidos y valorados, lo que genera un ambiente laboral positivo y refuerza la colaboración en el trabajo. Una comunicación clara y abierta también ayuda a alinear a todos hacia objetivos y metas comunes, lo que en última instancia aumenta la moral del equipo y la productividad.
- Difundir eficazmente la información importante en toda la organización: esto ayuda a evitar malentendidos, a agilizar la resolución de conflictos y a agilizar los flujos de trabajo. Gracias a diversos canales como los correos electrónicos, las plataformas de intranet o las reuniones del equipo, la información vital puede llegar a los funcionarios de forma oportuna, manteniéndolos informados y capacitados en todo momento.
- Fomentar la colaboración y el trabajo en equipo: al fomentar el diálogo abierto, el intercambio de ideas y la retroalimentación, los canales de comunicación se convierten en vías clave para fomentar la innovación y la creatividad. Cuando los funcionarios/as se sienten cómodos expresando sus pensamientos y opiniones, es más probable que contribuyan activamente a proyectos e iniciativas.
- Alinear a los funcionarios/as con los objetivos de la institución: contribuye a que todos los integrantes de la institución comprendan claramente la misión y visión de la organización. Al mantener a los equipos informados sobre los objetivos institucionales, los líderes pueden asegurar que cada persona sepa cómo su trabajo contribuye al éxito global.
- Mejorar la toma de decisiones mediante una mayor transparencia y fluidez de la información: este tipo de comunicación abierta también fomenta un ambiente de confianza, donde los equipos pueden compartir ideas y preocupaciones sin temor. Como resultado, se reducen los casos de burnout y los niveles de ansiedad laboral.
- Fomentar la motivación y el compromiso del equipo: al proporcionar retroalimentación regular y reconocer los logros, las instituciones pueden aumentar la motivación del equipo. Este compromiso emocional se traduce en una mayor disposición para ir más allá en las tareas diarias, lo que, a su vez, mejora la motivación intrínseca.

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> <small>Región de Magallanes</small>  <b>Ministerio de Salud</b>	<p>Unidad Buen Trato Laboral          Departamento de Calidad de Vida Laboral          Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas          Servicio de Salud Magallanes</p> <p><b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES. DIRECCIÓN SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.</b></p>	<p>Versión:</p> <p>02</p>	<p>Fecha elaboración</p> <p>Abril2025</p>	<p>Próxima Revisión:</p> <p>Abril 2027</p>	<p>Página</p> <p>9 de 20</p>	 <b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b> <small>Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes</small>
--	---	---------------------------	---	--	------------------------------	--

## 1.4 IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA INSTITUCIÓN

La comunicación interna eficaz es crucial para el éxito de una institución, ya que fomenta la colaboración, transparencia y alineación entre los integrantes. Este tipo de comunicación crea un entorno laboral cohesivo, donde las ideas fluyen libremente y los conflictos se resuelven de manera constructiva, generando una mayor motivación y productividad.

## 1.5 BENEFICIOS DE UNA BUENA COMUNICACIÓN INTERNA

Una buena comunicación interna trae consigo innumerables beneficios para la institución y quienes forman parte de ella, entre los que podemos destacar:

