

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**“COMUNICACIÓN INTERNA DE LA DIRECCIÓN  
DE ÁREA DE SALUD GUATEMALA NOR-ORIENTE,  
DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL”**

**ARODY EULOGIO PATZÁN DE LA CRUZ**

LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2014.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO

**“COMUNICACIÓN INTERNA DE LA DIRECCIÓN  
DE ÁREA DE SALUD GUATEMALA NOR-ORIENTE,  
DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL”**

Informe Final De Ejercicio Profesional Supervisado E.P.S.

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**ARODY EULOGIO PATZÁN DE LA CRUZ**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Asesor:

M.A. Sergio Morataya

Guatemala, Noviembre de 2014

## **Consejo Directivo**

### **Director**

Licenciado Julio Estuardo Sebastián Chilín

### **Secretaria**

M.A. Claudia Molina

### **Representantes de docentes**

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

### **Representante de los egresados**

Lic. Michael González Batres

### **Representantes estudiantiles**

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

### **Coordinador de EPS**

M.A. Sergio Vinicio Morataya García

### **Supervisora de EPS**

Licda. Floralba Pérez Folgar



AREA DE SALUD GUATEMALA NOR-ORIENTE  
DIRECCION



OFICIO DIR. No. 280-2014  
Dra. T.P.E.G/mser

Guatemala, 28 de octubre 2014


M.A. Sergio Morataya  
**Coordinador de EPS Licenciatura**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

Respetable M.A. Morataya:

Deseándole que todas sus labores se estén desarrollando con éxito me dirijo a usted.  
Por este medio le informo que **ARODY EULOGIO PATZÁN DE LA CRUZ**, con número de carné: **200022309**, estudiante de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala, finalizó el Ejercicio Profesional Supervisado en la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente, cumpliendo con las trecientas horas (300) de práctica a partir del 19 de mayo al 27 de junio de 2014. Realizando el proyecto: "Comunicación Interna de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social".

Sin otro particular me suscribo de usted,

Atentamente,

  
Dra. Thelma Patricia Escobar Godínez  
Directora Área de Salud Guatemala Nor-Oriente



C.c. Archivo.

Área de Salud Guatemala Nor Oriente 2ª. Av. 6-40 zona 02, Entrada a El Zapote, Guatemala.

Tel.: 2254-2392/2254-2976/2289-3412 e-mail: guatenoriente@yahoo.com



**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 27 de octubre de 2014

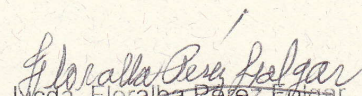
Estudiante  
**Arody Eulogio Patzán de la Cruz**  
Carné: **200022309**  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS con título: **"Comunicación Interna de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social."**

El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual emito DICTAMEN FAVORABLE para los efectos subsiguientes.

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licda. Floralba Pérez Trujar  
Supervisora de EPS



Vo. Bo.

  
M.Sc. Sergio Morataya  
Coordinador EPS Licenciatura



Para efectos legales, únicamente el autor es responsable del contenido de este trabajo.

## **ACTO QUE DEDICO**

- A DIOS:** Por darme la vida, salud, sabiduría, paz y por ser la luz, que guía mi camino.
- A MIS PADRES:** Eulogio Patzán, por su apoyo incondicional. En especial a mi madre, Marina de la Cruz Juárez (Q.E.P.D), porque gracias a su amor de madre y trabajo, logre culminar con éxito mi carrera, especialmente por enseñarme a ser una persona perseverante y feliz.
- A MIS HERMANOS:** Douglas, por ser un ejemplo a seguir, a mis hermanas Waleska y Carla, por ser la fuerza y la razón, para seguir adelante. Que DIOS los bendiga y derrame muchas bendiciones en sus vidas.
- A MIS AMIGOS:** Oscar Abel Carrera y Guillermo Batres, por demostrarme que la amistad existe. A Jairo Alarcón Rodas; por su respaldo en actividades académicas y laborales. Y Floralba Pérez Folgar, por sus consejos y asesoría, para la culminación del presente trabajo.
- A:** La Universidad de San Carlos de Guatemala y la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

## RESUMEN

<b>Universidad:</b>	San Carlos de Guatemala.
<b>Escuela:</b>	Escuela de Ciencias de la Comunicación.
<b>Título:</b>	Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado “Comunicación Interna de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente, del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social”.
<b>Autor:</b>	Arody Eulogio Patzán de la Cruz.
<b>Problema investigado:</b>	Elaboración e implementación del primer Plan de Comunicación Interna en la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente.
<b>Instrumentos:</b>	Tres instrumentos se utilizaron, que son: observación no estructurada, encuesta y entrevista estructurada.
<b>Conclusión:</b>	Trece acciones se desarrollaron dentro del plan de comunicación, encaminadas a mejorar la percepción del recurso humano referente a la comunicación institucional y agilizar la fluidez de la información, ya que eran debilidades que se detectaron en la fase de diagnóstico, pero que fueron convertidas en fortalezas durante el desarrollo del presente plan de comunicación.
<b>Recomendación:</b>	El plan de comunicación interno 2015, debe estar actualizado, socializado a todos los niveles de la institución, para luego ejecutar y evaluar los resultados del mismo.



## INDICE

### CAPITULO I

### DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA

#### Introducción

Página

<b>1. 1.Objetivos</b>	<b>01</b>
<b>1.1.1. Objetivos Generales</b>	
<b>1.1.2. Objetivos Específicos</b>	
<b>1.2. La Institución</b>	<b>02</b>
<b>1.2.1. Historia</b>	
<b>1.2.2. Marco Filosófico (Misión y Visión)</b>	<b>05</b>
<b>1.2.3. Organigrama</b>	<b>06</b>
<b>1.3. Ficha descriptiva de la institución</b>	<b>08</b>
<b>1.3.1. Fortalezas</b>	
<b>1.3.2. Oportunidades</b>	<b>09</b>
<b>1.3.3. Debilidades</b>	
<b>1.3.4. Amenazas</b>	
<b>1.4. Metodología</b>	<b>10</b>
<b>1.4.1. Método</b>	
<b>1.4.1.1. Método Inductivo</b>	
<b>1.4.1.2. Método Deductivo</b>	

<b>1.4.2. Instrumentos</b>	
<b>1.4.2.1. Observación No Estructurada</b>	
<b>1.4.2.2. La encuesta</b>	<b>11</b>
<b>1.4.2.3. Entrevista Estructurada</b>	<b>12</b>
<b>1.4.2.4. Muestra</b>	
<b>1.4.3. Cronograma</b>	<b>13</b>
<b>1.5. Recopilación de datos</b>	<b>14</b>
<b>1.5.1. Ficha de entrevista</b>	
<b>1.5.2. Resultado de la entrevista</b>	<b>15</b>
<b>1.5.3. Graficas, cuadros e interpretación del resultado de las encuestas</b>	<b>17-27</b>
<b>1.6. Radiografía de la institución</b>	<b>28</b>
<b>1.6.1. Descripción de la Comunicación Interna</b>	
<b>1.6.2. De la infraestructura</b>	
<b>1.6.3. Canales de Comunicación Externa</b>	
<b>1.6.4. Campañas Realizadas</b>	<b>29</b>
<b>CAPITULO II</b>	
<b>PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA</b>	
<b>2.1. Antecedentes</b>	<b>31</b>
<b>2.2. Radiografía</b>	<b>32</b>
<b>2.3. Objetivos</b>	<b>33</b>

<b>2.4. Público objetivo</b>	<b>34</b>
<b>2.5. Mensajes Claves</b>	<b>35</b>
<b>2.6. Estrategia</b>	<b>36</b>
<b>2.7. Los Planes de Comunicación</b>	<b>36-51</b>
<b>2.8. Calendario, Presupuesto e Indicadores</b>	<b>52-55</b>

### **CAPITULO III**

#### **EJECUCIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA**

##### **Primer eje estratégico: identificación de los empleados con la institución**

<b>3.1. Identificación de la institución con los colores oficiales de gobierno y logotipos del Ministerio de Salud Pública</b>	<b>56</b>
<b>3.2. Rotulación del nombre de la institución</b>	<b>60</b>
<b>3.3. Rotulación de los departamentos de la organización</b>	<b>62</b>
<b>3.4. Rotulación del centro de salud de Fraijanes</b>	<b>69</b>
<b>3.5. Rotulación del centro de salud de Palencia</b>	<b>75</b>
<b>3.6. Capacitación sobre etiqueta y protocolo</b>	<b>78</b>
<b>3.7. Reuniones semanales y mensuales de información</b>	<b>79</b>
<b>3.8. Boletines informativos internos</b>	<b>81</b>
<b>3.9. Publicaciones en redes sociales</b>	<b>82</b>

##### **Segundo eje estratégico: Interacción del recurso humano de la institución**

<b>3.10. Implementación de cartelera corporativa</b>	<b>85</b>
<b>3.11. Empleado del mes de mayo 2014</b>	<b>86</b>
<b>3.12. Celebración del Día de la Madre</b>	<b>87</b>
<b>3.13. Implementación de buzón de sugerencias</b>	<b>88</b>
<b>3.14. Actividades más relevantes de la organización</b>	<b>89</b>
<b>3.15. Croquis institucional</b>	<b>90</b>

## **CAPITULO IV**

### **EVALUACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA**

<b>Valoración de matriz primer eje estratégico</b>	<b>91</b>
<b>Valoración de matriz segundo eje estratégico</b>	<b>93</b>
<b>Costo de la ejecución del plan de comunicación</b>	<b>94</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>95</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>96</b>

#### **Anexos**

**Modelo de entrevista**

**Modelo de la encuesta**

**Exposición del Proyecto en Expo comunicación**

**Supervisión de práctica**

#### **Bibliografía**

## INTRODUCCIÓN

El plan de comunicación de una institución pública o privada, es una herramienta de gestión de cambio, siendo responsabilidad de todos los empleados de cooperar en la ejecución de la misma.

El presente informe contiene las etapas de la elaboración e implementación del primer plan de comunicación interna en la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriental del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el cual incluye la fase de diagnóstico, diseño del plan, ejecución, evaluación, conclusiones y recomendaciones del proyecto.

Esta investigación identificó los obstáculos en los procesos comunicativos de la institución, en donde a corto plazo se formularon y ejecutaron las medidas correctivas necesarias para facilitar el logro de la visión de la organización.

Siendo la estrategia del plan de comunicación interna, fortalecer los procesos de comunicación con los diferentes públicos de la entidad, logrando la participación, motivación, identificación y productividad.

El Área de Salud Guatemala Nor-oriental (**ASGNOR**), debe actualizar su plan de comunicación interno cada año, debido a que es una herramienta que define el rumbo de la institución para alcanzar sus metas y objetivos, porque permite saber si van en el camino correcto, si se debe hacer mejoras o cambiar el rumbo.

# **CAPITULO I**

## **DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA**

- **Objetivos**
- **La institución**
- **Ficha descriptiva**
- **Metodología**
- **Recopilación e interpretación de datos**
- **Radiografía de la institución**

# CAPITULO I

## DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN INTERNA

### 1.1. OBJETIVOS

#### 1.1. 1. Objetivos Generales:

Elaborar un diagnóstico de comunicación interna de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, que permita hacer uso de información para la toma de decisiones y aplicar las medidas correctivas necesarias para alcanzar la misión de la misma.

Conocer a fondo la institución y del estado de su comunicación interna para elaborar un plan de comunicación.

#### 1.1.2. Objetivos Específicos:

Identificar los medios de comunicación que dispone la institución.

Evaluar el flujo de información dentro de la institución

Conocer los canales más utilizados por el recurso humano para intercambiar opiniones.

Describir la comunicación informal.

Realizar un estudio de sus audiencias.

Elaborar un FODA de comunicación.

## 1.2. La Institución

### 1.2.1. Historia

El Área de Salud Guatemala Nor-oriente (**ASGNOR**), fue creada en el mes de agosto del año 2005, mediante el Acuerdo Ministerial No. 2338-2005. Su jurisdicción comprende siete municipios del departamento de Guatemala, que son: San José del Golfo, San Pedro Ayampúc, Palencia, Chinautla, subdividida con Tierra Nueva, San José Pínula, Santa Catarina Pínula y Fraijanes.<sup>1</sup>

La institución se ubica en la 2 avenida 6-40 zona 2, Finca el Zapote, los números telefónicos de planta son: 2254-2392 / 2288-0065 / 6778 / y su correo electrónico institucional es: guateoriente@yahoo.com

*De conformidad con lo estipulado en el artículo 55 del Acuerdo Gubernativo 115-99, Reglamento Interno del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, las Áreas de Salud comprenden el conjunto de establecimientos y servicios de salud de diferentes capacidades de resolución. Es la dependencia que planifica, programa, conduce, dirige, coordina, supervisa, monitorea y evalúa las acciones de salud a éste nivel. Artículo 54, 55 y 56 del Acuerdo Gubernativo 115-99 citado.<sup>2</sup>*

La red de servicios está integrada por: 4 Centros de Atención Permanentes (**CAP**) de 24 horas, 4 centros de salud tipo B, 32 puestos de salud, 52 centros de convergencia y una prestadora de servicios, que cubre una jurisdicción de cuatro municipios, que son: Chinautla, Palencia, San José Pínula y Fraijanes.

El Área de Salud Guatemala Nor-oriente, tiene una extensión territorial de 793 km<sup>2</sup> y está limitada geográficamente de la siguiente manera: al norte con el municipio de Chuarrancho y el departamento de El Progreso, al sur con el municipio de Villa Canales, al este con los departamentos de Jalapa, Santa Rosa y el municipio de San Raymundo, al oeste con la ciudad capital, Villa Canales, San Miguel Petapa y Amatitlan

---

<sup>1</sup> Memoria de Labores Descriptivas de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente 2012.

<sup>2</sup> Plan Territorial del Área de Salud Guatemala Nor-Oriente 2012.



Cubre una población total de 449, 435 habitantes, en donde el 48% son hombres y el 52% mujeres, 11% indígena y 89% no indígena, con una urbanidad del 54% y ruralidad del 46%, en donde los índices de pobreza se divide en 16.35% de pobreza y 0.45% de extrema pobreza.

La mayoría de las personas se ubican en un nivel primario de escolaridad, aunado a condiciones de viviendas precarias y hacinamiento, que se convierten en factores de riesgo que influyen en la salud de la población.

