

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



**ESTRATEGIA DE  
COMUNICACIÓN EXTERNA DEL  
DISPENSARIO ANTITUBERCULOSO CENTRAL**

**ANA CRISTINA CHAJÓN AGUILAR  
Carné 9219659**

**Licenciada en Ciencias de la Comunicación**

Guatemala, noviembre de 2015

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura



Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**ANA CRISTINA CHAJÓN AGUILAR**  
**Carné 9219659**

Previo a optar el título de:

Licenciada en Ciencias de la Comunicación

Guatemala, noviembre de 2015

## **Consejo Directivo**

### **Director**

Lic. Julio Moreno Sebastián

### **Secretaria Administrativa**

M.A. Claudia Molina

### **Representantes Docentes**

M.A. Amanda Ballina Talento

Lic. Víctor Carillas Brán

### **Representante de Egresados**

Lic. Michael González Batres

### **Representantes Estudiantiles**

Pub. Joseph Mena

Pub. Carlos León

### **Coordinador de EPS**

Lic. Luis Pedroza Gaytán

### **Supervisor(a) de EPS**

Licda. Sandra Hernández y Hernández

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL  
**DISPENSARIO ANTITUBERCULOSO CENTRAL**

10a. AVENIDA 14-65, ZONA 1 -TELS: 2232-0643, 2232-7948-  
GUATEMALA, C.A.

Núm. 300-2015  
Ref. DR. JEMR/mim

Al constatar sirvase mencionar el  
número y referencia de esta nota.  
Guatemala, 14 de octubre de 2015

Lic. Luis Pedroza  
Coordinador  
Ejercicio profesional Supervisado de Licenciatura  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza

Reciba un cordial saludo, esperando que sus actividades se desarrollen con éxito.

Por medio de la presente, hacemos constar que Ana Cristina Chajón Aguilar, quien se identifica con DPI No. 2537 41602 0601 y numero de carné 9219659 de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y, previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación; realizo el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta entidad específicamente, en la Oficina de Promoción Y comunicación, cumpliendo con 300 horas efectivas de practica que comprendió del 05 de mayo al 17 de julio del año en curso.

Realizando durante el tiempo estipulado actividades en base al proyecto "Estrategia de Comunicación externa del Dispensario Antituberculoso Central", todo con el material comunicacional respectivo debidamente entregado y recibido por el Dispensario Antituberculoso Central. Por lo cual manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista.

En tal virtud, extendemos la presente CONSTANCIA DE FINALIZACION DE PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA.

Atentamente,

  
Dr. Jorge Estuardo Montenegro Ramírez  
Director  
Dispensario Antituberculoso Central



C.c. archivo



# Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación, Guatemala, 23 de octubre de 2015

Estudiante

Ana Cristina Chajón

Carné: 9219659

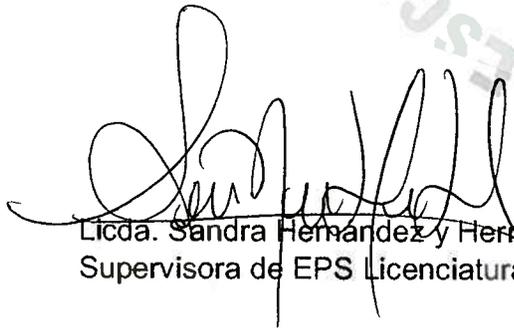
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

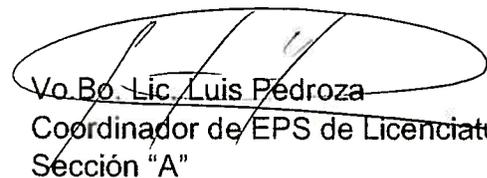
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final del Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EXTERNA DEL DISPENSARIO ANTITUBERCULOSO CENTRAL"

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

**"DID Y ENSEÑAD A TODOS"**



Licda. Sandra Hernández y Hernández  
Supervisora de EPS Licenciatura



Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza  
Coordinador de EPS de Licenciatura  
Sección "A"



**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Edificio M2,  
Ciudad Universitaria, zona 12.  
Teléfono: (502) 2418-8920  
Telefax: (502) 2418-8910  
[www.comunicacionusac.org](http://www.comunicacionusac.org)