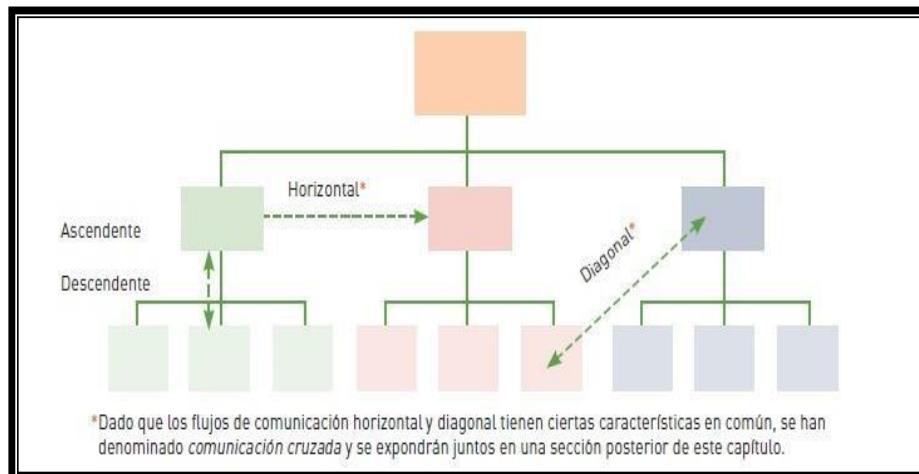
- Fomenta un sentimiento de unidad entre los empleados, aumentando la moral y creando un entorno de trabajo positivo creando un mayor compromiso.
- Mayor nivel de productividad y un flujo de trabajo más eficaz, ya que la información discurre sin obstáculos.
- Reduce los malentendidos y los conflictos, lo que en última instancia mejora la cohesión general de la organización.
- Mejora en el ambiente laboral, creando un entorno más colaborativo y de confianza.
- Agiliza los procesos y mejora la colaboración entre equipos, lo que permite contar con una fuerza laboral más cohesionada y conectada.
- Crea un sentimiento compartido de propósito y dirección. Garantiza que todos los miembros del equipo están en la misma página en lo que respecta a los objetivos estratégicos y las prioridades organizativas.
- Aumenta la satisfacción y la retención de los empleados, ya que éstos se sienten valorados y conectados con la misión de la institución.

## 1.6 ¿QUÉ TIPOS DE COMUNICACIÓN INTERNA EXISTEN?

Comprender los distintos tipos de comunicación interna es esencial para que el flujo de información sea eficaz dentro de la institución. Existen diferentes tipos de comunicación interna que deben gestionarse de manera estratégica:

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> <small>Región de Magallanes</small>  <b>Ministerio de Salud</b>	<p>Unidad Buen Trato Laboral          Departamento de Calidad de Vida Laboral          Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas          Servicio de Salud Magallanes</p> <p><b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTICACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES. DIRECCIÓN SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.</b></p>	<p>Versión:</p> <p>02</p>	<p>Fecha elaboración</p> <p>Abril2025</p>	 <p><b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b></p> <p><small>Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes</small></p>

1. Comunicación vertical: flujo de información que ocurre entre los diferentes niveles jerárquicos, puede ser:
  - Comunicación descendente: Fluye desde los niveles jerárquicos superiores del organigrama (directores, líderes de equipos) hacia los funcionarios. Este tipo de comunicación es esencial para compartir los objetivos generales y específicos, las estrategias y las directrices con toda la organización.
  - Comunicación ascendente: permite a los empleados comunicar a sus jefes sus opiniones, ideas e inquietudes, fomentando una cultura de apertura y transparencia.
2. Comunicación horizontal: implica el intercambio de mensajes entre funcionarios/as del mismo nivel organizativo. Este tipo de comunicación de equipo es vital para fomentar la colaboración, compartir las mejores prácticas y resolver los conflictos que surjan en los equipos.
3. Comunicación diagonal: la comunicación se da entre las diferentes áreas y niveles organizacionales.



## 1.7 ¿QUE ES LA COMUNICACIÓN EXTERNA?

La comunicación externa es el proceso mediante el cual una organización transmite información hacia públicos externos, como clientes, proveedores, medios de comunicación, instituciones públicas y la comunidad en general. Su objetivo principal es proyectar una imagen positiva de la organización, fortalecer relaciones estratégicas y posicionar su identidad corporativa en el entorno.

 <p><b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes  Ministerio de Salud</p>	<p>Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes</p>	Versión:	02
		Fecha elaboración	Abril2025
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES. DIRECCION SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2027
		Página	11 de 20



## 1.8 BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN EXTERNA A NIVEL ORGANIZACIONAL:

- Mejora la imagen institucional: Contribuye a construir y mantener una reputación sólida y confiable ante la opinión pública.
- Fortalece las relaciones con el entorno: Establece vínculos efectivos con Stakeholder claves, lo que facilita alianzas y cooperación.
- Aumenta la visibilidad de la organización: Permite dar a conocer productos, servicios, iniciativas y logros a una audiencia más amplia.
- Gestiona crisis de manera oportuna: Ayuda a responder de forma adecuada frente a situaciones críticas, reduciendo el impacto negativo.
- Apoya el cumplimiento de objetivos estratégicos: Alinea el mensaje externo con los fines institucionales, reforzando la coherencia entre lo que se comunica y lo que se hace.
- Genera confianza y credibilidad: Una comunicación clara y transparente con el entorno externo mejora la percepción y promueve relaciones duraderas.