El recurso humano que conforma toda la institución son 494 personas, que incluye a personal médico, paramédico, administrativo y operativo. 414 personas se encuentran en los 8 distritos de salud y 80 personas en la dirección de área, en éste último lugar, se encuentran 2 personas responsables de la unidad de comunicación social, con información de la Gerencia de Recursos Humanos.

La ejecución general del presupuesto del año 2013, fue de 59 millones 203 mil 800 quetzales, que representó el 99.56% de ejecución.

Según la capacidad resolutive de los servicios del nivel primario en salud, se determina su cartera de servicios, las cuales pueden dividirse en cuatro categorías, que son: Centro de atención permanente, centros de salud, puesto de salud fortalecido y puesto de salud.

El primero, tiene una especialidad en atención de partos limpios y seguros, atienden las 24 horas, los 365 días del año. Además prestan los siguientes servicios: Consulta médica general, laboratorio, seguridad alimentaria y nutricional, inmunizaciones (vacunas), clínica de colposcopia, psicología, psiquiatría, odontología, ultrasonido obstétrico, pediatría y sala de rayos X digital.

También, detección y tratamiento de la tuberculosis, planificación familiar, hipodermia, club de embarazadas, espacios amigables, saneamiento ambiental, club diabético, club de amigos de la lactancia materna exclusiva, emergencias y farmacia.

Los centros de salud tienen menor capacidad resolutive que los centros de atención permanentes, principalmente en la atención de partos, ultrasonido, rayos x, clínica colposcopia y ultrasonidos obstétricos. Su horario de atención es de 7 a 16 horas de lunes a viernes.

Los puestos de salud fortalecidos, se caracterizan por contar con médicos. Y finalmente los puestos de salud, que es atendido por personal auxiliar de enfermería.

El Ministerio de Salud Pública, en la actualidad cuenta con un sistema a nivel nacional de referencias y contra referencias, que consiste que un paciente puede ser referido de un servicio de menor capacidad a otro con mejor capacidad resolutive y viceversa, según evaluación médica y salud del paciente.

Cuando un caso sobrepasa la capacidad resolutive del área de salud, se refiere a otro nivel de mayor respuesta, como son los hospitales nacionales.

El total de consultas realizadas por la red de servicios del Área de Salud Guatemala Nor-oriente, durante el año 2013 fueron 674 mil 396 consultas, que incluye pacientes nuevos, primeras consultas, re consultas y emergencias.

Las cinco primeras causas de morbilidad en general, que se registraron el año pasado son: Resfriado común (43,417 casos), amigdalitis no especificada (24,587), infección de vías urinarias (18,259), gastritis (16, 878) y caries dental (14, 413), fuente sistema de información sigsa 7.

Las cinco primeras causas de mortalidad del año 2013, que se reportaron son: Diabetes mellitus (51 fallecimientos), hipertensión esencial primario (43), infarto agudo del miocardio (43), cirrosis hepática alcohólica (33) y senilidad (32), fuente sistema de información sigsa 2.

## **1.2.2. Marco Filosófico**

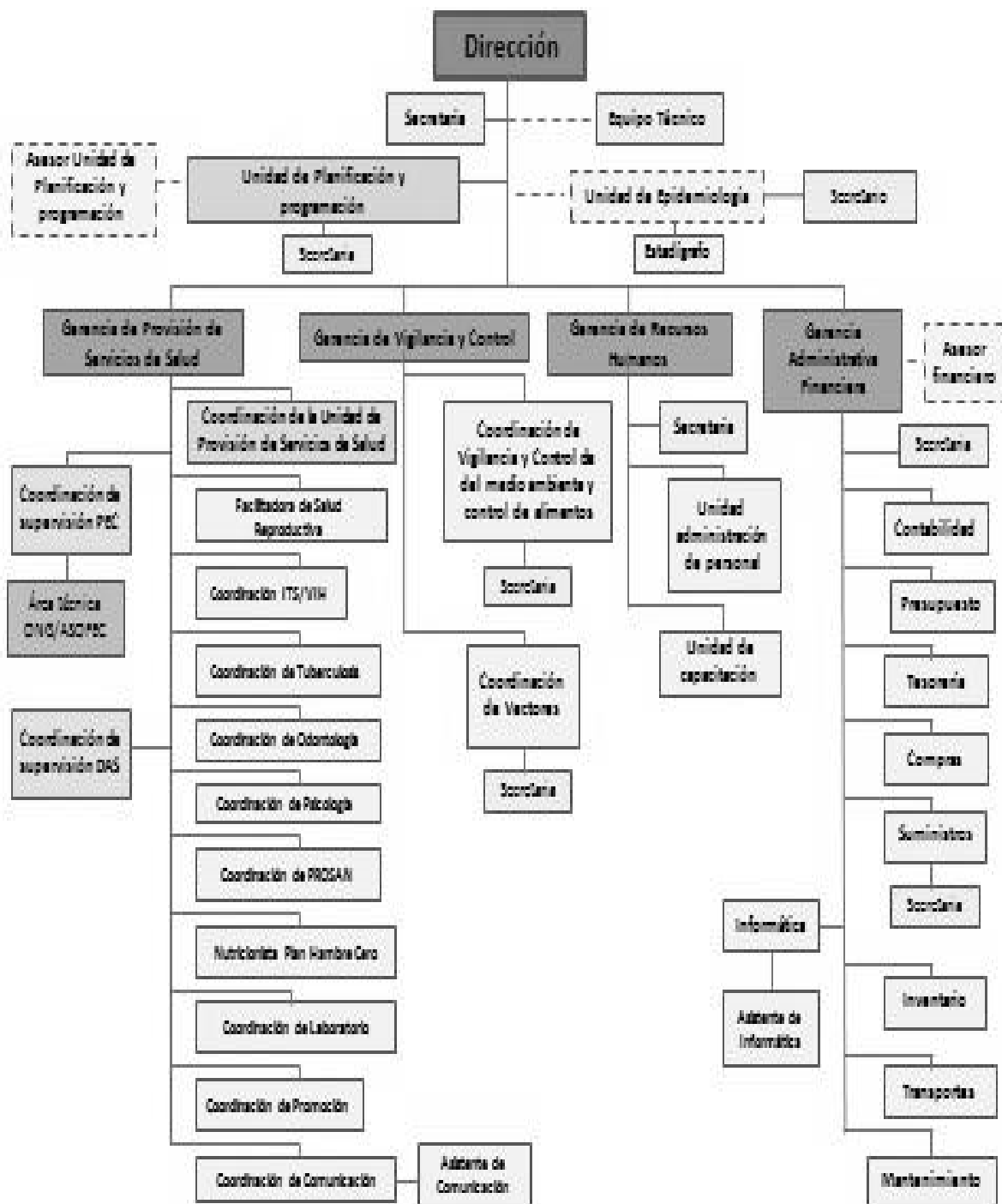
### **Misión**

Proveer a la población de los servicios básicos de salud, en forma oportuna y eficaz, privilegiando la promoción de la salud con énfasis en prevención, incidiendo así en los indicadores de morbilidad y mortalidad.

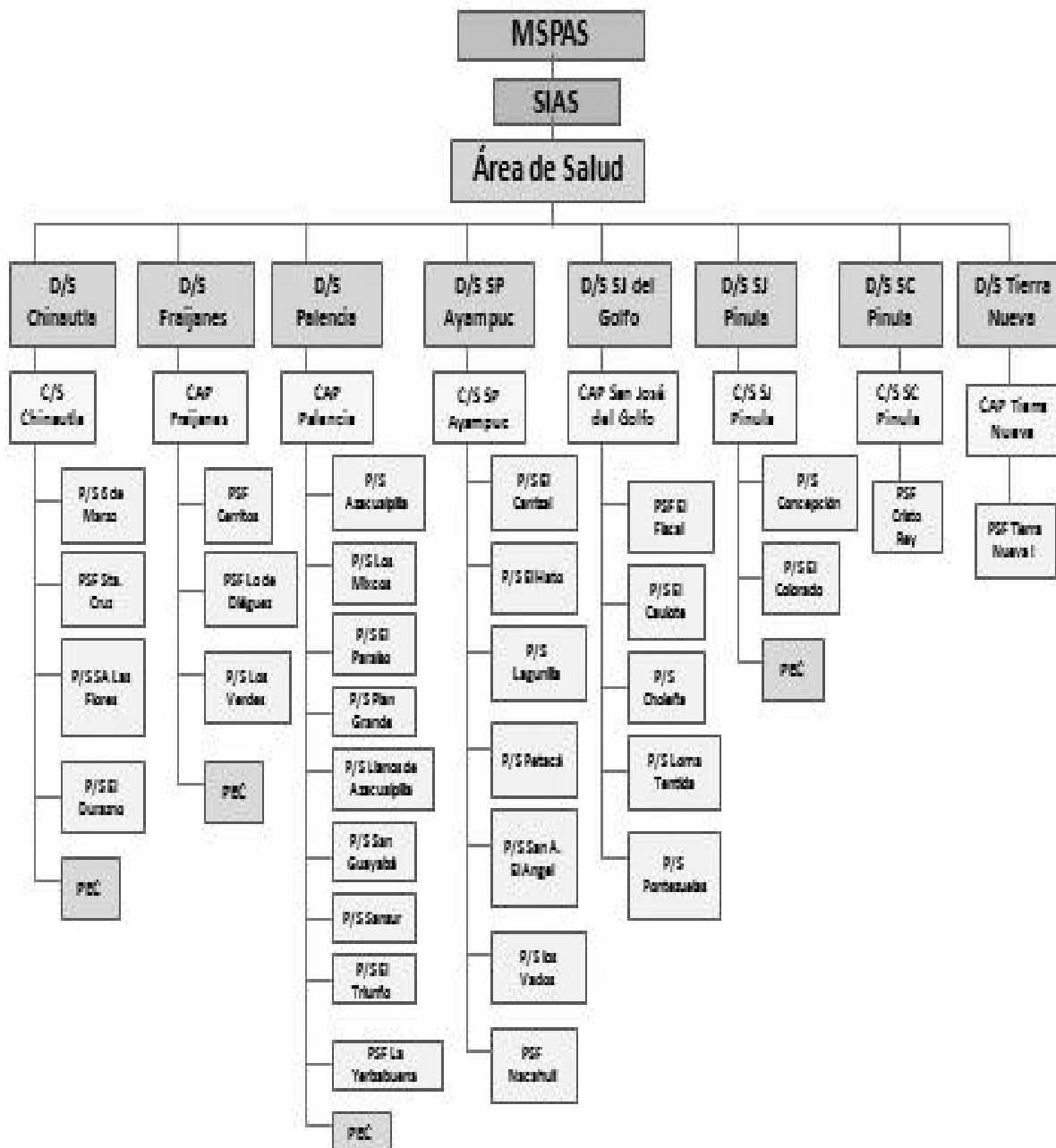
### **Visión**

Ser la dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (**MSPAS**), que consolide un modelo de gestión integral de atención en salud, interviniendo con un equipo multidisciplinario comprometido e involucrado, ejerciendo la rectoría en su ámbito jurisdiccional.

### 1.2.3. Organigrama Funcional del Área de Salud Guatemala Nor-Oriente



### 1.2.3.1. Organigrama Estructural del Área de Salud Guatemala Nor-Oriente



### **1.3. Ficha descriptiva de la institución**

#### **1.3.1. Fortalezas**

- ✓ Total respaldo de las autoridades de la institución, al trabajo de la unidad de comunicación social.
- ✓ Fortalecimiento a la unidad de comunicación social, con recurso humano especializado en la producción de material audiovisual y redes sociales.
- ✓ Recurso humano de comunicación especializado en salud, que elabora materiales con estándares de calidad y normas de salud.
- ✓ Demanda del servicio de comunicación en dirección de área y servicios de salud.

#### **1.3.2. Oportunidades**

- ✓ Buena relación con medios escritos y empresas de cable, en donde se publican eventos relevantes de la institución sin ningún costo y con un impacto muy grande en la imagen de la organización.
- ✓ Buena relación con los departamentos de comunicación de las municipalidades y universidades.

### **1.3.3. Debilidades**

- ✓ La rotación constante del recurso humano, atrasan procesos e impiden mejoras a los mismos.
- ✓ Falta de capacitación al recurso humano de la institución.
- ✓ La falta de recurso financiero en las campañas y poco recurso humano en la unidad de comunicación en relación a su demanda, lo cual impide un impacto más fuerte.

### **1.3.4. Amenazas**

- ✓ La falta de análisis de mercado y competencia en el sector salud.
- ✓ Incertidumbre por cambio de gobiernos o autoridades del Ministerio.
- ✓ Pérdida de credibilidad por los usuarios de nuestros productos y servicios.

## **1.4. Metodología**

Describe la metodología e instrumentos que se utilizarán para realizar la investigación en la unidad objeto de estudio.

### **1.4.1. Método**

Son todos los procedimientos que se utilizarán en el diagnóstico de comunicación interna de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente, que permitan construir los escenarios para obtener los datos, evaluarlos y obtener los resultados que permitan la interpretación de los mismos. Dentro de los métodos a utilizar están:

#### **1.4.1.1. Método inductivo**

Este método permite estudiar la variable comunicación interna y descomponerla en sus elementos, para concluir en verdades generales.

#### **1.4.1.2. Método deductivo**

El método deductivo permite el estudio de la comunicación interna de la empresa, desde una representación universal a lo particular.

### **1.4.2. Instrumentos**

Para el presente trabajo se utilizaron tres técnicas de investigación, que son: observación no estructurada, encuesta y entrevista estructurada.

#### **1.4.2.1. Observación no estructurada**

La técnica de observación fue aplicada en los diferentes departamentos de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente, sobre el comportamiento de los empleados y los procesos de comunicación existentes dentro de la organización.



En este caso se pudo observar lo siguiente:

- Existe una cartelera que se modifica cada mes, donde se informa las actividades de la institución y notas de periódicos.
- El correo electrónico y oficios, son los medios que sirven para comunicarse entre los empleados. Aunque también se utiliza cara a cara.
- Todos los días martes de cada semana se efectúa la reunión de equipo técnico, con el objetivo de compartir información y socializar los planes de trabajo.
- Una vez al mes se realiza el consejo técnico, en donde participan todos los directores de los servicios de salud y equipo técnico, para socializar información y presentar sala situacional.
- La institución divulga sus actividades en Facebook, Twitter y YouTube.
- Se publica trimestralmente un boletín, que contiene información de las actividades que realiza la organización y se distribuyen en los servicios de salud.
- La institución tiene rotulado cada uno de los departamentos.
- Los rumores surgen cuando la información no se socializa o cuando suceden cambios no anunciados con antelación.
- La organización cuenta con memorias de labores.