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

## DEDICATORIA

- A: Dios y a la Virgen María Auxiliadora
- A: Mis padres, Gustavo Adolfo Chajón Monterroso (Q.E.P.D) y María Sofía Leticia Aguilar Vásquez, por su apoyo incondicional.
- A: Mis hermanos, Gustavo Adolfo, César Augusto, Otto René, Miriam Leticia, Flor de María, Jorge Mario y Gladis Lisette, por su apoyo y cariño.
- A: Mis sobrinos, Víctor Alejandro, José Eduardo, Rita María, Raúl Gustavo, Pedro Enrique, Edwin Estuardo, Kevin Saúl, Julissa Lisette, Gustavo Alberto, Juan Adolfo, Nilda Yury, Sofía María José, Zoila Leticia, César Augusto, Dálida Gabriela, Rocío Alushka; con todo mi cariño y admiración.
- A: Zoila Leticia y familia, para el cariño no hay distancia.
- A: Dulce María Lisette Fuentes Monroy, la princesa de la casa y la alegría de todos.
- A: Mis cuñadas, Aura Matilde, Dálida y Marina.
- A: Mis compañeras y compañeros, Sandra Judith, Rosa María, Hilda, Walter, Hernán del Valle, Lorena Chacón, Silvia Beatriz, Elsa Elizabeth, Marta Jeannette, Adela Alcira, Vicente Rosalío; por su amistad de siempre.
- A: Edwin Alfredo Barillas Roche, por su apoyo incondicional.
- A: Mis primas Aura Catalina, Carmen Alicia, Rosa María, Irma Violeta, Lorena Morales, Jessica Cecilia. Con todo mi cariño.
- A: Mi familia con especial cariño.

## **AGRADECIMIENTOS**

- A: Dios y a la Virgen María Auxiliadora, por permitirme culminar mi meta.
- A: Universidad de San Carlos de Guatemala, por formarme como profesional.
- A: Escuela de Ciencias de la Comunicación, por ser mi base en mi formación profesional.
- A: Coordinadores de E.P.S.: Lic. Luis Pedroza, Lic. Fernando Flores, Licda. Floralba Folgar, Licda. Sandra Hernández, M.Sc. Sergio Morataya; por contribuir en mi formación profesional y lograr la culminación de esta.
- A: Dispensario Antituberculoso Central (D.A.C.) porque no hubiera podido alcanzar la meta, y por darme la oportunidad de superarme. Así mismo, al Director de dicha institución por su apoyo.
- A: Elsa Elizabeth Xuyá, Marta Jeannette Monzón, Julio Rodríguez, Garbin Morales, Rosa María Rodríguez, Hernán del Valle, Hilda Herrera, Lic. Luis Pedroza y Licda. Sandra Hernández; por el apoyo incondicional que siempre tuve de ellos.
- A: Mi padrino de Graduación, Jorge Mario Chajón Aguilar, por ser un ejemplo.

## ÍNDICE

RESUMEN	01
INTRODUCCION	02
JUSTIFICACIÓN	03
	04
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1 DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN EXTERNA EN EL DEPARTAMENTO DEL DISPENSARIO ANTITUBERCULOSO CENTRAL. (DAC).</b>	<b>04</b>
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO	05
1.1.1 Objetivo General	05
1.1.2 Objetivos Específicos	05
1.2 EL DISPENSARIO	05
1.2.1 Ubicación Geográfica	05
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas	05
1.2.3 Antecedentes del Dispensario Antituberculoso Central	06
1.2.4 Departamento o dependencia	07
1.2.5 Misión	08
1.2.6 Visión	08
1.2.7 Objetivos Institucionales	08
1.2.8 Público Objetivo	08
1.2.9 Organigrama	09
1.3 METODOLOGIA	10
1.3.1 Descripción del Método	10
1.3.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección	10
1.3.3 Cronograma de Diagnostico	11
1.4 RECOPIACION DE DATOS	11
1.4.1 Resultado de las encuestas	11
1.4.2 Tablas comparativas, puntos de encuentros y disensos en encuestas	13
1.4.3 Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas.	14
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN (FODA)	15
1.5.1 Fortalezas	15
1.5.2 Oportunidades	16
1.5.3 Debilidades	16
1.5.4 Amenazas	16

<b>CAPÍTULO II</b>	17
<b>2 PLAN DE COMUNICACION</b>	17
2.1 ANTECEDENTES COMUNICACIONALES	17
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	17
2.2.1 Objetivo General	17
2.2.2 Objetivos Específicos	17
2.3 PÚBLICO OBJETIVO	18
2.4 MENSAJE	18
2.6 ACCIONES DE COMUNICACION	19
2.5 ESTRATEGIAS	20
<b>CAPITULO III</b>	21
<b>3 INFORME DE EJECUCION</b>	21
3.1 PROYECTO DESARROLLADO	21
3.1.1 Financiamiento	21
3.1.2 Presupuesto	21
3.1.3 Beneficiarios	22
3.1.4 Recursos Humanos	22
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción	22
3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES DESARROLLADAS	22
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES (del plan de comunicación)	23
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)	23
CONCLUSIONES (del informe final)	24
RECOMENDACIONES (del informe final)	25
GLOSARIO DE TÉRMINOS (de 30 a 50)	26
BIBLIOGRAFÍA	28
E-GRAFÍA	28
ANEXO	29