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes  Ministerio de Salud	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02	 <b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b> Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES. DIRECCION SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.</b>	Fecha elaboración	Abril2025	
		Próxima Revisión:	Abril 2027	
		Página	12 de 20	

## 1.9 BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

En la comunicación organizacional, existen barreras que impiden o dificultan el logro de una buena comunicación. Pudiendo desvirtuar las dinámicas relacionales, cohesión grupal y ejecución exitosa de metas organizacionales.

Las barreras de la comunicación pueden ser de naturaleza personal, físicas y semánticas:

- Las barreras personales: son las interferencias que se derivan de las limitaciones, emociones, y valores de cada persona; las barreras más comunes en situaciones de trabajo son los hábitos deficientes para escuchar las percepciones, las emociones, las motivaciones y los sentimientos personales. Las barreras personales pueden limitar o distorsionar la comunicación con otras personas.
- Las barreras físicas: son las interferencias que se presentan en el ambiente donde ocurre el proceso de la comunicación; hechos que pueden distraer, por ejemplo, la distancia física entre las personas, un canal saturado y congestionado, paredes que se interponen entre la fuente y el destino, ruidos de estática en la comunicación por teléfonos, etcétera.
- Las barreras semánticas: son las limitaciones o distorsiones que se derivan de los símbolos a través de los cuales se realiza la comunicación. Las palabras u otras formas de comunicación (como gestos, señales, símbolos, etc.) pueden tener diferente sentido para las personas involucradas en el proceso y pueden distorsionar los significados. Un ejemplo es la diferencia de los idiomas, los cuales constituyen barreras semánticas entre la comunicación

## 1.10 HERRAMIENTAS PARA LA COMUNICACIÓN

### a) Comunicación interna:

- Boletín interno. Contienen información específica y exclusiva que se desea hacer circular entre los funcionario/as internos. La información que se transmite no necesariamente es de interés hacia el público externo.

De allí que incluye mensajes que apunten al mejoramiento del clima organizacional o que refuerzan la idea de identidad institucional entre los colaboradores municipales. Al tratarse de una publicación interna no es necesario impresiones ni documentos físicos por lo que su difusión es digital, vía correo electrónico y colgada en espacios virtuales exclusivos para uso informativo interno como la intranet.

- Manuales internos: son guías sistematizadas de procedimientos institucionales que contienen información técnica, organizativa, inductiva o histórica de la institución, de carácter formal, que

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes  Ministerio de Salud	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02	 <b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b> Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes
	PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES. DIRECCION SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.	Fecha elaboración	Abril2025	
		Próxima Revisión:	Abril 2027	
		Página	13 de 20	

contienen las políticas y normativas de funcionamiento de la institución.