#### **1.4.2.2. La encuesta**

La técnica de la encuesta se elaboró con la finalidad de conocer la opinión de los empleados de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente, concerniente a la comunicación interna.

La encuesta se formuló con 11 preguntas, desglosado de la siguiente manera: 4 preguntas sobre datos generales y 7 interrogantes sobre comunicación interna.

Los tipos de preguntas que se formularon son: abierta, cerrada y de elección múltiple.

### 1.4.2.3. Entrevista estructurada

La entrevista estructurada se aplicó con base a un cuestionario de cinco preguntas previamente establecidas a la Dra. Mayra Corado, Gerente de Provisión de los Servicios de Salud a.i. , de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente, para conocer su percepción de la comunicación dentro de la institución, el flujo de información y el desempeño de la unidad de comunicación social referente a sus estrategias.

### 1.4.2.4. Muestra

El universo está compuesto por 80 personas, que conforman la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente. Para la determinación de la muestra se utilizó el método probabilístico al azar simple o aleatorio simple, en donde todos los elementos del universo tienen la misma posibilidad de ser seleccionados en la muestra. Si “N” son todos los elementos del universo y “n” es el tamaño de la muestra o universo de elementos en la encuesta, cada elemento tiene  $n/N*100$  de probabilidad de ser seleccionado en la muestra. Por lo tanto la muestra determinada es de 40 personas.

La selección de la muestra fue aleatoria simple estratificada en donde cada trabajador de la institución, tenía la misma posibilidad de ser incluido en la investigación. La estratificación base:

<b>Departamento</b>	<b>Número de empleados</b>
Planificación Estratégica	1
Provisión de los Servicios	11
Administrativo-Financiero	14
Recursos Humanos	2
Control y Vigilancia	2
Jurídico	1
Suministros	6
Epidemiología	3

### 1.4.3. Cronograma

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>
Análisis de documentos proporcionados para realizar el diagnóstico de comunicación.  Análisis y recopilación de información institucional.  Aplicación de técnica de observación no estructurada	Del 27 de enero al 05 de febrero de 2014
Elaboración de objetivos, redacción de la historia de la institución y descripción de la institución.	Del 06 al 12 de febrero de 2014
Descripción de la metodología e instrumentos para realizar el diagnóstico de comunicación	13 y 14 de febrero de 2014
Elaboración de instrumentos (encuesta y entrevista)	15 al 17 de febrero de 2014
Fase de aplicación de los instrumentos	18 y 19 de febrero de 2014
Realización de cuadros, gráficas e interpretación de resultados	Del 20 al 25 de febrero de 2014
Terminar la redacción del informe final del diagnóstico de comunicación	Del 26 de febrero al 02 de marzo de 2014

## 1.5. Recopilación de datos

### 1.5.1. Ficha de la entrevista

Entrevistado: Dra. Mayra Corado.  
Puesto: Gerente de Provisión de los Servicios de Salud a.i.  
Institución: Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente  
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.  
Entrevistador: Arody Patzán.  
Fecha: 18 de febrero de 2014.  
Hora: 09:00 horas.  
Temas: Percepción de la comunicación interna dentro de la institución, flujo de información y desempeño de la unidad de comunicación social en relación a sus estrategias.

## **1.5.2. Resultado de la entrevista**

**Entrevista a la Doctora Mayra Corado**  
**Gerente de Provisión de los Servicios de Salud a.i.**  
**Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente**

### **1. ¿Cómo percibe usted la comunicación interna de la institución?**

Mi percepción es que cuando se trabaja por un mismo objetivo, en esta institución la comunicación debe ser fluida, esto quiere decir que en ocasiones considero que esto no se da en un 100%, falta socializar algunos procesos que son importantes para conocimiento del equipo de trabajo y que como profesionales estaríamos en la capacidad de dar aportes para mejoras en el cumplimiento de objetivos.

### **2. ¿Qué medios de comunicación utiliza usted y sus colaboradores para comunicarse?**

Se utiliza en mayor porcentaje la comunicación verbal y vía correo electrónico, otras formas de comunicación son mediante socialización de información en reuniones de equipo técnico, otros medios que se utilizan son boletines, carteleras, etc.

### **3. ¿Cómo considera usted el desempeño de la unidad de comunicación con relación a sus estrategias?**

En lo personal el aporte de la Unidad de Comunicación es valioso, sin embargo considero que hace falta mejorar la coordinación interinstitucional específicamente en cuanto al diseño de propuestas técnicas de mensajes para que éstos sean plasmados en documentos como boletines, trifoliales, banners, considerando la experiencia de un equipo multidisciplinario, esto con el fin de que la parte comunicacional transforme el lenguaje de acuerdo a como la audiencia reciba la información y se logren verdaderos cambios de comportamiento en la población.

Actualmente considero que el equipo de Comunicación Social, ha retomado algunas recomendaciones dadas consideradas en el comentario anterior y está dando un mejor abordaje como institución de salud para que finalmente el impacto sea mejor ante las autoridades del Ministerio de Salud.

#### **4. ¿Cómo considera el flujo de la información dentro de la institución?**

El flujo de información al momento es adecuado, debido a que las debilidades identificadas se están transformando en fortalezas, siendo el área comunicacional un pilar fundamental en generar información para lograr cambios de conducta no solo en la institución sino con la población a la cual se brinda los servicios.

#### **5. Teniendo en cuenta el cambio frecuente de autoridades dentro de la institución, ¿qué aporte propondría usted para mejorar la comunicación interna?**

Que el equipo de comunicación de la institución elaborara un FODA para luego elaborar un plan de trabajo y poder dar asistencia a las principales debilidades dentro de la institución, para lo cual es importante considerar otras instancias de apoyo que puedan impartir talleres en los cuales se den a conocer los principios fundamentales de la comunicación, su importancia y como poder transmitir mensajes para lograr cambios de comportamiento, debido a que muchas veces se desconocen aspectos importantes, incluso propios de la institución y que como servidores públicos debemos de tener claridad, no solo para superación personal, sino para mejorar las relaciones laborales.

### 1.5.3. Gráficas, cuadros e interpretación del resultado de las encuestas

Se debe subrayar que los resultados de las encuestas, corresponden a la muestra encuestada.

#### Datos Generales

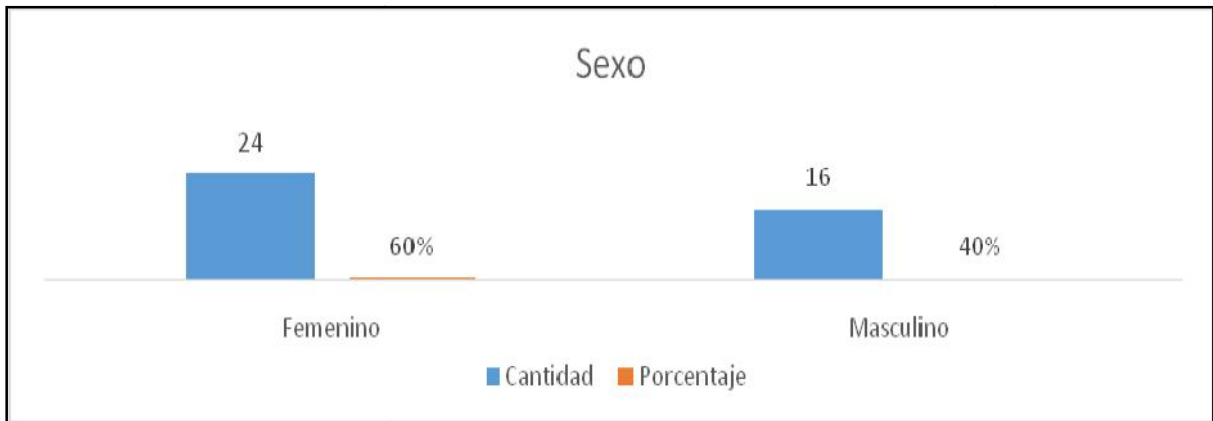
#### Sexo

Como se puede observar en la gráfica 1 el 60% corresponde al sexo femenino y el 40% restante masculino, por lo que predomina el género femenino.

**Cuadro 1.**

Sexo	Cantidad
Femenino	24
Masculino	16

**Gráfica 1.**



Fuente: Patzan, Arody.

Fecha: 20/02/2014.

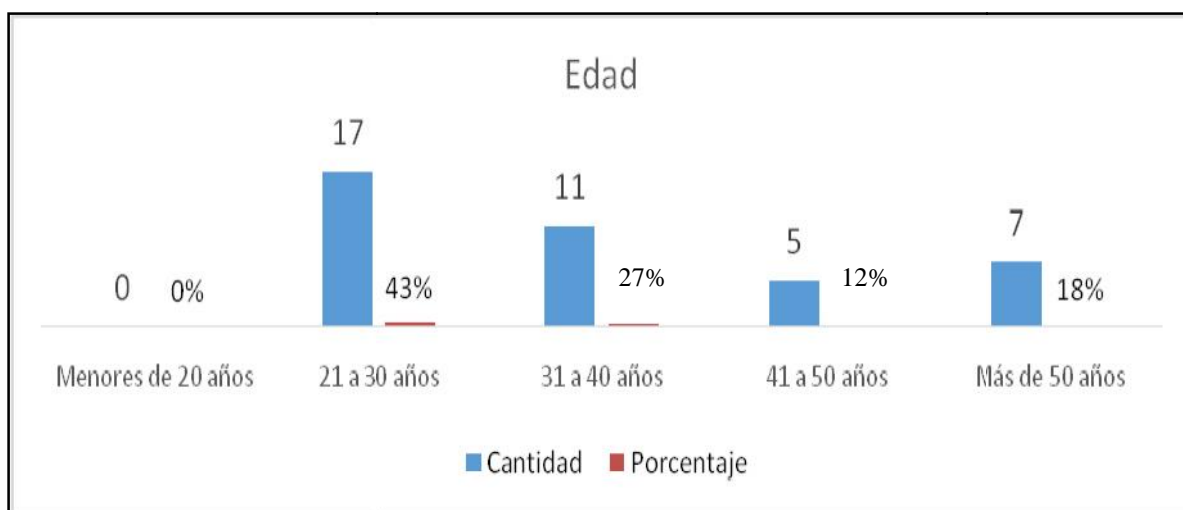
## Edad

Como se puede ver en la gráfica 2 el 43% del recurso humano de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente, tiene una edad de 21 a 30 años, un 27% de 31 a 40 años, un 12% de 41 a 50 años y un 18% de 50 o más años. Esto representa que la institución posee población joven comprendida entre las edades de 20 a 40 años, y que un 18% de la población se encuentra arriba de los 50 años.

**Cuadro 2.**

Edad	Cantidad
Menores de 20 años	0
21 a 30 años	17
31 a 40 años	11
41 a 50 años	5
Más de 50 años	7

**Gráfica 2.**



Fuente: Patzan, Arody.

Fecha: 20/02/2014.



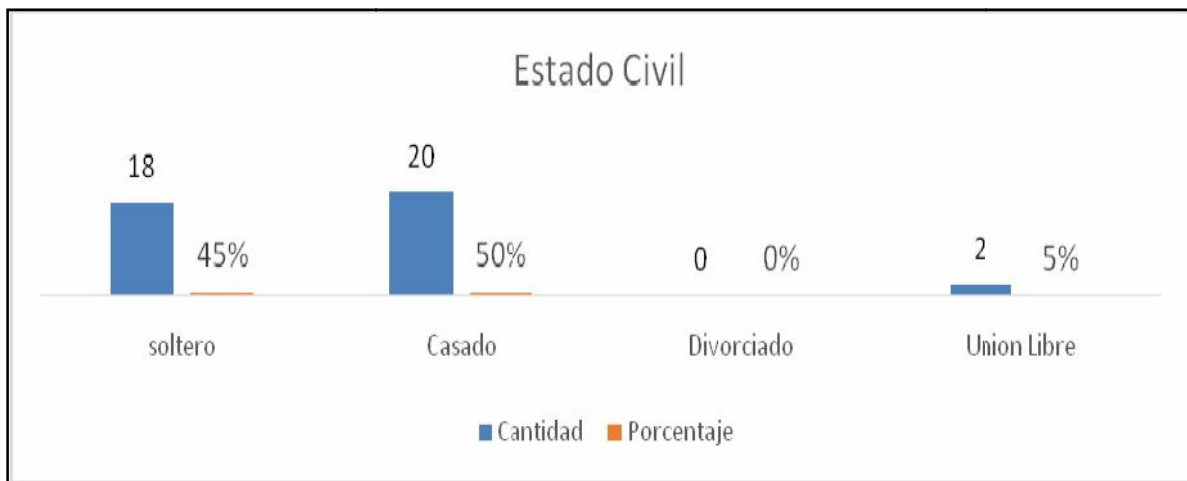
## Estado Civil

Se puede observar en la gráfica 3 que el 50% de los empleados están casados, el 45% solteros y 5% en unión libre.

**Cuadro 3**

Estado Civil	Cantidad
Soltero	18
Casado	20
Divorciado	0
Otro: Unión Libre	2

**Gráfica 3.**



Fuente: Patzan, Arody.

Fecha: 20/02/2014.