## RESUMEN

<b>Universidad:</b>	San Carlos de Guatemala
<b>Unidad:</b>	Escuela de Ciencias de la Comunicación
<b>Autor:</b>	Ana Cristina Chajon Aguilar
<b>Título:</b>	Estrategia de Comunicación Externa del Dispensario Antituberculoso Central
<b>Problema Investigado:</b>	Carencia del Área de Comunicación dentro del Dispensario Antituberculoso Central
<b>Instrumentos Utilizados:</b>	Cuestionario, Análisis estadístico
<b>Para la obtención de datos:</b>	Observación directa y recolección de material de Información Institucional
<b>Resultado y Conclusiones:</b>	El Dispensario Antituberculoso Central ahora ya cuenta con un Área Comunicación  Una sólida identidad institucional y el material, suficiente para poder realizar comunicación externa.

## **1. INTRODUCCIÓN**

En la Escuela de Ciencias de la Comunicación, cada año se gradúan varios estudiantes en el grado de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, este representa un proceso dentro de una carrera en el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS). El culminar los estudios en el ámbito Profesional en la Universidad de San Carlos de Guatemala es un honor para todos los estudiantes universitarios. En la Universidad de San Carlos de Guatemala, el motivo de las prácticas supervisadas es realizar un buen trabajo de investigación y análisis sobre el planteamiento que se hizo a lo largo del (EPS). Sobre el estudio de la comunicación externa del Dispensario Antituberculoso Central, usando varias herramientas con el propósito de conocer la comunicación que existe entre el personal que integran el equipo de trabajo en la sección de promoción del departamento, para que se analice, y detectar el problema de comunicación en esta institución; no es lucrativa y está al servicio de la población nacional, por ser completamente gratuito. Esto contribuye a construir un país justo, y profesionales con conciencia social, esperando tener varias alternativas para elegir las más convenientes para nuestra Guatemala.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

Al realizar un diagnóstico podemos crear e implementar un plan de comunicación dentro del Dispensario Antituberculoso Central, que pertenece al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Esta es una entidad creada para reducir enfermedades respiratorias como problemas pulmonares, especialmente la tuberculosis, enfermedad sumamente contagiosa y de ahí, la importancia de investigar, para implementar soluciones que generen un plazo favorable para los pacientes con este problema pulmonar. Luego del estudio del paciente se puede determinar qué tratamiento iniciará, según la fase en que se encuentre la persona. Se pretenden investigar condiciones y aspectos de cada individuo, como: alimentación y estilo de vida. Es importante el estudio individual de los casos porque muchos se enferman por mala alimentación, utilizar drogas, fumar y principalmente la desnutrición; relevante y fundamental, porque provoca baja en el sistema inmunológico de la persona. Por eso el estudio es fundamental en las soluciones para determinar una mejor comunicación que dé a conocer a profundidad la situación y opciones para cada individuo; y lograr, a través de un tratamiento, salvar una vida.

# CAPÍTULO I

## DIAGNOSTICO DE COMUNICACIÓN

Permite conocer el estado de estos sistemas comunicacionales. Pero por lo general, no pretende cumplir una función preventiva sino netamente correctiva. Es decir, recurrimos a él cuando existen fallas en los sistemas comunicativos capaces de afectar el funcionamiento de la organización.

Una cuestión esencial antes de realizar un diagnóstico debe considerar las expectativas generadas al involucrar al personal en estudios de opinión. Por tanto, una premisa importante es el compromiso de la organización para dar respuesta a las inquietudes manifestadas en los diagnósticos.

Si no hay una respuesta a estas problemáticas y el personal no se percata de algunos cambios como resultado de la investigación realizada, decae notoriamente su disposición para involucrarse en estudios posteriores, además de afectar la credibilidad en la organización.

Todo cambio provoca en la personas un sentimiento de pérdida de seguridad, confusión, miedo al fracaso o a ser despedido de la empresa, al ponerse en juego habilidades adquiridas con el tiempo, incuestionables y hasta entonces funcionales.

Ante esta realidad, el diagnóstico de comunicación debe abordarse como un instrumento eficaz a partir de una perspectiva instrumental y, por lo tanto, necesita estar integrado a una estrategia comunicativa. La función del diagnóstico radica, entonces en apoyar una estrategia comunicativa al preparar el camino para implantar los cambios de la manera menos conflictiva posible y como un apoyo fundamental a lo largo del proceso.