- Circulares, memos, comunicados: son escritos que contienen información específica de alguna decisión, resolución o postura institucional. Pueden ser colectivos (dirigidos a todos los colaboradores o a un grupo particular) o personales.
- Cuenta Pública (Rendición de cuentas): es una recopilación anual de datos. Debe compilar las actividades, acciones, proyectos, aprendizajes y resultados más importantes alcanzados a lo largo del año o de un periodo específico.
- Correo electrónico: el correo electrónico permite toda clase de tipos de comunicación, tanto horizontal como vertical, individualizada o de grupos, y permite una rapidez total en la distribución de la información en tiempo real, pues se puede obtener respuesta, comentarios o nueva información de forma casi inmediata. Además, permite su uso sin separarse del puesto de trabajo, combinar texto escrito con imágenes, videos y/o fotografías, y archivos adjuntos con toda clase de información.
- Mural de anuncios: es una estrategia sencilla de comunicación interna. El mural debe estar en un lugar visible por todas las personas posibles (la sala de reuniones, hall de entrada, comedor, etc.). Se utiliza tanto para la comunicación formal (anuncios, comunicados, avisos), como para la informal (fotos, cumpleaños, eventos).
- Reuniones: se pueden realizar por equipo de trabajo o por departamento. Es importante establecer la periodicidad de las mismas y tener una agenda definida que permita organizarlas mejor y optimizar el tiempo. Son importantes para planificar actividades, compartir procesos, dar directrices y realizar evaluaciones, conocer información nueva de proyectos o iniciativas a ejecutar para poder tomar las acciones de comunicación pertinentes en cada caso.
- Jornadas de capacitación y/o talleres: se realizan con el fin específico de transmitir conocimiento, desarrollar capacidades o dar reinducción en relación a alguna temática o campaña institucional en particular que sea de importancia conocida para todos los funcionarios.
- Es importante que las mismas estén planificadas y preparadas de tal forma que sean provechosas. Se pueden utilizar elementos de apoyo como presentaciones, filminas, materiales impresos. Es importante que el capacitador tenga las competencias para abordar la temática.
- Encuentros sociales informales: son espacios que favorecen la cohesión y el buen relacionamiento institucional. Al igual que las reuniones formales, deben ser planificadas y programadas para que no se diluyan ni se pierden. Suelen ser encuentros internos relacionados a eventos deportivos, culturales, artísticos, de ocio o diversión para el fortalecimiento de las relaciones internas entre colaboradores. No se deben subestimar estos espacios, que

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes  Ministerio de Salud	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02	 <b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b> Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes
	PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES. DIRECCION SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.	Fecha elaboración	Abril2025	
		Próxima Revisión:	Abril 2027	
		Página	14 de 20	

constituyen una estrategia fundamental para fortalecer la identidad institucional y son un elemento clave de su cultura, el fortalecimiento social, el compañerismo y la solidaridad laboral.

- Página web: permite conocer la información noticiosa, básica e histórica institucional, con un espacio para recibir consultas, sugerencias, quejas y/o reclamos de la ciudadanía, posibilitando un canal de comunicación fluido de ida y vuelta con la comunidad.
- Encuestas Es importante realizar encuestas como método de testeo de la opinión funcionaria para con los resultados realizar acciones específicas.

b) Comunicación externa:

- Página web: permite conocer la información noticiosa, básica e histórica institucional, con un espacio para recibir consultas, sugerencias, quejas y/o reclamos de la ciudadanía, posibilitando un canal de comunicación fluido de ida y vuelta con la comunidad.
- Campañas de difusión y sensibilización Difusión de spots (anuncios) y materiales gráficos en medios de comunicación, encuentros comunitarios que permitan la distribución informativa dirigida a públicos estratégicos y específicos a los que se les quiera llegar con un mensaje.
- Redes sociales: son plataformas de interacción social ciudadana que generan comunidades digitales de personas con uno o ciertos intereses en común, ampliamente utilizadas en la actualidad. Permiten a las instituciones comunicar de manera oficial noticias, información de servicios o proyectos, comunicar acciones a realizar, publicar fotos, videos, audios, transmitir en vivo, realizar publicidad, en fin, un sin número de acciones.
- Relacion con la prensa: Es importante tener en cuenta que cuando se comparte información a los medios de prensa y comunicación, son los propios periodistas o comunicadores quienes deciden o no, si publican e informan los datos que les fueron compartidos. Esta es una razón básica y conseciente del por qué la comunicación institucional no debe depender ni basarse solo en los medios de prensa como ruta exclusiva y única de comunicación informativa externa, pues cada medio de comunicación decide si publica la información, cuándo y cómo lo hace.
- Comunicado de prensa: permite manifestar su postura al respecto sobre algún tema o situación que involucre a la institución y dar a conocer sus consideraciones en “respuesta” a versiones circulantes o a acusaciones por parte de terceros respecto del accionar del servicio o sus establecimientos dependientes ante un evento.
- Cuenta Pública (Rendición de cuentas): Es un documento oficial que presenta de manera sencilla y positiva un resumen de las actividades institucionales, los resultados alcanzados y las acciones pendientes durante un periodo de tiempo y que se expresa a través de informaciones