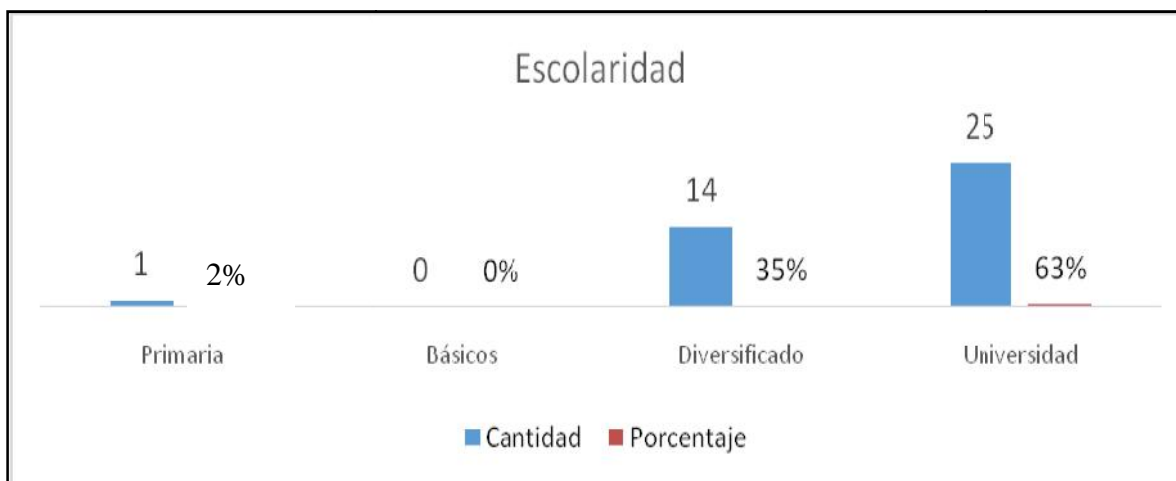
## Escolaridad

Como se puede apreciar en la gráfica 4 el 63% tiene una educación universitaria, 35% una educación de diversificado y un 2% con estudios de primaria. Esto nos indica que la institución posee personal especializado.

**Cuadro 4**

Escolaridad	Cantidad
Universidad	25
Diversificado	14
Básicos	0
Primaria	1

**Gráfica 4**

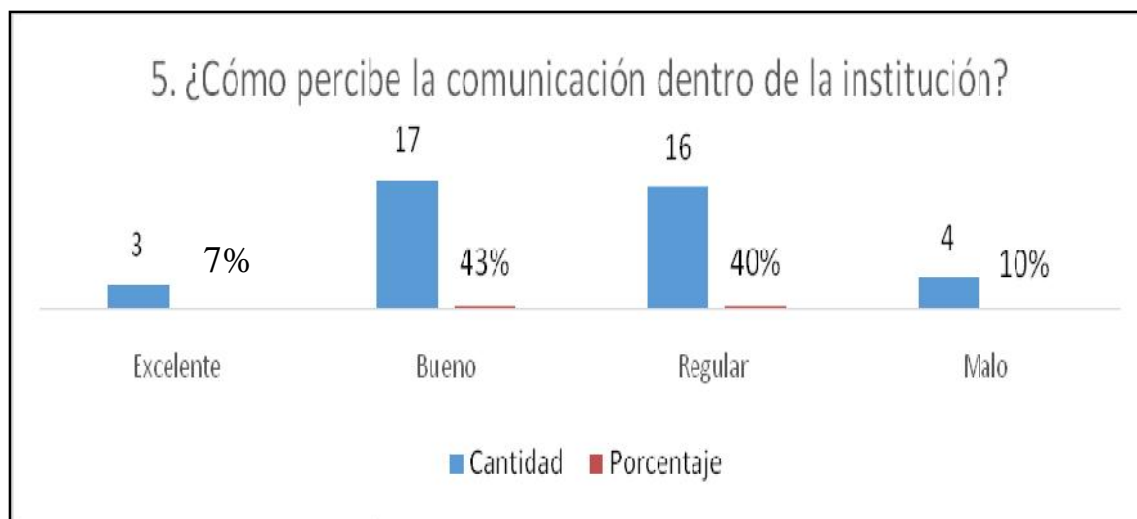


Fuente: Patzan, Arody.

Fecha: 20/02/2014.

## Interpretación de resultados

Gráfica 5



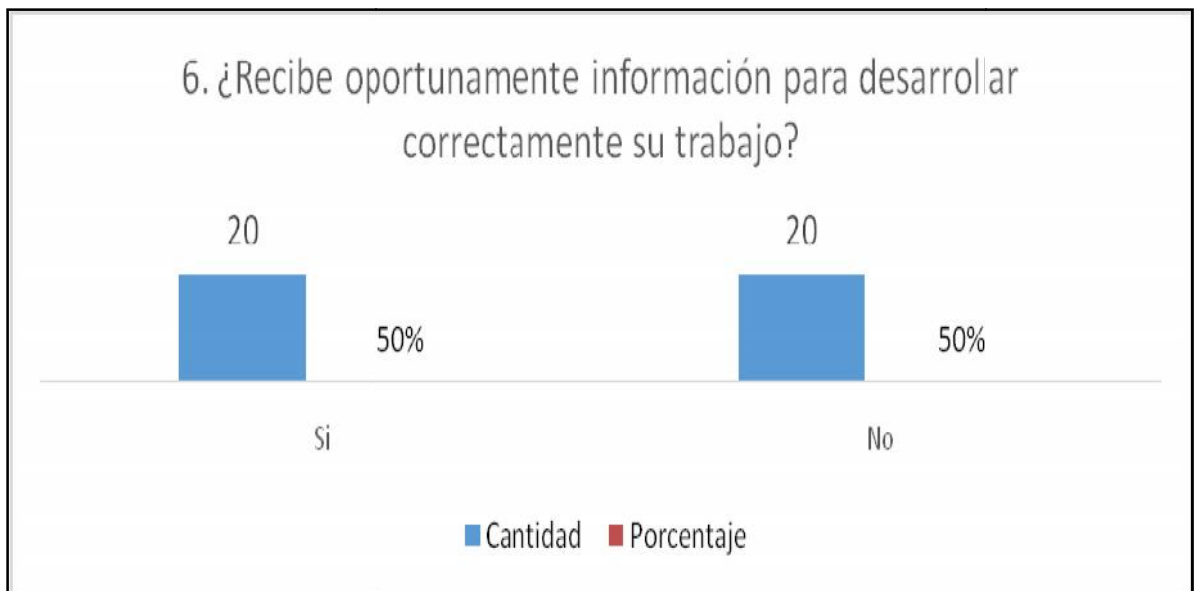
Fuente: Patzan, Arody.

Fecha: 20/02/2014.

El recurso humano encuestado percibe la comunicación de la institución en general y no sólo a la unidad de comunicación social, como excelente un 7%, bueno 43%, regular 40% y mala 10%

Estos porcentajes orientan a que la institución a corto plazo debe emprender acciones para mejorar la percepción de su comunicación dentro del personal, ya que el 43% que la ubica como Buena, no supera el 50%, y que son sólo tres puntos porcentuales, que lo separan del Regular. También, que el porcentaje de Mala, que representa un 10%, supera al porcentaje de Excelente por 3%.

**Gráfica 6**

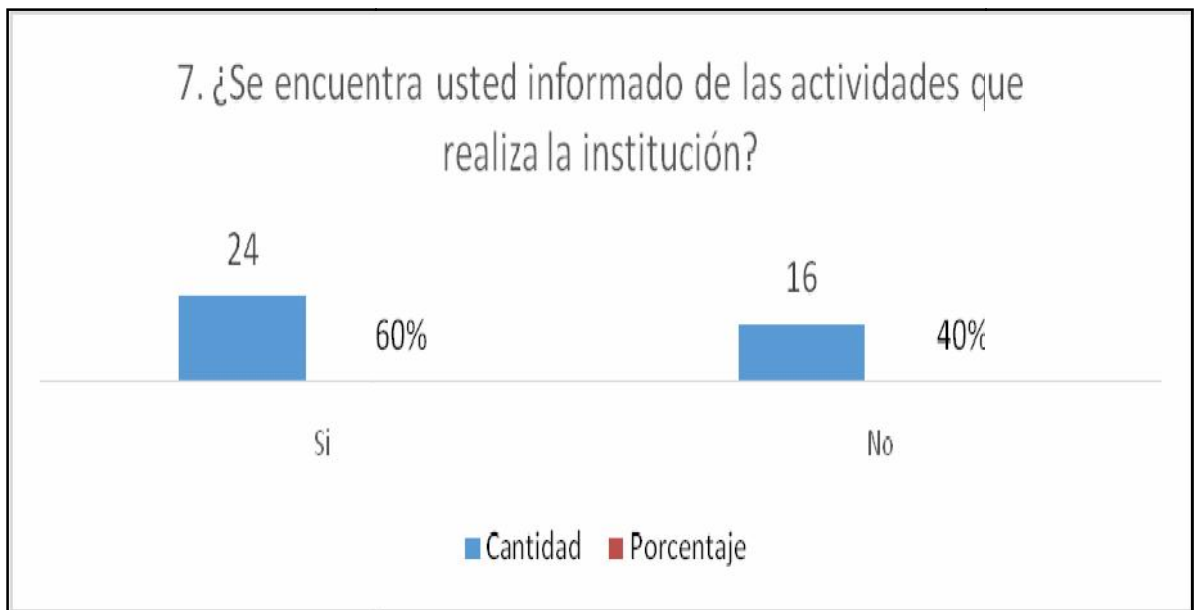


Fuente: Patzan, Arody.

Fecha: 20/02/2014.

La información adecuada y oportuna, es un elemento estratégico dentro de las instituciones para la toma de decisiones correctas, reduciendo así costos y contribuyendo a una mayor producción. Por esa razón, aunque el 50% de los encuestados considere que recibe información necesaria y oportuna, éste porcentaje debería de ubicarse en el intervalo del 75 al 90%.

## Gráfica 7

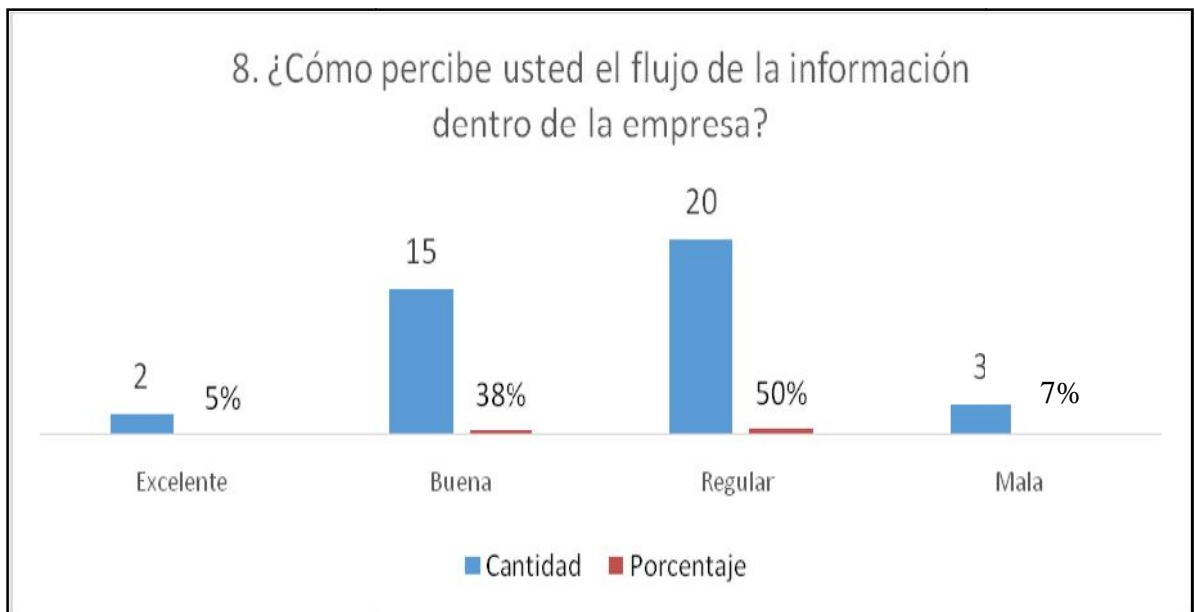


Fuente: Patzan, Arody.

Fecha: 20/02/2014.

A la pregunta ¿Se encuentra usted informado de las actividades que realiza la institución? El 60% respondió que SI, mientras el 40% restante manifestó que NO. La institución debe continuar fortaleciendo este aspecto, porque permite dar a conocer el trabajo de responsabilidad social, valores, productos y servicios que presta la organización.

## Gráfica 8



Fuente: Patzan, Arody.

Fecha: 20/02/2014.

El personal encuestado percibe el flujo de la información dentro de la empresa, como Excelente un 5%, Buena 38%, Regular 50% y Mala 7%.

Estos datos orientan también a que se debe mejorar el flujo de la información, porque el porcentaje más alto, se ubica en Regular con 50%, debajo del Bueno con 38% y del Excelente con 7%.

El objetivo de la información es la de apoyar a la toma de decisiones a todo nivel.

**Gráfica 9**



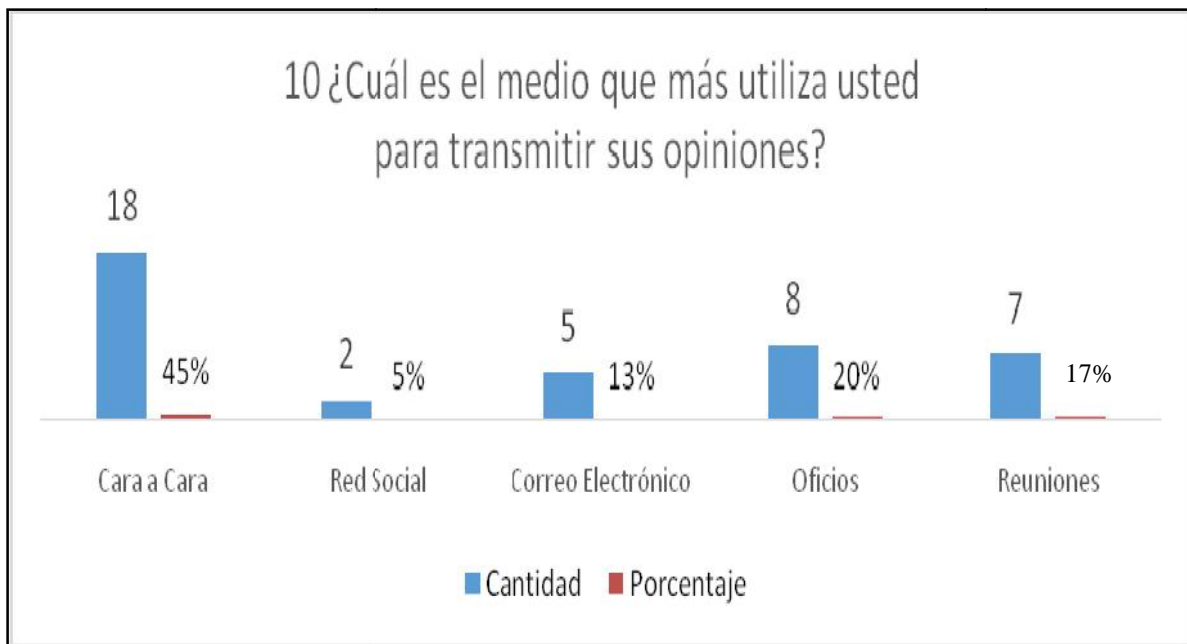
Fuente: Patzan, Arody.