Mercedes Charles  
Sept. de 1991.

## **1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

### **Objetivo General**

- Elaborar un diagnóstico para determinar la comunicación interna del departamento de promoción de la institución, Dispensario Antituberculoso Central.

### **Objetivos Específicos**

- Fortalecer la comunicación interna del departamento de promoción y comunicación del Dispensario Antituberculoso Central.
- Identificar los canales de comunicación interna de la oficina del departamento de promoción del Dispensario Antituberculoso Central.

## **1.2. EL DISPENSARIO ANTITUBERCULOSO CENTRAL**

Al realizar un estudio para encontrar como empezó el Dispensario se encontró una tesis de la Arquitecta Emilia Hermenegilda Padilla Paz de Villagrán donde indica lo siguiente:

### **1.2.1. Ubicación Geográfica**

El Dispensario Antituberculoso Central, Ubicado en la 10<sup>a</sup>. Av. 14-65 Zona 1, Luego de ser trasladado un tiempo a la zona 7, regreso al lugar de inicio según la historia Por Acuerdo Gubernativo el Estado, es propietario del inmueble, en ese entonces su valor era de Q 51,609.68, donde se encuentra funcionando actualmente la Institución y lleva aproximadamente unos 68 años, se dice que él edificio fue construido para vivienda pues de 1920 a 1940 y de 1940 al 2000 ha sido para control de tuberculosis al servicio de la población.

### **1.2.2. Integración y Alianzas**

Actualmente el Dispensario Antituberculoso Central, mantiene una alianza de comunicación vía correo electrónico con el Hospital de infectología que corregir las fallas en los sistemas comunicativos que afectan el función de la organización.  
La Institución:

Al realizar el estudio para encontrar como empezó el Dispensario Antituberculoso Central, se encontró una Tesis de la Arquitecta Emilia Hermenegilda Padilla Paz de Villagrán.

### **1.2.3. Antecedentes del Dispensario Antituberculoso Central**

En 1939 se dan los primeros pasos para crear el Dispensario Antituberculoso Central, la 10 ave. 14-65 zona 1, lo que se logra formalmente en 1940, dos años más tarde, se creó en éste, la sección Infantil anexo al Dispensario Central, ante la gran demanda existente para la atención de niños tuberculosos pág. 33.. Salubridad.1949,

Para que funcionara el Dispensario Antituberculoso Central, el Gobierno de la República pagaba la cantidad de Q100.00 mensuales por la renta, por lo que en 1955 fue adquirida en propiedad por contrato de permuta, dando el Estado cuatro propiedades a cambio de este edificio.

En los primeros cuatro años de labores del Dispensario se examinaron 4,921 pacientes, con 1,466 positivos. Las curaciones se controlan una vez al mes. 1949 pág.30

En 1941 aumentó la cantidad de pacientes, por lo que la propaganda sanitaria de la tuberculosis se dio en radiodifusoras, en los programas La hora utilitaria además se daban dos pláticas mensuales.

En el año de 1945, en el Dispensario se realizaron 2,582 exámenes, 1,720 radioscopia de pacientes nuevos casos, 4,287 radioscopias de control 1.920 exámenes de esputo, 269 punciones exploratorias, 339 pruebas y se dio tratamiento a 946 pacientes con tuberculosis.

En el año de 1948 se instaló el aparato de rayos X, como en esa época se contaba con en cama miento en el segundo nivel, el aparato de rayos X se necesitaba allí, pero para colocarlo, la compañía hizo el análisis necesario midiendo con exactitud el grosor de las paredes, piso, puertas y losa para no dañar la estructura, para el efecto colocaron de soporte un tubo de hierro y una placa en la losa, desde la planta baja. El cuarto oscuro para revelado de placas, está junto al cuarto de rayos X.

Para entonces el Dr. Gabriel Evans dio asistencia al tuberculoso y al control familiar en este edificio. Salubridad 1949 p.p.32-35 Durante las décadas de 1950 y 1960 esta casa fue utilizada por la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala para la enseñanza de la Tisiología. En 1969 la Tuberculosis ocupaba el primer lugar de mortalidad en Guatemala, se tomó en cuenta la prioridad epidemiología De 1970 a 1977 fue director de este centro el Dr. Julio César Mérida. Quién se dedicó a la Patogenia de la Tuberculosis. Salubridad. 1949 pág. 37.