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes  Ministerio de Salud	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02	 <b>UNIDAD DE BUEN TRATO</b> Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas Dirección Servicio de Salud Magallanes
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTIVACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES. DIRECCION SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.</b>	Fecha elaboración	Abril2025	
		Próxima Revisión:	Abril 2027	
		Página	15 de 20	

más resumidas y descriptivas. Se utiliza para enumerar acciones, recordar ciertos lineamientos de la gestión y los logros alcanzados.

- Entrevistas con medios de prensa: Una entrevista se realiza la mayor parte de las veces por iniciativa de uno o varios periodistas que buscan obtener mayor información sobre un tema particular, pero es una herramienta también muy útil para que la institución desarrolle un tema específico que requiere un abordaje más integral y profundo.
- Materiales gráficos y/o audiovisuales: Material informativo compuesto por fotografías, gráficos, audios o videos que ayuden a complementar o a reforzar la información enviada a los medios de comunicación referentes a uno u otro tema, para lo que se requieren herramientas y programas específicos que permitan generar material informativo de la calidad que suelen exigir los medios de comunicación en su publicación de noticias.
- Correo electrónico: El correo electrónico es un medio básico y fundamental para intercambiar mensajes digitales con los periodistas y comunicadores, sea para consultar notas informativas que sus medios desean publicar o para enviar material informativo que la institución quiera dar a conocer, así como convocatorias, aclaraciones, respuestas, etc.
- Derecho de respuesta o rectificación Es un descargo o derecho fundamental que tiene toda persona como institución de solicitar la aclaración o corrección de informaciones inexactas o agraviantes hacia su persona o representación difundidas por un medio de comunicación.

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes  Ministerio de Salud	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02
	Fecha elaboración	Abril2025	
	Próxima Revisión:	Abril 2027	
	Página	16 de 20	

### **1.11 COMUNICACIÓN EFECTIVA.**

Además de comprender la comunicación efectiva como un proceso de codificación y decodificación exitoso del mensaje, es esencial incorporar buenas prácticas que fomenten una cultura institucional basada en el respeto, la escucha activa y la claridad en la información entregada. Dentro de estas buenas prácticas se destacan: mantener un lenguaje claro y accesible para todos los niveles de la organización; validar la comprensión de los mensajes; fomentar espacios regulares de retroalimentación entre equipos; utilizar múltiples canales de comunicación según el tipo de mensaje; y promover la resolución de conflictos desde el diálogo abierto. Estas prácticas no solo mejoran la calidad de la información que se comparte, sino que fortalecen los vínculos entre los equipos y favorecen un entorno de trabajo basado en la confianza y la colaboración. La comunicación efectiva y las buenas prácticas en su implementación deben ser parte de una política institucional activa y transversal a todos los niveles jerárquicos.

### **1.12 MOTIVACIÓN LABORAL.**

Una estrategia clave para potenciar la motivación laboral consiste en el reconocimiento constante y oportuno del esfuerzo y logros individuales y grupales. También es fundamental propiciar un ambiente en el cual los funcionarios sientan que sus ideas son valoradas, que tienen posibilidades de desarrollo profesional y que su trabajo aporta al cumplimiento de un propósito institucional significativo. La motivación no solo debe abordarse como una condición interna, sino también como una responsabilidad compartida, donde las jefaturas tengan un rol activo en inspirar, orientar y acompañar a sus equipos. La implementación de estrategias de bienestar laboral, espacios de autocuidado y una comunicación cercana también refuerzan el compromiso y reducen los niveles de desmotivación o desgaste emocional.