Fecha: 20/02/2014.

A la pregunta ¿Qué medios dispone la institución para comunicarse? Se efectuó una lista ordenada conforme del mayor al menor % obtenido, quedando de la siguiente manera: Oficios 23%, reuniones 10%, equipo técnico 10%, cara a cara 8%, consejo técnico 8%, correo electrónico 7% y redes sociales 7%.

Además, teléfono de planta, celular, mantas y reportes escritos, cada uno logró un 4%. Mientras carteles, boletines informativos y material audiovisual, cada uno consiguió un 3% y fax 2%.

**Gráfica 10**



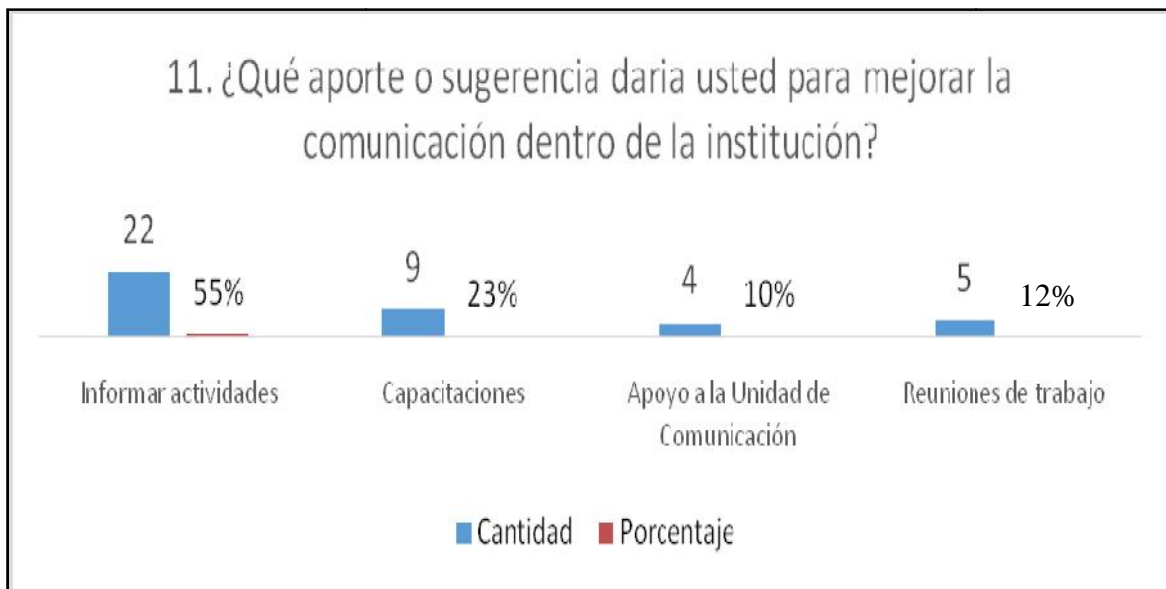
Fuente: Patzan, Arody.

Fecha: 20/02/2014.

Los encuestados respondieron que el medio que más utilizan para transmitir sus opiniones son: cara a cara con 45%, oficios 20%, reuniones 17%, correo electrónico 13% y redes sociales 5%.



**Gráfica 11**



Fuente: Patzan, Arody.

Fecha: 20/02/2014.

A la pregunta ¿Qué aporte o sugerencia daría usted para mejorar la comunicación dentro de la institución? El 55% respondió que se debe informar sobre las actividades que realiza la institución por medio de boletines, correo electrónico, redes sociales y cartelera.

El 23% manifestó que se debe realizar capacitaciones, especialmente sobre resolución de conflictos.

El 10% expuso que se le debe dar más apoyo a la unidad de comunicación para el logro de sus objetivos.

Y el 12% que se debe realizar reuniones periódicas de trabajo por cada gerencia.

## **1.6. Radiografía de la institución**

### **1.6.1. Descripción de la comunicación interna:**

Se basa en la transmisión de la información descendente, de dirección o gerencias hacia sus colaboradores. Los medios para comunicarse son los oficios y correos electrónicos. Aunque también se utiliza cara a cara.

Las reuniones de equipo y consejo técnico, sirven para socializar información y evaluar la situación actual de la institución.

### **1.6.2. De la infraestructura:**

La unidad de comunicación en la actualidad no tiene un espacio propio, sino comparte el espacio físico con promoción. Cuenta con computadoras con acceso a internet, mobiliario, dos impresoras y cámaras fotográficas.

### **1.6.3. Canales de comunicación externa:**

Estos medios son: Teléfono de planta, correo electrónico y oficios.

Para divulgar sus actividades utiliza las redes sociales, los medios escritos y las empresas de cable local.

En lugares donde no existen medios de comunicación masivos, se utiliza el servicio de perifoneo, megáfono o visitas domiciliarias.

#### **1.6.4. Campañas realizadas:**

Campaña Nacional Pasa la Bola, Guatemala sin sarampión ni rubéola. En esta campaña se elaboró dos jingles, spot tv, playeras, mantas, volantes, servicio de perifoneo, guía de comunicación para los medios, carta de abogacía, movilización social, entre otros.

Semana de Vacunación de las Américas

Semana Nacional Hazte la Prueba de VIH

Día Internacional contra VIH

Día internacional contra la Tuberculosis

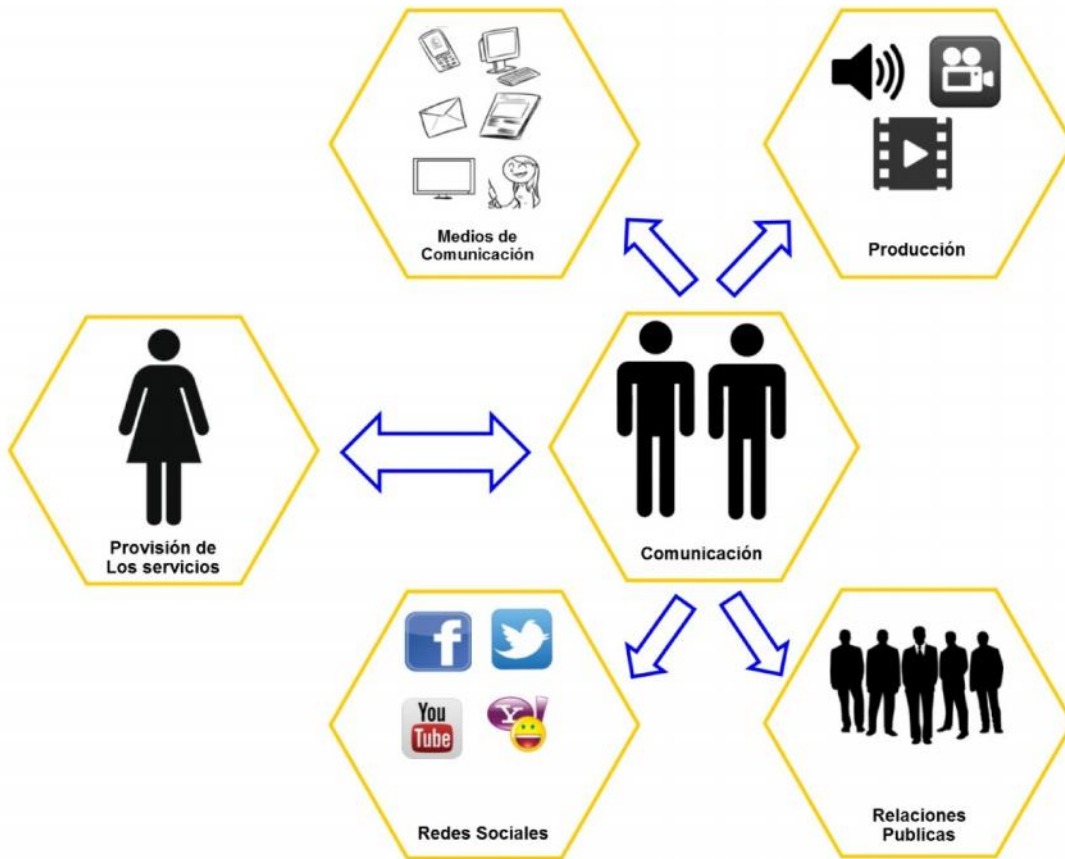
Campaña de vacunación de Perros y Gatos

Carrera por la vida en Fraijanes

#### **Promoción actual**

Promover los servicios nuevos de rayos X digital, clínica de pediatría y medicina general en los servicios de salud de Palencia y Fraijanes.

Radiografía de la Unidad de Comunicación Social  
Área de Salud Guatemala Nor-Oriente



## **CAPITULO II**

### **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA**

- **Antecedentes**
- **Objetivos**
- **Público objetivo**
- **Mensajes claves**
- **Estrategia**
- **Los planes de comunicación**
- **Calendario, presupuesto e indicadores**

## 2.1. Antecedentes

La Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente (**DASGNOR**) fue creada en el año 2005, la cual se dedica a proveer a la población de los servicios básicos de salud con enfoque en prevención.

Tiene una población total de 449 mil 435 habitantes y su jurisdicción comprende siete municipios del departamento de Guatemala.

Esta dependencia cuenta con 80 trabajadores, y es donde se planifica, programa, supervisa, monitorea y evalúa las acciones de salud.

Hasta el momento su política de comunicación se orienta a una comunicación externa dejando de lado la comunicación interna.

La comunicación externa se realiza con base al *Calendario de Celebraciones de Días Internacionales en Salud y Campañas en Salud Conforme a Datos Epidemiológicos*, las cuales no poseen un presupuesto fijo, en ocasiones pueden estar financiadas y otras no.

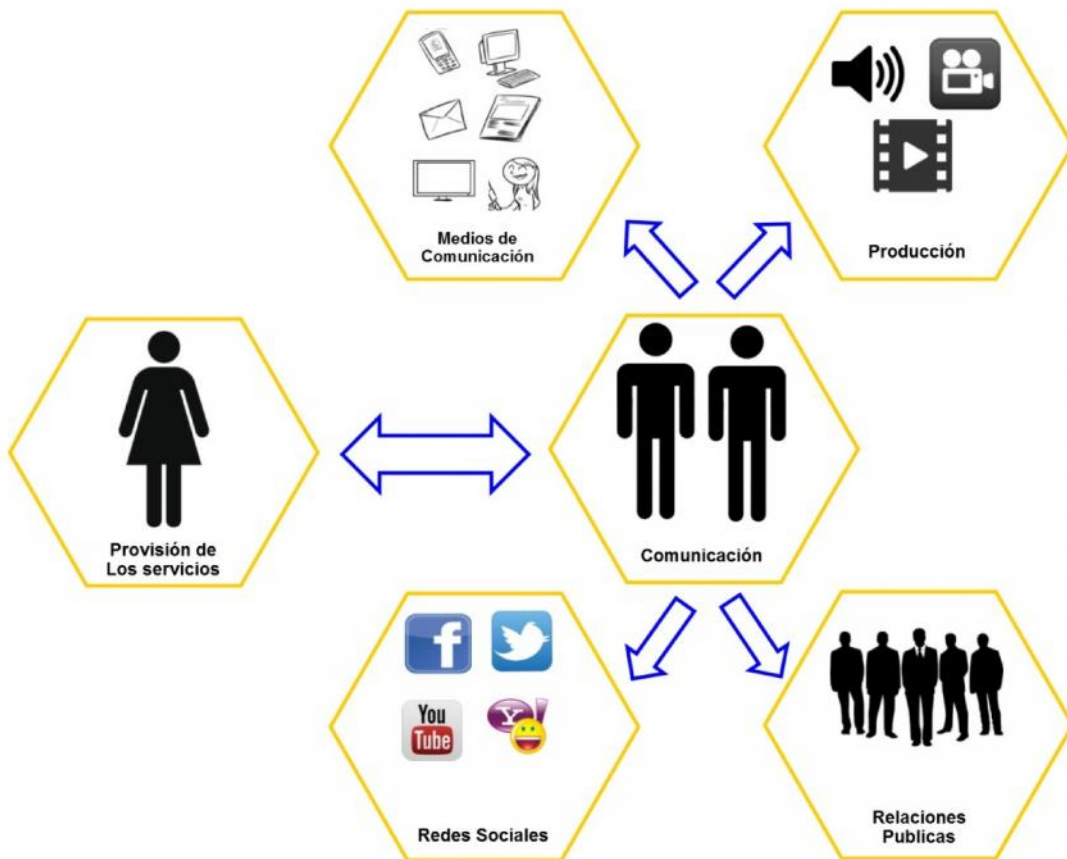
Las campañas externas en salud con presupuesto, han permitido pautarse en empresas de cable y radios comunitarias, contratar servicio de perifoneo, elaborar mantas vinílicas, acrílicos, afiches, trifoliales, carpetas, tazas promocionales, playeras, gorras, bolsas, entre otros.

Las campañas sin presupuesto, se realizan por medio de donaciones o gestiones, como espacios gratuitos en empresas de cable, servicio de perifoneo municipal y la gestión de notas en medios escritos, llegando a pautar gratuitamente hasta 37 mil quetzales al año.

También, se ha implementado el uso de las redes sociales para divulgar las actividades de la organización.

## 2.2. Radiografía de la institución

### Radiografía de la Unidad de Comunicación Social Área de Salud Guatemala Nor-Oriente



### **2.3. Objetivo General**

- ✓ Fortalecer los procesos de comunicación a través de un plan de comunicación interno estructurado, que permita la participación, motivación, identificación e incremento de la productividad.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Elaborar un taller de comunicación sobre protocolo y etiqueta.
- ✓ Rotular los diferentes departamentos de la institución.
- ✓ Identificar la institución con los colores oficiales del actual Gobierno de Guatemala y logotipos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- ✓ Implementar cartela corporativa.
- ✓ Celebrar empleado del mes de mayo.
- ✓ Elaborar artes conmemorativos al Día de la Madre y al Día del Padre.
- ✓ Publicar los eventos más importantes de la organización en redes sociales.