En 1983 se cambió de sede el Dispensario Antituberculoso Central e Infantil, y se trasladó al Sanatorio Antituberculoso hoy San Vicente pero la medida fue revocada al siguiente año por inoperante.

En los años que gobernó el presidente Oscar Mejía Vítores la hermana de éste ocupó el edificio en estudio para control de alimentos, medicamentos y drogas, pero no tardó mucho en su propósito, pues volvió de nuevo el dispensario a su lugar actual.

## **Conclusiones**

Después de hacer el análisis se concluyó que el edificio fue construido para vivienda y tuvo ese uso de 1920 a 1940 y que de 1940 al año 2000 el uso ha sido para control de la tuberculosis al servicio de la población. Se sugiere dejarle el mismo uso con una propuesta para mejorar el funcionamiento, ya que no es la excepción, que de vivienda se pase a dar servicios de salud a la población.

En el año 2000 se realizó un estudio del edificio donde se encuentra actualmente el dispensario antituberculoso central, este data del siglo xx su característica es Neo- clásico en su fachada tiene detalles que son geométricos de relieve y volumen que tiene simbología de naturaleza biomórfica, en construcción se ve reflejada en su capacidad económica y que es un nivel de desarrollo cultural, este edificio se encuentra casi en los límites de la zona uno, se comprobó que este servicio es necesario por medio de encuestas y estadísticas ya que de nuevo surge la tuberculosis esta enfermedad es contagiosa y siempre será un problema de salud en nuestra población este actualmente puede ocupar un tercer lugar en toda la república y para bien de nuestro país , este edificio fue destinado al servicio de las personas que están enfermas y se puede controlarlos por medio de un tratamiento riguroso y así tener control para bien de la sociedad es difícil controlar a los pacientes con este virus y quienes por una u otra razón miente para no ser encontrado, siempre estaremos en busca de mejorar y darle un buen servicio tratamos de dar calidad no cantidad.

Tesis conservación y valorización del dispensario antituberculoso central y su entorno inmediato.

Arq. Emilia Hermenegilda Padilla Paz de Villagrán

### **1.2.4. Departamento o Dependencia**

La Institución cuenta con poco recurso humano y de falta de aparatos, pero se espera una donación o que el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, consiga un aparato de rayos X, más moderno y eficiente pues el aparato actual es viejo no es eficiente ya no da el 100% de fuerza, se tiene que encender a las 6:00 am. a 10 00 am.

El Dispensario Antituberculoso Central (DAC) tiene como finalidad principal atender a pacientes que presentan determinados síntomas respiratorios, cuenta con varias oficinas entre ellas se encuentra el departamento de Promoción, Comunicación y Educación es considerado uno de los más importantes ya que gracias a las charlas que se imparten a través de este, se evita el contagio dentro del entorno familiar y social.

Con el propósito de mejorar la promoción del servicio que se brinda se realizó un diagnóstico para determinar si la población cuenta con suficiente información acerca de los servicios que brinda la Institución; para ello se consideró necesario realizar una encuesta con familiares de los usuarios que tienen un diagnóstico positivo de tuberculosis.

#### **1.2.5. Misión**

Proveer gratuitamente servicios de salud preventiva curativa y de rehabilitación a la población del departamento de Guatemala, mediante la articulación de una red institucional en los tres niveles de atención, regida por los principios de eficiencia, eficacia, equidad, calidad y calidez.