### **1.13 MOTIVACIÓN Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN.**

Para lograr una verdadera armonización de objetivos entre el funcionario y la organización, se deben generar procesos permanentes de alineación estratégica, mediante reuniones periódicas, evaluación de desempeño con enfoque participativo, claridad en las metas individuales y colectivas, y socialización de los avances institucionales. Cuando los equipos comprenden el “para qué” de su trabajo y visualizan cómo su esfuerzo diario contribuye al bienestar de la comunidad o al logro de la misión institucional, se fortalece el sentido de propósito. Esta alineación también se logra mediante la transparencia en los procesos institucionales y el involucramiento activo de los funcionarios en la toma de decisiones que afecten sus entornos laborales.

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> <small>Región de Magallanes</small>  <small>Ministerio de Salud</small>	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02
	Fecha elaboración	Abril2025	
	Próxima Revisión:	Abril 2027	
	Página	17 de 20	

## 1.14 RELACIONES INTERPERSONALES.

El fortalecimiento de relaciones interpersonales positivas requiere de una cultura institucional que promueva el respeto mutuo, la empatía y la colaboración. Para ello, es importante generar espacios sistemáticos de encuentro donde los equipos puedan compartir sus experiencias, generar confianza y resolver tensiones en un ambiente seguro. La inteligencia emocional también juega un rol fundamental, permitiendo reconocer las propias emociones y las de los demás, facilitando así interacciones laborales más efectivas. Invertir en relaciones humanas saludables en el contexto laboral no solo incrementa el compromiso y la satisfacción, sino que también reduce significativamente los niveles de conflictividad y rotación de personal.

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes  Ministerio de Salud	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02
	Fecha elaboración	Abril2025	
	PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTICACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES. DIRECCION SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.	Próxima Revisión:	Abril 2027
	Página	18 de 20	

## **CAPÍTULO II**

### **HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES INSTITUCIONALES.**

En coherencia con los principios del presente Protocolo Comunicacional, está orientado a fortalecer el buen trato, la comunicación efectiva y las relaciones interpersonales saludables dentro de los equipos de trabajo, este capítulo presenta la estructura comunicacional institucional y los actores responsables de operativizarla, con el propósito de consolidar una cultura organizacional basada en el respeto, la colaboración, la participación activa y el bienestar de quienes integran el Servicio de Salud Magallanes.

La comunicación interna se concibe como una herramienta estratégica que permite no solo informar, sino también construir relaciones de confianza, generar espacios de diálogo, fomentar el sentido de pertenencia y contribuir al desarrollo de ambientes laborales seguros y empáticos. Desde esta perspectiva, se busca promover una comunicación clara, horizontal, bidireccional y accesible para todas las personas que forman parte de la institución.

El modelo comunicacional institucional se estructura a partir de la interacción de actores clave:

***1. Departamento de Comunicaciones:***

Encargado de planificar, coordinar y ejecutar acciones que promuevan una comunicación institucional coherente con los valores del buen trato, la identidad organizacional y la visibilizan de buenas prácticas laborales. Su rol es fundamental para difundir información relevante, promover campañas temáticas y reforzar la imagen institucional tanto interna como externamente.

***2. Departamento de Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC):***

Responsable de implementar, mantener y optimizar los canales y soportes tecnológicos necesarios para garantizar una comunicación eficiente, segura y accesible en todos los niveles de la organización. Su labor es clave para asegurar la conectividad, la operatividad de los sistemas informáticos y la disponibilidad de plataformas digitales para la interacción interna.

***3. Funcionarios/as (Usuarios):***

Actores centrales del proceso comunicacional, cuya participación activa y uso cotidiano de diversas herramientas favorece la coordinación entre equipos, el flujo de información oportuna y la construcción de relaciones laborales basadas en la confianza, la colaboración y el respeto mutuo. La comunicación entre funcionarios/as es esencial para sostener la dinámica institucional diaria y consolidar entornos laborales saludables.