## **2.4. Público Objetivo**

Todo el recurso humano que conforma la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente, que son 80 trabajadores.

Datos demográficos: recurso humano predominante femenino (60%), comprendido entre 20 a 40 años, que posee estudios universitarios y la mayoría se encuentran casadas, según datos de diagnóstico.

Principales públicos objetivos:

- Dirección
- Gerentes
- Personal administrativo
- Personal operativo

## **2.5. Mensajes Claves**

- ✓ Juntos por un Desarrollo Integral
- ✓ Comunicar, integrar y Avanzar
- ✓ El trabajo en equipo, nos hace ser los mejores
- ✓ Me gusta (signo de facebook) al logotipo de la institución

## Diseños mensajes claves



## **2.6. Estrategia**

Ofrecer actividades de participación y motivación, a los públicos objetivos de la institución, para mejorar las relaciones interpersonales entre los empleados y así lograr un ambiente laboral óptimo, que permita mejorar los procesos de comunicación interna de la organización.

## **2.7. Los Planes de Comunicación**

### **Comunicación Interna**

**Primer eje estratégico:** Fortalecimiento de la Identificación de los empleados con la institución.

#### **Acciones**

- Taller de comunicación sobre etiqueta y protocolo.
- Rotulación de los diferentes departamentos de la institución.
- Identificar la institución con los colores oficiales del actual Gobierno de Guatemala y logotipos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.
- Boletín mensual, donde se informe de las actividades más relevantes de la institución
- Reuniones mensuales de información por Gerencia
- Publicaciones importantes en salud en redes sociales.
- Playeras para fortalecer la identidad de la organización

## **Agenda del Taller de Comunicación Protocolo y Etiqueta**

- Palabras de bienvenida por la Dra. Patricia escobar, Directora de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente
- Breve origen y definición de los términos Protocolo y Etiqueta
- Las precedencias
- Reglas de cortesía y ética empresarial
- Hablar en público usando protocolo y diplomacia
- Reflexión sobre la importancia de la aplicación de normas de protocolo y etiqueta en la vida diaria.

Diseño de rótulos para la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente

0.20x0.40cm



0.25 X 0.35mts.



25 x 35cm



## Diseño de rótulos de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente



**Identificación de la institución con los colores oficiales del actual Gobierno de Guatemala y logotipos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.**



Para la elaboración de boletines internos del Área de Salud Guatemala Nor-Oriente (ASGNOR), se utilizarán los formatos establecidos por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS).





## Publicaciones importantes en salud en redes sociales



## Playera para fortalecer la identidad de la organización

Diseño 1

FRENTE



**Playera para fortalecer la identidad de la organización**

**Diseño 2**

**FRENTE**



**Segundo eje estratégico:** Integración del recurso humano de la institución.

**Acciones**

- Cartelera
- Elaborar artes conmemorativos al Día de la Madre y al Día del Padre
- Buzón de sugerencias para empleados
- Empleado del mes

Diseño de cartelera corporativa

1.80 x 1.20mts.

Opción 1



Opción 2





# *Feliz Día de la Madre*

El corazón de una madre es el capital  
que nunca quiebra,  
con el cual se puede contar siempre  
en todo tiempo y con toda seguridad.  
- Paolo Mantengazza -


**Dra. Patricia Escobar**  
**Directora de Área de Salud**  
**Guatemala Nor-oriente**



Diseño celebración Día del Padre (17 de Junio 2014)




Diseño celebración Día del Padre (17 de Junio 2014)



**YO FELICITO HOY  
A LAS MADRES  
QUE HACEN LA LABOR  
DE PAPA  
LES ADMIRO Y SE  
QUE LA VIDA  
LAS RECOMPENSARA  
CON UNA BENDICIÓN  
ESPECIAL DE DIOS**

Atentamente:  
Dra. Patricia Escobar  
Directora de Area de Salud Guatemala  
Nor-oriente








## Diseño de buzón de sugerencias



## Diseño de diploma del Empleado del Mes de Mayo 2014



Ministerio de Salud Pública y A.S.  
Área de Salud Guatemala Nor-Oriente

Otorga el presente reconocimiento a:

**FABIOLA DE LEÓN**

Empleada del Mes de Mayo

Por la labor que realiza en beneficio de la sociedad, por su entrega y dedicación,  
así mismo con el compromiso y dinamismo para el logro de sus objetivos.

Guatemala, mayo del 2014

---

Dra. Patricia Escobar  
Directora de Área de Salud  
Guatemala Nor-oriente

## 2.8. CALENDARIO, PRESUPUESTO E INDICADORES

### PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA DE SALUD GUATEMALA NOR-ORIENTE

**Primer eje estratégico: Fortalecimiento de la identificación de los empleados con la institución.**

<b>PRODUCTO</b>	<b>CANTIDAD PROGRAMADA</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>PÚBLICO OBJETIVO</b>	<b>Periodo</b>	<b>Indicador</b>
Talleres sobre comunicación	3 Talleres de comunicación	Q4,000	Q12,000	80 personas DASGNOR	Mayo a Julio	100% del recurso humano sensibilizado
Rotulación de los departamentos de la institución	54 rótulos de señalización, elaborados de PVC de 3 mm de grosor, impresión full color	Q38.00	Q2052.00	600 personas del DASGNOR, incluyendo distritos	Mayo a Junio	100 % de los departamentos rotulados
Identificación de la institución con los colores oficiales de gobierno y logotipos del ministerio de salud	1 Servicio de pintado externo de la institución	Q10,000.00	Q10,000.00	600 personas del DASGNOR, incluyendo distritos	Mayo	100 % del recurso humano identificado
Boletín mensual digital	7 Boletines mensuales digitales	Q8,000	Q56,000	80 personas DASGNOR	Mayo a Noviembre	95% del personal informado de las actividades

<b>Reuniones mensuales de información por gerencia (son 4 gerencias)</b>	<b>12 Reuniones de información</b>	<b>Q500</b>	<b>Q6,000</b>	<b>80 personas DASGNOR</b>	<b>Mayo a Noviembre</b>	<b>100% del recurso humano informado por gerencia</b>
<b>Publicaciones importantes en salud en redes sociales</b>	<b>21 publicaciones Para eventos y fechas importantes</b> <b>(Día de la Madre, Día del Padre, Día de la Enfermera Profesional, entre otros)</b>	<b>Q300</b>	<b>Q6,300</b>	<b>50 personas DASGNOR</b>	<b>Mayo a Noviembre</b>	<b>95% del personal enterado</b>
<b>Playeras para fortalecer la identidad de la organización</b>	<b>160 playeras diferentes tallas</b>	<b>Q40</b>	<b>Q6,400</b>	<b>80 personas DASGNOR</b>	<b>Septiembre (mes salubrista)</b>	<b>100% del recurso humano identificado</b>

## CALENDARIO, PRESUPUESTO E INDICADORES

### PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DE LA DIRECCIÓN DE ÁREA DE SALUD GUATEMALA NOR-ORIENTE

**Segundo eje estratégico: Integración del recurso humano de la institución.**

<b>PRODUCTO</b>	<b>CANTIDAD SOLICITADA</b>	<b>PRECIO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>	<b>PÚBLICO OBJETIVO</b>	<b>Periodo</b>	<b>Indicador</b>
Implementar cartelera corporativa	01 cartelera de material de PVC con marco de aluminio de 1.20 x 1.80 mts	Q1,300.00	Q1,300.00	80 personas DASGNOR	Mayo a Junio	95% del recurso humano con una mejor percepción institucional
Buzón de sugerencias (por funcionalidad)	1 Buzón de sugerencias	Q2,500	Q2,500	80 personas DASGNOR	Mayo a Noviembre	95% del recurso humano involucrado
Cartelera semanal actualizada	28 Carteleras	Q225	Q6,300	80 personas DASGNOR	Mayo a Noviembre	100% del recurso humano informado (para las personas que no tienen cuenta en redes sociales)
Empleado del mes	7 celebraciones del empleado del mes	Q1,000	Q7,000	80 personas DASGNOR	Mayo a Noviembre	100% del personal involucrado

**PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA  
DIRECCIÓN DE ÁREA DE SALUD GUATEMALA NOR-ORIENTE  
COSTO TOTAL DEL PROYECTO**

Primer total	
Estrategia 1	Q98, 752.00
Segundo total	
Estrategia 2	Q17, 100.00
Consultor en comunicación para ejecutar el proyecto	Q120,000.00
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>Q235, 852.00</b>

## **CAPITULO III**

### **EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA**

#### **Identificación de los empleados con la institución**

- **Pintado externo con identificación oficial**
- **Rotulación del nombre de la institución**
- **Rotulación de los departamentos del Área de Salud Guatemala Nor-oriente.**
- **Rotulación del centro de salud de Fraijanes**
- **Rotulación del centro de salud de Palencia**
- **Capacitación sobre etiqueta y protocolo**
- **Reuniones semanales y mensuales de información.**
- **Boletines informativos internos**
- **Publicaciones en redes sociales**

#### **Interacción del recurso humano**

- **Implementación de cartelera corporativa**
- **Empleado del mes de mayo 2014**
- **Celebración del Día de la Madre**
- **Implementación de buzón de sugerencias**
- **Actividades más relevantes de la organización.**
- **Croquis institucional**

**CAPITULO III  
EJECUCIÓN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNO**

**EJECUCIÓN PRIMER EJE ESTRATÉGICO  
FORTALECIMIENTO DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS  
CON LA INSTITUCIÓN.**

**3.1. Identificación de la institución con los colores oficiales de gobierno y logotipos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.**

**Fachada de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente, sin identificación oficial, ubicada en 2da avenida, 6-40, zona 2, Finca el Zapote.**

**ANTES**



Foto por: Patzán, Arody  
Fecha: 18/04/2014.



Fachada de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente, con identificación oficial y logotipos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.

**DESPUÉS**



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 05/05/2014.

## DESPUÉS

**Dirección:** Boulevard Castillo Lara



## DESPUÉS

**Dirección:** 6ta calle y 2da avenida, zona 2, Entrada a Finca El Zapote



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 05/05/2014.

## Foto Fachada Angular

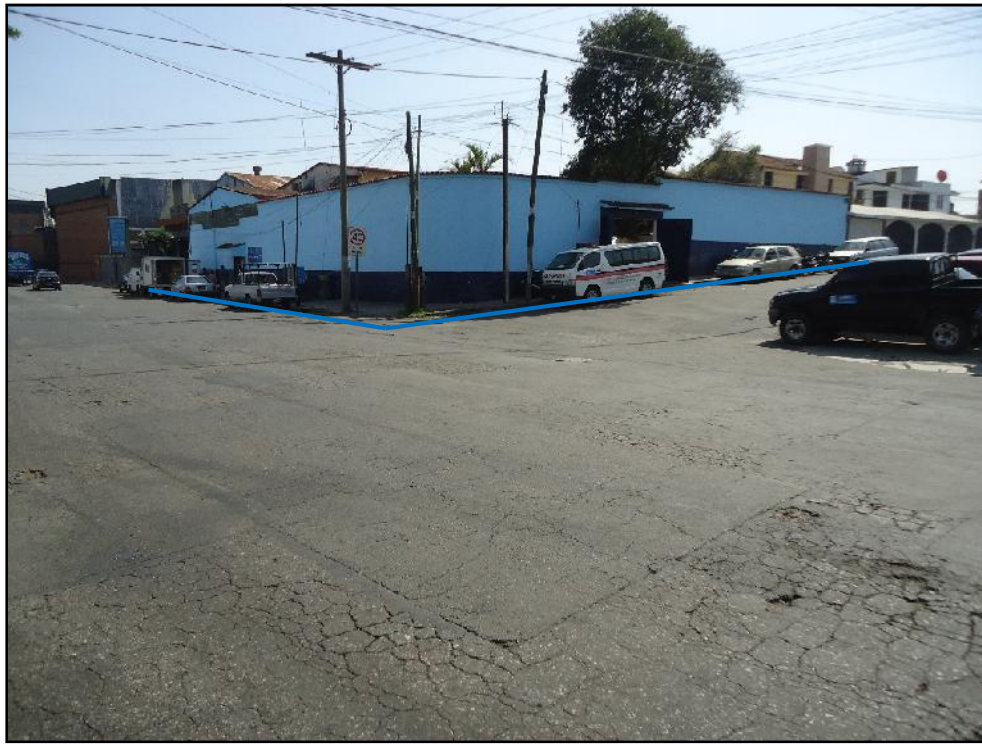


Foto por: Patzán, Arody  
Fecha: 05/05/2014.

**3.2. Rotulación del nombre de la institución, en la 6ta calle y 2da avenida,  
zona 2, Finca El Zapote.**

**Fachada de la organización, sin nombre institucional**

**ANTES**



Foto por: Patzán, Arody  
Fecha: 05/05/2014.

Rotulación con el nombre de la institución, en la 6ta calle y 2da avenida, zona 2, Finca El Zapote.

### DURANTE



### DESPUÉS



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 19/05/2014

### 3.3. Rotulación de los departamentos de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente.

Rótulos provisionales que identificaban los departamentos de la empresa.

**ANTES**



Retiro de rótulos provisionales de la organización.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 09/06/2014

Rótulos oficiales para los departamentos de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente.