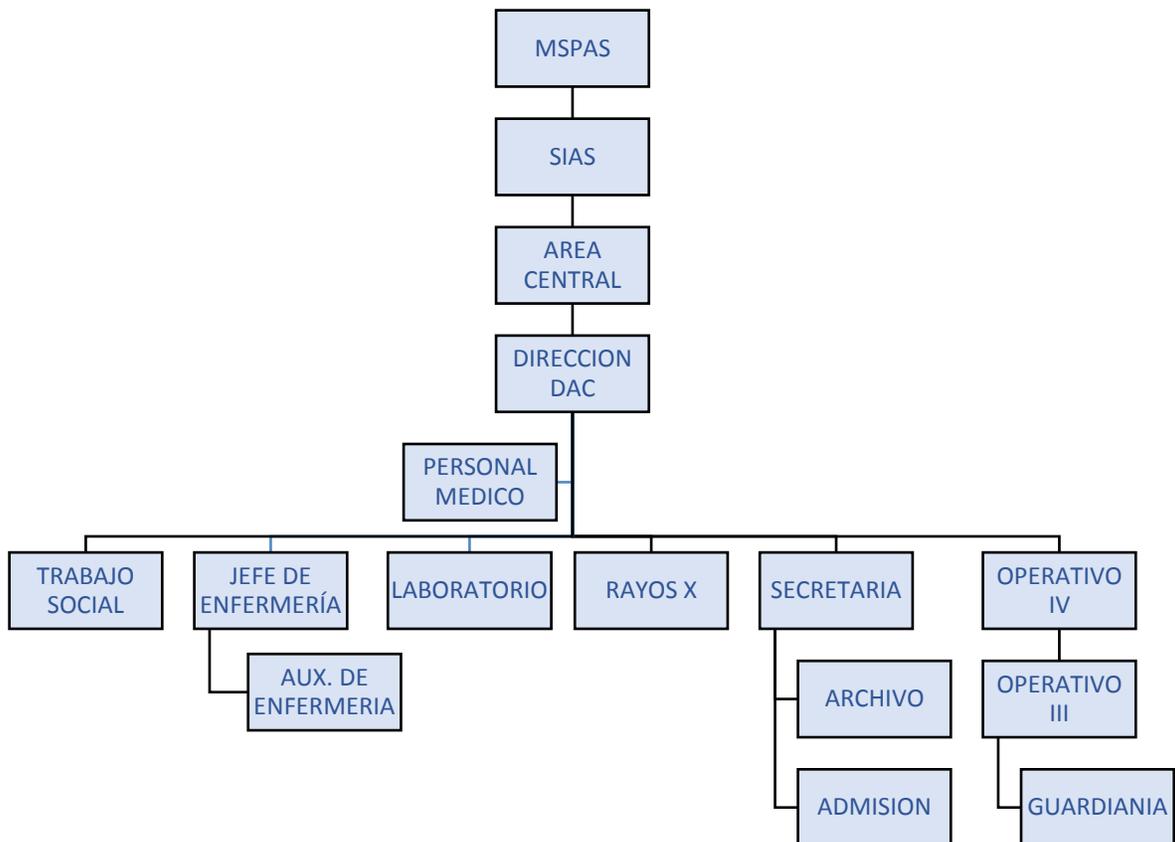
#### **1.2.6. Visión**

El área de salud guatemalteca, constituye una red de servicios que incide en el mejoramiento de los indicadores de salud de la población objetivo mediante la optimización de los recursos en coordinación con otros sectores comprometidos de la satisfacción de las demandas de la comunicación.

#### **1.2.7. Público Objetivo (de la institución)**

El Dispensario Antituberculoso Central, su servicio se dirige a la población mayor de 10 años en adelante, sin importar zonas, Municipios y departamento de todo el país. Para esto yo realice Volante y Afiches para dar a conocer los servicios de salud y sus actividades. Muy pronto

### 1.2.8. ORGANIGRAMA DEL DISPENSARIO ANTITUBERCULOSO CENTRAL



### **1.3. METODOLOGÍA**

Se utilizó el método Descriptivo, Analítico y Cualitativo.

- a) **DESCRIPTIVO:** permite hacer una investigación de tipo descriptiva, se trata de indicar la problemática, esta es una línea que nos lleva a un fin.
- b) **ANALÍTICO:** este se analiza y se contrasta los aspectos relevantes, que son positivos y negativos, con respecto a la actual situación de trabajadores de la institución que es objeto de estudio.
- c) **CUALITATIVO:** se examinará el fenómeno observado anteriormente proporcionando gran información muy valiosa, ya que posee un limitado grado de precisión en cuanto a las personas según época y contexto.

#### **Población muestra**

Para realizar la muestra se tomo como referencia la población que el Ministerio nos asigna como cobertura para el Dispensario Antituberculoso Central (DAC). También el Director solicito hacer cien (100) encuestas para que fuera aún más exacta y más apegada a la realidad.

- a) Las encuestas que se realizaron tenían como principal objetivo determinar si los usuarios del Dispensario Antituberculoso Central han sido atendido con eficiencia y eficacia. Para la toma de la muestra se considero oportuno que cumplieran con los siguientes requisitos.
  - 1) Ser pacientes de la Institución
  - 2) Ser mayores de 10 edad

#### **1.3.2. Técnicas e instrumentos de Recolección:**

Las técnicas utilizadas nos permitieron identificar la problemática del servicio y la imagen que refleja ante la población. La muestra fue a través de una encuesta a 100 usuarios mayores de 10 años, de los cuales un 89% reflejo que habían sido referidos a esta Institución por familiares y amigos, sin embargo desconocían cual es la función primordial del Dispensario. (Erradicar la Tuberculosis).