 <b>Servicio de Salud Magallanes</b> <small>Región de Magallanes</small>   <b>Ministerio de Salud</b>	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02
	Fecha elaboración	Abril2025	
	Próxima Revisión:	Abril 2027	
	Página	19 de 20	

#### **4. Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas – Plataforma SIRH:**

Esta unidad tiene como función central la administración y gestión de los procesos asociados a la vida funcional. A través de la Plataforma SIRH (Sistema de Información de Recursos Humanos), se facilita el acceso y tramitación de información clave como dotación, licencias médicas, vacaciones, remuneraciones, certificados, y otros aspectos administrativos. Su labor garantiza la trazabilidad, eficiencia y transparencia de los procesos de gestión de personas, brindando soporte técnico y administrativo tanto a los equipos directivos como a los funcionarios/as.

#### **5. Asociaciones Gremiales:**

Las asociaciones gremiales cumplen un rol activo en la representación de los funcionarios y en la comunicación de información relevante desde el ámbito sindical y legal. Utilizan herramientas como correos gremiales y grupos de WhatsApp para difundir actualizaciones normativas, beneficios, acuerdos institucionales y otras materias de interés colectivo. Su quehacer promueve la defensa de derechos, el diálogo y la participación gremial como parte integral de los ambientes laborales saludables dentro de la institución.

El detalle de las herramientas comunicacionales utilizadas por cada uno de estos actores se presenta en el cuadro a continuación, como apoyo operativo a la implementación de este protocolo. Estas herramientas, utilizadas de forma articulada y coherente, constituyen la base de una comunicación institucional orientada al cuidado de las personas, el fortalecimiento de los equipos y la promoción activa del buen trato en todos los espacios de trabajo.

 <p><b>Servicio de Salud Magallanes</b> Región de Magallanes  Ministerio de Salud</p>	Unidad Buen Trato Laboral Departamento de Calidad de Vida Laboral Subdirección de Gestión Desarrollo de Personas Servicio de Salud Magallanes	Versión:	02
	Fecha elaboración	Abril2025	
	<b>PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN INTERNA CON ENFOQUE MOTICACIONAL Y DE RELACIONES INTERPERSONALES.</b> <b>DIRECCION SERVICIO DE SALUD MAGALLANES.</b>	Próxima Revisión:	Abril 2027
	Página	20 de 20	

## 2.1 CUADRO DE HERRAMIENTAS COMUNICACIONALES INSTITUCIONALES.

Unidad/Responsable	Herramientas Comunicacionales	Finalidad / Uso Principal
Departamento de Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web institucional</li> <li>• Redes sociales oficiales (Facebook, Instagram)</li> <li>• Boletines digitales</li> <li>• Afiches, carteles y gráficas impresas/digitales.</li> <li>• Comunicados oficiales</li> <li>• Cobertura de actividades</li> <li>• Cobertura Campañas internas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de información oficial y campañas</li> <li>• Promoción del buen trato y cultura institucional</li> <li>• Visibilizar acciones y eventos relevantes</li> </ul>
Departamento TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo institucional (@redsalud.gob.cl)</li> <li>• Videoconferencias (Teams, Zoom)</li> <li>• Soporte técnico.</li> <li>• Plataformas institucionales.</li> <li>• Infraestructura de red y conectividad.</li> <li>• Autoconsulta</li> <li>• Cero Papel</li> <li>• Otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte a la comunicación digital</li> <li>• Garantizar conectividad y seguridad tecnológica</li> <li>• Mantener canales institucionales funcionales</li> </ul>
Funcionarios/as (Usuarios)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo institucional</li> <li>• Teléfono fijo (anexo)</li> <li>• WhatsApp (uso interno por equipos)</li> <li>• Reuniones presenciales y virtuales</li> <li>• Mural de anuncios.</li> <li>• Conversaciones informales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación diaria</li> <li>• Comunicación entre unidades</li> <li>• Flujo operativo de tareas</li> <li>• Apoyo entre pares y resolución inmediata</li> </ul>
SGDP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma SIRH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión y consulta de información relacionada con dotación, licencias, vacaciones, remuneraciones y trámites administrativos de los/as funcionarios/as</li> </ul>
Asociaciones Gremiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos gremiales</li> <li>• Grupos de WhatsApp gremiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de actualizaciones normativas y legales.</li> <li>• Información relevante para los funcionarios/as desde la perspectiva gremial.</li> </ul>