## DURANTE



## DURANTE

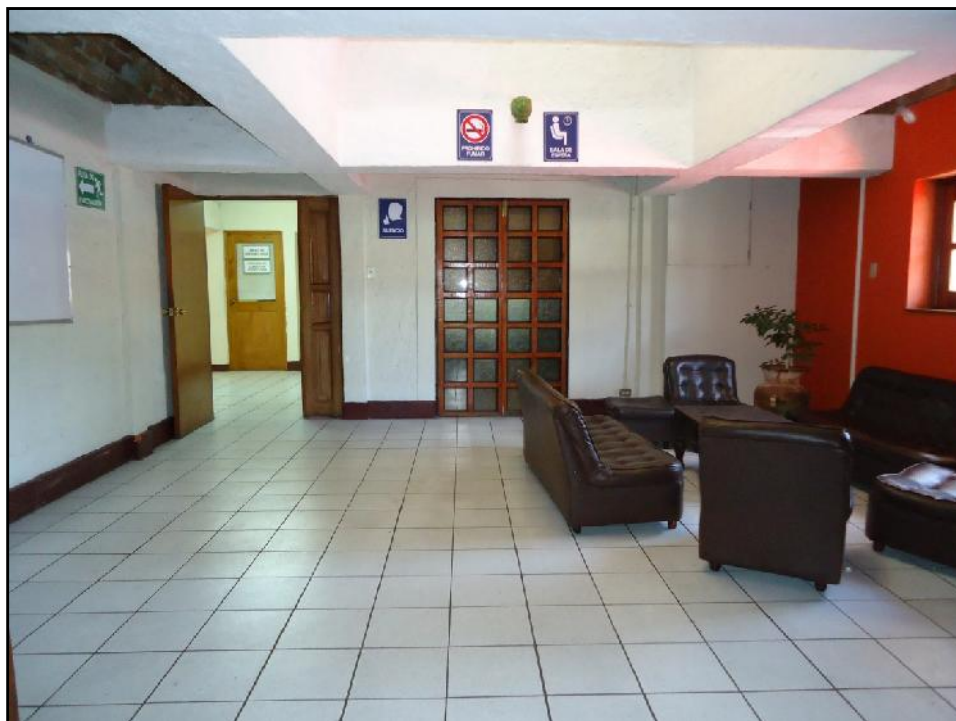
Instalación de rótulos nuevos en la organización.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 09/06/2014

## DESPUÉS

Rótulos instalados en sala de espera de la institución.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 09/06/2014



## DESPUÉS

Rótulos instalados en los departamentos de la institución.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 09/06/2014

## DESPUÉS

Rótulos instalados en el área de recepción y despacho de la institución.



Foto por: Patzán, Arody  
Fecha: 09/06/2014

## DESPUÉS

Rótulos de rutas de evacuación.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 09/06/2014

## DESPUÉS

Rótulos de baño de personal.



Foto por: Patzán, Arody  
Fecha: 09/06/2014

### 3.4. Rotulación de los servicios del centro de salud de Fraijanes de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente.

Rótulos provisionales que identificaban los servicios del centro de salud de Fraijanes.

**ANTES**



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 13/06/2014

## DURANTE

Instalación de rótulos oficiales en el centro de salud de Fraijanes.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 13/06/2014

## DESPUÉS

Rótulos instalados en los servicios del centro de salud de Fraijanes.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 13/06/2014

## DESPUÉS

Rótulos de rutas de evacuación instalados en el centro de salud de Fraijanes.



Rótulo de ruta de evacuación instalado en el área de maternidad.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 13/06/2014



## DESPUÉS

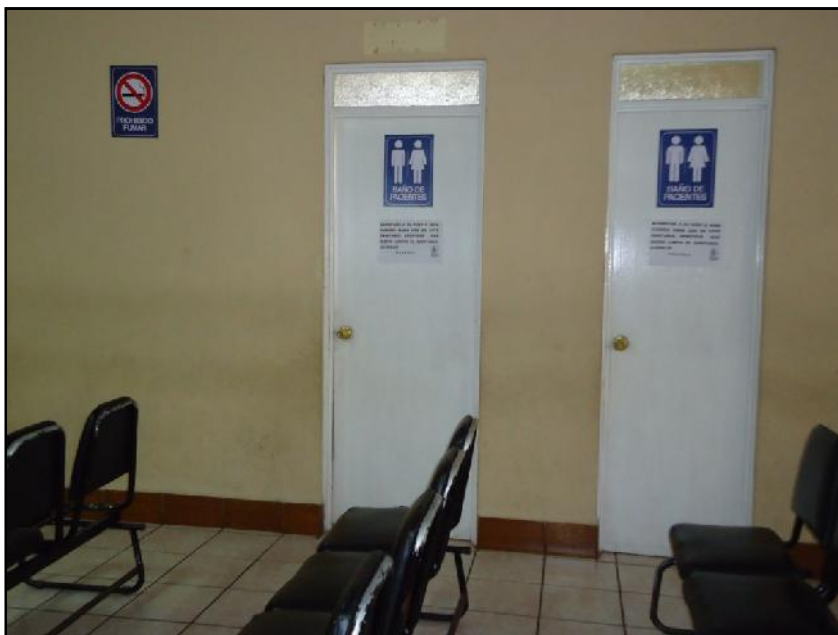
Rótulos instalados en la sala de espera del centro de salud de Fraijanes.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 13/06/2014

## DESPUÉS

Rótulos de baño de pacientes.



Rótulos de baño de personal.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 13/06/2014

### 3.5. Rotulación de los servicios del centro de salud de Palencia de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente.

Fachada del centro de salud de Palencia.



Rótulos oficiales para instalación en centro de salud de Palencia



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 11/06/2014

## DURANTE

Instalación de rótulos oficiales.



## DESPUÉS

Rotulo instalado en el área de recién nacido en Palencia.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 11/06/2014

## DESPUÉS

Rótulo instalado en la sala de rayos X digital en el servicio de salud de Palencia, pendiente de inaugurarse.



Rótulo instalado en el área de maternidad del centro de salud de Palencia.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 11/06/2014

**3.6. Capacitación sobre etiqueta y protocolo, dirigida a 15 personas de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente.**



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 27/06/2014

### 3.7. Reuniones semanales y mensuales de información.

Participación y asistencia técnica en comunicación social a las reuniones mensuales de consejo técnico de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 22/05/2014

**Participación y asistencia técnica en comunicación social a las reuniones semanales de equipo técnico de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriental.**



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 16/06/2014



3.8. Boletines informativos internos, los cuales se distribuyeron a 42 trabajadores de la organización a través de su cuenta de correo electrónico. Así también, se instaló un ejemplar impreso del boletín informativo en la cartelera.



### 3.9. Publicaciones en redes sociales.

#### Día de la Madre

**Tú Comunicación Dasgnor** ha estado con **Mary Marroquin Escobar y 19 personas más.**  
9 de mayo

*Feliz Día de la Madre*

El corazón de una madre es el capital que nunca quiebra, con el cual se puede contar siempre en todo tiempo y con toda seguridad.  
- Paolo Mantegazza -

**Dra. Patricia Escobar**  
Directora de Área de Salud  
Guatemala Nor-oriente

15 Me gusta 2 comentarios

Me gusta Comentar Compartir

#### Día de la Enfermera Profesional

**Tú Comunicación Dasgnor** ha estado con **Gustavo Veliz y 25 personas más.**  
11 de mayo

La Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente les desea **Feliz Día de la Enfermera Profesional - 12 de mayo de 2014 -**

**Dra. Patricia Escobar**  
Directora de Área de Salud  
Guatemala Nor-oriente

23 Me gusta 6 comentarios

Me gusta Comentar Compartir

#### Espacios amigables en Palencia

**"Inauguración de Espacio Amigable en Palencia".**  
9 de junio

El Centro de Atención Permanente (CAP), de Palencia del Área de Salud Guatemala Nor-oriente (ASGNOR), realizó la inauguración de un Espacio Amigable en el municipio de Palencia, con el objetivo de ofrecer a los adolescentes y jóvenes un espacio en donde puedan realizar actividades... [Ver más](#)



#### Sala interdistrital de Tuberculosis 2014

**Tú Comunicación Dasgnor** ha añadido 8 fotos nuevas al álbum **"Sala Interdistrital de Tuberculosos 2014".**  
29 de mayo

El equipo de tuberculosis del Área de salud Guatemala Nor-oriente (ASGNOR) realizó en el mes de mayo, la primera sala interdistrital de tuberculosis, en la cual participaron ocho distrito de salud, 32 puestos de salud y extensión de cobertura, en la sala se evaluaron los siguientes puntos... [Ver más](#)



## Empleada del mes de mayo

**Tú Comunicación Dasgnor**  
9 de junio

Muchas Felicidades — con **Zaida García** y **18 personas más**.



58 Me gusta 26 comentarios

Me gusta Comentar Compartir

## Día del Padre

**Tú Comunicación Dasgnor** ha publicado una foto en la **biografía** de **Esvin Pedro del Cid**.  
17 de junio

**Tú Comunicación Dasgnor**  
17 de junio

FELIZ DÍA DEL PADRE



Protector  
Amoroso  
Dedicado  
Responsable  
Eduado

Área de Salud Guatemala Nor Oriente.  
Les desea a todos los padres en su día

!!! Feliz Día del Padre !!!  
17 de junio 2014

Dra. Patricia Escobar  
Directora DASGNOR

## Correcta aplicación de manuales

**Tú Comunicación Dasgnor** ha añadido 8 fotos nuevas al álbum "**Capacitación sobre la correcta Aplicación de Manuales**".  
23 de mayo

El recurso humano de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente (DASGNOR) y Coordinadores Municipales de Salud de ocho distritos, fueron capacitados el día 08 de mayo, por personeros de Auditoría Interna del Ministerio de Salud Pública y Asis... [Ver más](#)



## Entregan uniformes a vectores

**Tú Comunicación Dasgnor** ha añadido 11 fotos nuevas al álbum "**ENTREGAN UNIFORMES A LA UNIDAD DE VECTORES**".  
15 de mayo

La doctora Patricia Escobar, Directora de Área de Salud Guatemala Nor-Oriente (DASGNOR) y el señor Oscar Carrera, Coordinador de la Unidad de Vectores, entregaron el día 12 de mayo, uniformes y zapatos al recurso humano de la unidad de vectores... [Ver más](#)




**Tú Comunicación Dasgnor** ha añadido 13 fotos nuevas al álbum "**Capacitación de Gestión de Calidad 2014**".  
 9 de junio

El Viceministerio de Atención Primaria del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), a través de la Dirección General de Gestión de Calidad de los Servicios, realizó la capacitación sobre Gestión de Calidad en Salud al recurso humano de la Dirección de Área... [Ver más](#)



**Capacitación de Gestión de Calidad 2014**


**Tú Comunicación Dasgnor**  
 17 de junio



**YO FELICITO HOY  
 A LAS MADRES  
 QUE HACEN LA LABOR  
 DE PAPA  
 LES ADMIRO Y SE  
 QUE LA VIDA  
 LAS RECOMPENSARA  
 CON UNA BENDICIÓN  
 ESPECIAL DE DIOS**

**Atentamente:**  
**Dra. Patricia Escobar**  
 Directora de Area de Salud Guatemala  
 Nor-oriente



**Día del Padre**

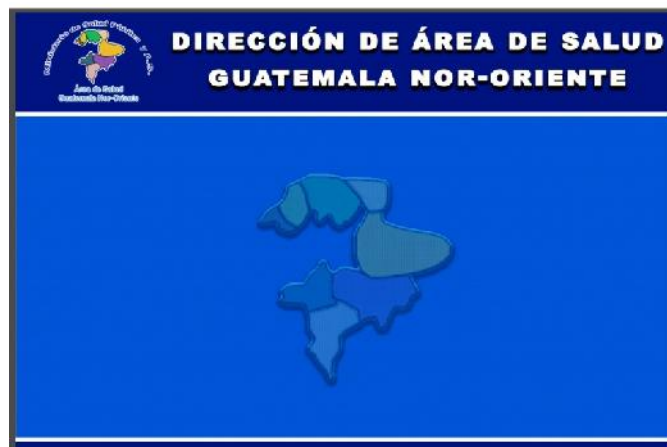
## EJECUCIÓN SEGUNDO EJE ESTRATÉGICO INTERACCIÓN DEL RECURSO HUMANO DE LA INSTITUCIÓN.

### 3.10. Implementación de cartelera corporativa.

#### ANTES

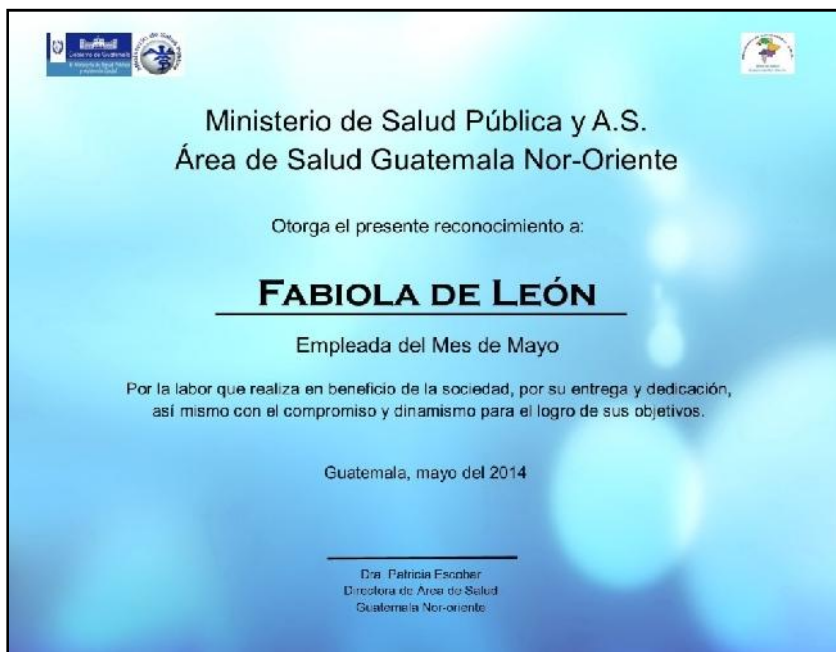


#### Diseño aprobado de cartelera



### 3.11. Empleado del mes de mayo 2014.

Arte utilizado para conmemorar a la empleada del mes de mayo de 2014.



Entrega de reconocimiento a la empleada del mes de mayo de 2014, por la Directora de la Institución, Dra. Patricia Escobar.



Foto por: Patzán, Arody  
Fecha: 09/06/2014.

### 3.12. Celebración del Día de la Madre.

Esta actividad se realizó el día 13 de mayo de 2014, en el salón de conferencias de la institución, para lo cual se contó con sonido, regalos, dos cantantes, comida y dinámicas.

Beneficiadas: 35 trabajadoras.

Dra. Patricia Escobar, Directora de Área de Salud Guatemala Nor-oriente, inauguro la actividad de celebración del Día de la Madre.



### Conmemoración del Día de la Madre.



Fotos por: Patzán, Arody  
Fecha: 13/05/2014.

## Celebración del Día de la Madre.



Foto por: Patzán, Arody  
Fecha: 13/05/2014.

### 3.13. Implementación de buzón de sugerencias en la empresa.



Foto por: Patzán, Arody  
Fecha: 27/05/2014.