Observación y Encuestas por medio (ver modelo de la encuesta en anexos)

### 1.3.3. Cronograma de Diagnóstico

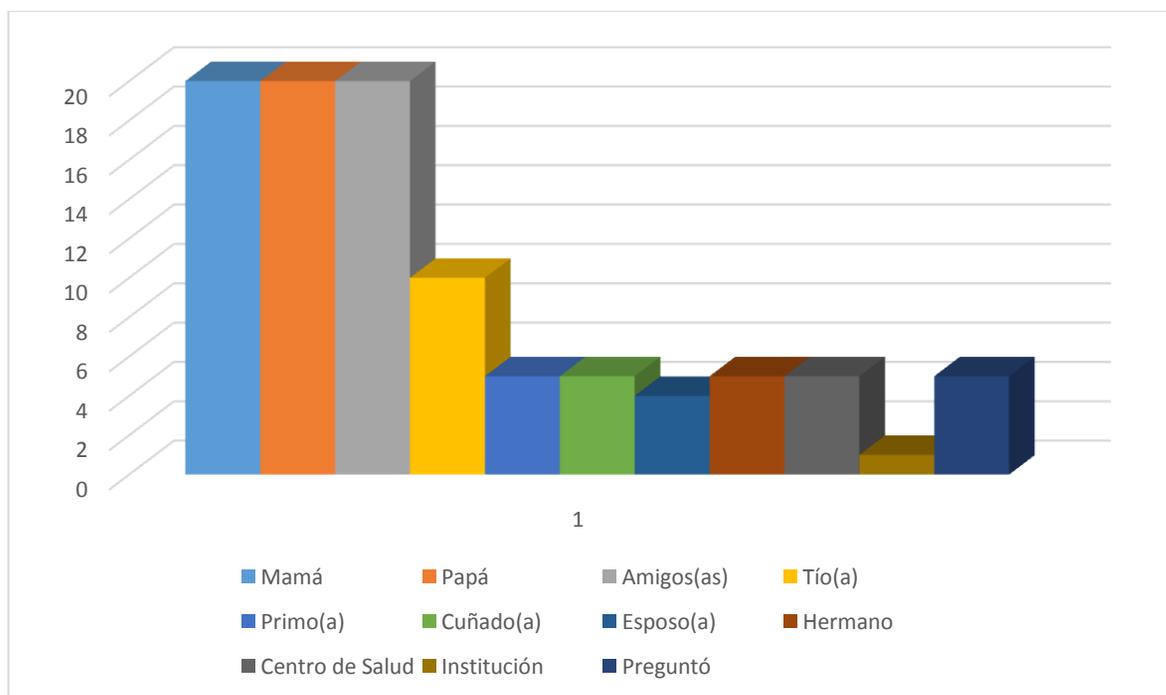
ACTIVIDAD	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1 Taller de TB												
Establecimiento del Club de Pacientes			Planif Todo el mes junio	planif Todo el mes junio		Planif Todo el mes junio	Todo el mes junio			Inauguración Día del evento Mes de julio con 75 personas	Agost Capacitacion de TB	
Fortalecimiento de en capacitacione concretas						Junio Educación permamente	Junio	Julio Educación permanente	julio	Julio Manualidades parte de lo programado	Agost	Sept.
Elaboración de Proyecto						Junio	julio	julio		Agosto	Sept.	Sept.

### 1.4. Recopilación de Datos

Los datos se recopilaron a través de 100 encuestas, que constan de 5 preguntas, 3 de ellas son abiertas y las otras 2 son cerradas.