**3.14. Actividades más relevantes de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente, con asistencia técnica en comunicación social.**

**Reunión entre autoridades de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente y corporación municipal de Santa Catarina Pínula, con el objetivo de implementar dos proyectos de salud en ese municipio.**



**Reunión de la comisión de Redes Integrales en Servicios de Salud (RISS), del despacho del Ministerio de Salud Pública, en el servicio de Salud de Palencia. Este proyecto contempla la apertura de salas de rayos X digital para los servicios de Fraijanes y Palencia.**



Reunión con la diputada Mirma de Coro, autoridades de la municipalidad de Santa Catarina Pínula, autoridades del nivel central del Ministerio de Salud Pública y autoridades de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente, para evaluar los avances para la implementación de dos proyectos en salud en ese municipio.



3.15. Asistencia técnica en comunicación a la estudiante Carmen Vásquez, para la elaboración del croquis institucional de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente.

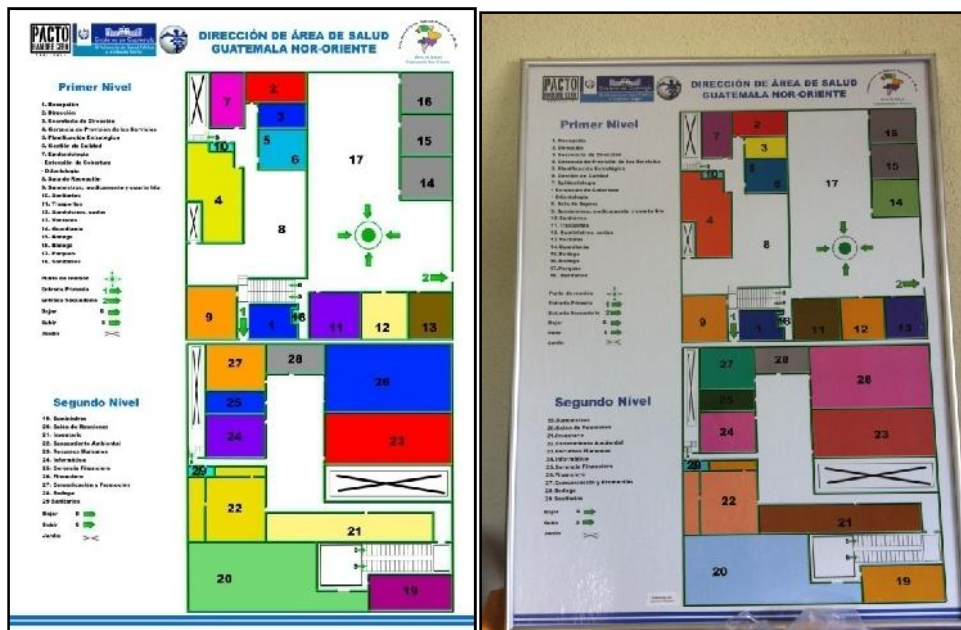


Foto por: Patzán, Arody  
Fecha: 19/06/2014

**CAPITULO IV**  
**EVALUACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA**

- **Valoración de matriz primer eje estratégico**
- **Valoración de matriz segundo eje estratégico**
- **Costo de la ejecución del plan de comunicación.**

**2.8. EVALUACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA**  
**DIRECCIÓN DE ÁREA DE SALUD GUATEMALA NOR-ORIENTE**

**Primer eje estratégico: Fortalecimiento de la identificación de los empleados con la institución.**

<b>PRODUCTO</b>	<b>PROGRAMACIÓN PARA EPS</b>	<b>ENTREGADO MAYO-JUNIO</b>	<b>COSTO</b>	<b>PÚBLICO OBJETIVO</b>	<b>INDICADOR</b>
Taller sobre comunicación	1 Taller de comunicación	1 Taller de Etiqueta y Protocolo	Q4,000.00	Participaron 15 personas de 20. DASGNOR	75% del equipo técnico sensibilizado
Rotulación de los departamentos de la institución	54 rótulos de señalización, elaborados de PVC de 3 mm de grosor, impresión full color	54 rótulos de señalización para la DASGNOR	Q2,052.00	600 personas del ASGNOR	100 % de los departamentos rotulados en DASGNOR
Identificación de la institución con los colores oficiales de gobierno y logotipos del Ministerio de Salud	1 Servicio de pintado externo de la institución	1 Pintado externo de la organización.	Q10,000.00	600 personas del DASGNOR, incluyendo distritos	100 % del recurso humano identificado
Boletín mensual	2 boletines informativos mensuales	Se realizaron 8 boletines informativos, con una periodicidad de 1 por semana	Q1,600.00	80 personas DASGNOR	100% del personal informado de las actividades

<b>Reuniones mensuales de información</b>	<b>2 Reuniones mensuales de información</b>	<b>2 Reuniones de Consejo Técnico y 6 de Equipo Técnico de la DASGNOR</b>	<b>Q1,000.00</b>	<b>80 personas DASGNOR</b>	<b>100% del recurso humano informado</b>
<b>Publicaciones importantes en salud en redes sociales y cartelera de la institución</b>	<b>Para eventos y fechas importantes (Día de la Madre, Día del Padre, Día de la Enfermera Profesional, entre otros)</b>	<b>Actualización de publicaciones de eventos y fechas importantes, en redes sociales y cartelera</b>	<b>Q800.00</b>	<b>80 personas DASGNOR</b>	<b>100% del personal enterado de las actividades de la institución</b>
<b>AMPLIACIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>Rotulación del centro de salud de Fraijanes</b>	<b>54 rótulos de señalización, elaborados de PVC de 3 mm de grosor, impresión full color</b>	<b>72 rótulos de señalización para la DASGNOR</b>	<b>Q2,736.00</b>	<b>600 personas del ASGNOR</b>	<b>100 % de los departamentos rotulados en Fraijanes</b>
<b>Rotulación del centro de salud de Palencia</b>	<b>54 rótulos de señalización, elaborados de PVC de 3 mm de grosor, impresión full color</b>	<b>72 rótulos de señalización para la DASGNOR</b>	<b>Q2,736.00</b>	<b>600 personas del ASGNOR,</b>	<b>100 % de los departamentos rotulados en Palencia</b>
<b>Elaboración de acrílicos porta nombres</b>	<b>12 acrílicos porta nombres</b>	<b>12 acrílicos porta nombres</b>	<b>Q1,320.00</b>	<b>600 personas del ASGNOR.</b>	<b>100% mejoramiento de la imagen corporativa</b>

**2.8. EVALUACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA**  
**DIRECCIÓN DE ÁREA DE SALUD GUATEMALA NOR-ORIENTE**

**Segundo eje estratégico: Integración del recurso humano de la institución.**

<b>PRODUCTO</b>	<b>PROGRAMACIÓN PARA EPS</b>	<b>ENTREGADO MAYO-JUNIO</b>	<b>COSTO</b>	<b>PÚBLICO OBJETIVO</b>	<b>INDICADOR</b>
Implementar cartelera corporativa	01 cartelera de material de PVC con marco de aluminio de 1.20 x 1.80 mts	1 Cartelera Corporativa para el Área de Salud Guatemala Nor-oriente	Q1,300.00	80 personas DASGNOR	100% del recurso humano con una mejor percepción institucional
Buzón de sugerencias (por funcionalidad)	1 Buzón de sugerencias	1 Buzón de sugerencias	Q250.00	80 personas DASGNOR	100% del recurso humano involucrado
Cartelera semanal actualizada	4 Carteleras actualizadas	4 Carteleras actualizadas	Q800.00	80 personas DASGNOR	100% del recurso humano informado (para las personas que no tienen cuenta en redes sociales)
Empleado del mes	1 celebraciones del empleado del mes	1 celebraciones del empleado del mes	Q500.00	80 personas DASGNOR	100% del personal involucrado
Celebración Día de la Madre	1 Celebración Social	1 Celebración Social	Q2,500.00	35 personas DASGNOR	100% personal motivado

**COSTO DE LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA  
DIRECCIÓN DE ÁREA DE SALUD GUATEMALA NOR-ORIENTE  
DE MAYO A JUNIO DE 2014**

Primer total	
Estrategia 1	Q26, 244.00
Segundo total	
Estrategia 2	Q5, 350.00
Otros gastos (Teléfono, servicio de computadoras, papelería, entre otros)	Q2,500.00
Recurso humano de comunicación para ejecutar el proyecto	Q18,000.00
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>Q52, 094.00</b>

## CONCLUSIONES

- ✓ El proceso correcto para la realización del plan de comunicación interno del Área de Salud Guatemala Nor-oriente 2014, fue la autorización de la Directora de la institución, Doctora Thelma Patricia Escobar Godínez.
- ✓ Trece acciones se desarrollaron dentro del plan de comunicación, encaminadas a fortalecer la identidad e interacción del recurso humano, estimulando la fluidez de la información y el mejoramiento de la percepción del recurso humano respecto a la comunicación institucional, ya que eran debilidades que se detectaron en la fase de diagnóstico, pero que fueron convertidas en fortalezas durante el desarrollo del presente plan de comunicación.



## RECOMENDACIONES

- ✓ El plan de comunicación interno 2015, debe estar actualizado, socializado a todos los niveles de la institución, para luego ejecutar y evaluar los resultados del mismo.
- ✓ Para la implementación de proyectos futuros en el tema de comunicación, debe de haber un estudio previo, para evitar gastos innecesarios a la institución.

**ANEXO**



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

---

**ENTREVISTA A LA DRA. MAYRA CORADO  
GERENTE DE PROVISIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
DIRECCIÓN DE ÁREA DE SALUD GUATEMALA NORORIENTE**

1. ¿Cómo percibe usted la comunicación interna de la institución?
2. ¿Qué medios de comunicación utiliza usted y sus colaboradores para comunicarse?
3. ¿Cómo considera usted el desempeño de la unidad de comunicación con relación a sus estrategias?
4. ¿Cómo considera el flujo de la información dentro de la institución?
5. Teniendo en cuenta el cambio frecuente de autoridades dentro de la institución, ¿qué aporte propondría usted para mejorar la comunicación interna?



## CUESTIONARIO

La siguiente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión sobre la efectividad de la comunicación interna de la Dirección de Área de Salud Guatemala Nor-oriente. Las respuestas son confidenciales y le agradecemos de antemano su colaboración.

Deberá marcar con una (X) la respuesta que considere adecuada y llenar las líneas en blanco en caso que se le pida.

### DATOS GENERALES

#### 1. Sexo:

Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_

#### 2. Edad:

Menos de 20 \_\_\_\_\_ 21-30 \_\_\_\_\_ 31-40 \_\_\_\_\_

41-50 \_\_\_\_\_ 50 o más \_\_\_\_\_

#### 3. Estado Civil:

Soltero \_\_\_\_\_ Casado \_\_\_\_\_ Divorciado \_\_\_\_\_

Otro especifique: \_\_\_\_\_

#### 4. Escolaridad:

Primaria \_\_\_\_\_ Básicos \_\_\_\_\_ Diversificado \_\_\_\_\_

Universitario \_\_\_\_\_ Otro especifique: \_\_\_\_\_

## CUESTIONARIO

5. ¿Cómo percibe usted la comunicación dentro de la institución?

Excelente	Buena	Regular	Mala

6. ¿Recibe oportunamente información para desarrollar correctamente su trabajo?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

7. ¿Se encuentra usted informado de las actividades que realiza la institución?

SI \_\_\_\_\_

NO \_\_\_\_\_

8. ¿Cómo percibe usted el flujo de la información dentro de la empresa?

Excelente	Buena	Regular	Mala

**9. ¿Qué medios dispone la institución para comunicarse?**

<b>Cara a Cara</b>		<b>Fax</b>	
<b>Oficios</b>		<b>Material audiovisual</b>	
<b>Equipo Técnico</b>		<b>Boletines informativos</b>	
<b>Consejo Técnico</b>		<b>Cartelera</b>	
<b>Redes Sociales</b>		<b>Reuniones</b>	
<b>Correo Electrónico</b>		<b>Reportes escritos</b>	
<b>Teléfono de Planta</b>		<b>Mantas</b>	
<b>Celular</b>			

**10. ¿Cuál es el medio que más utiliza usted para transmitir sus opiniones?**

\_\_\_\_\_

**11. ¿Qué aporte o sugerencia daría usted para mejorar la comunicación dentro de la institución?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Exposición en el evento expo-comunicación  
Museo de la Universidad de San Carlos de Guatemala  
Fecha: 22 de septiembre de 2014**



**Reunión entre la Directora del Área de Salud Guatemala Nor-oriente, doctora Patricia Escobar y la licenciada Floralba Pérez Folgar, Supervisora del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala.**





## Bibliografía

1. Robledo, Cesar. (Comp.) s.f. **Proceso de Investigación Científica**. s.l. p. 256.
2. Vásquez Ramos, Reynerio de Jesús. 2003. **Métodos de Investigación Social**. Guatemala. p.122.
3. Mérida Gonzales, Aracelly Krisanda. 2011. **Manual de búsqueda, descripción bibliográfica, citas dentro del texto y criterios para evaluar la calidad de las fuentes de información**. Guatemala. p.66.
4. Charles Mercedes. 1991. **El Diagnostico de Comunicación: Gestor del Cambio**. s.l. [Documento en pdf]
5. Bernal Tamayo, Melissa. 2011. Diagnostico de Comunicaciones Fondo de Empleados Grupo Éxito Presente. Antioquia. p.96. [Documento en pdf]
6. Javier Cabanas Gancedo y Miguel Ángel Garijo Ureta. s.f. **Diagnostico de Comunicación Interna y Plan de Comunicación: Instrumentos de Participación en el Proceso del Cambio. Experiencia de la UPAEP (Universidad Popular Autónoma de Puebla)**. México. p.11. [documento en pdf]
7. Plataforma Voluntariado de España. s.f. **Elaboración de un Plan de Comunicación**. España. p.11. [Documento en pdf]
8. Morataya Sergio. 2014. **Fase Diagnóstico**. Guatemala. [documento en Power Point]
9. Manuales Prácticos de la Pyme. s.f. **Como elaborar un plan de comunicación**.p.156. [Documento en pdf]
10. Capriotti , Paul. 1999. **Comunicación corporativa, una estrategia de éxito a corto plazo**. Argentina. p.6. {Documento en pdf}