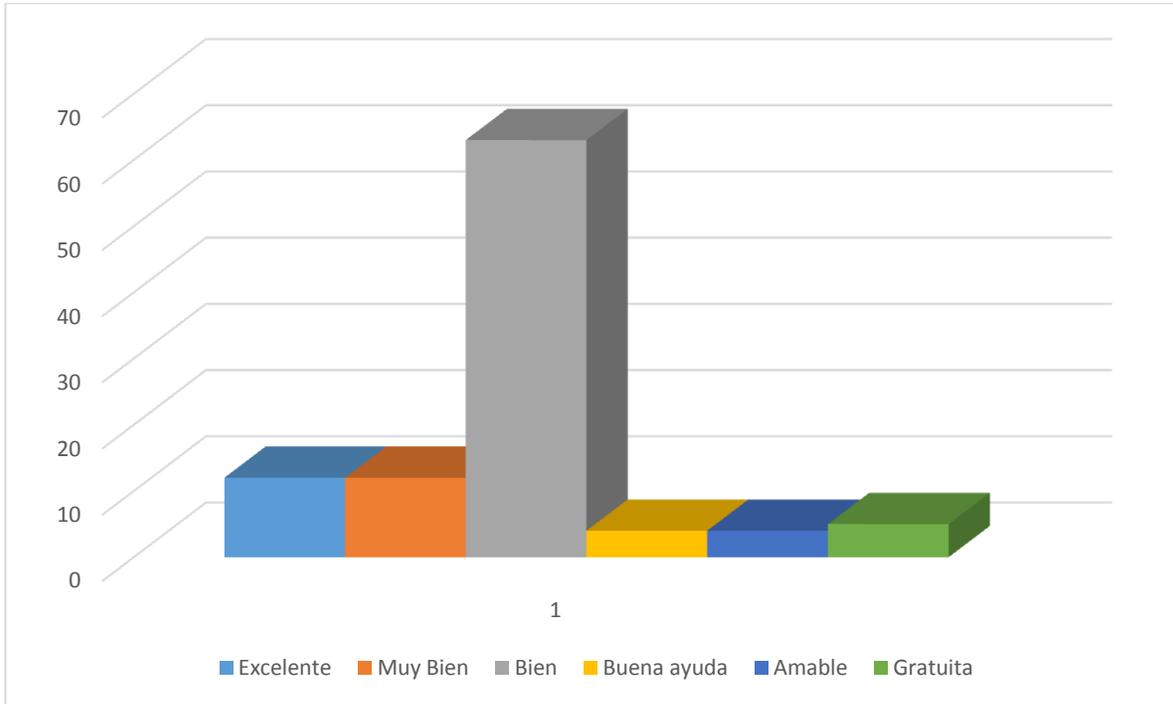
#### 1.4.1. Resultado de las encuestas

PREGUNTA 1



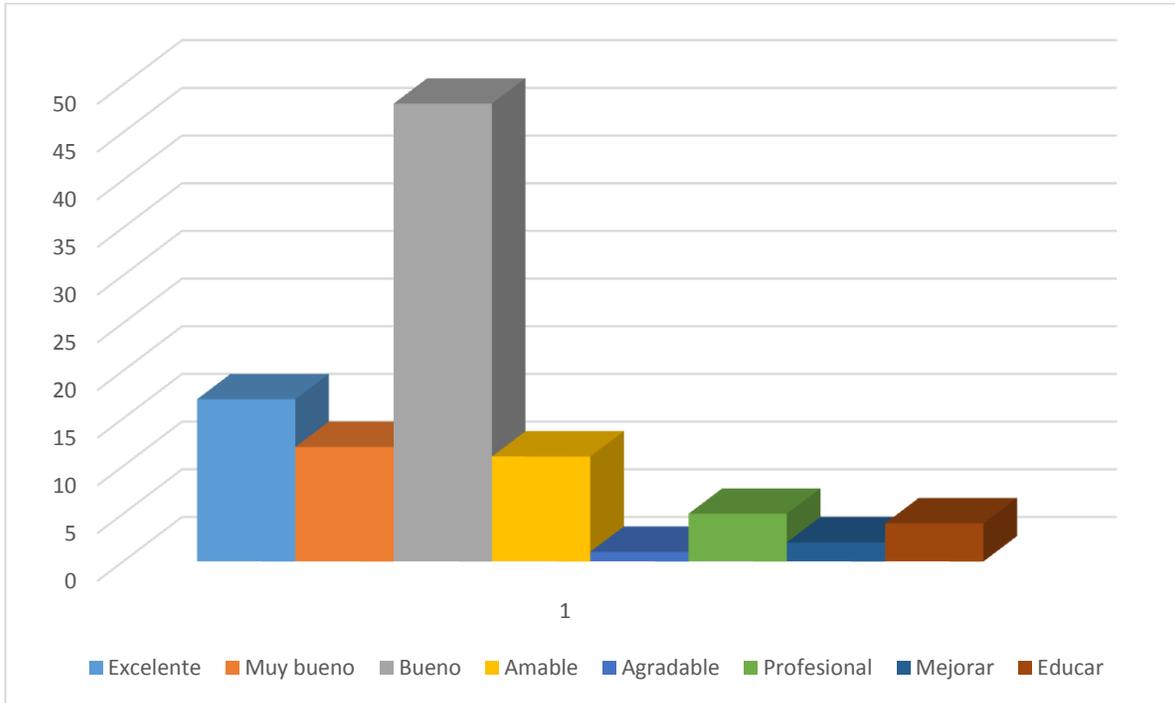
Mamá	Papá	Amigos(as)	Tío(a)	Primo(a)	Cuñado(a)	Esposo(a)	Hermano(a)	Centro de Salud	Institución	Preguntó
20	20	20	10	5	5	4	5	5	1	5

**PREGUNTA 2**



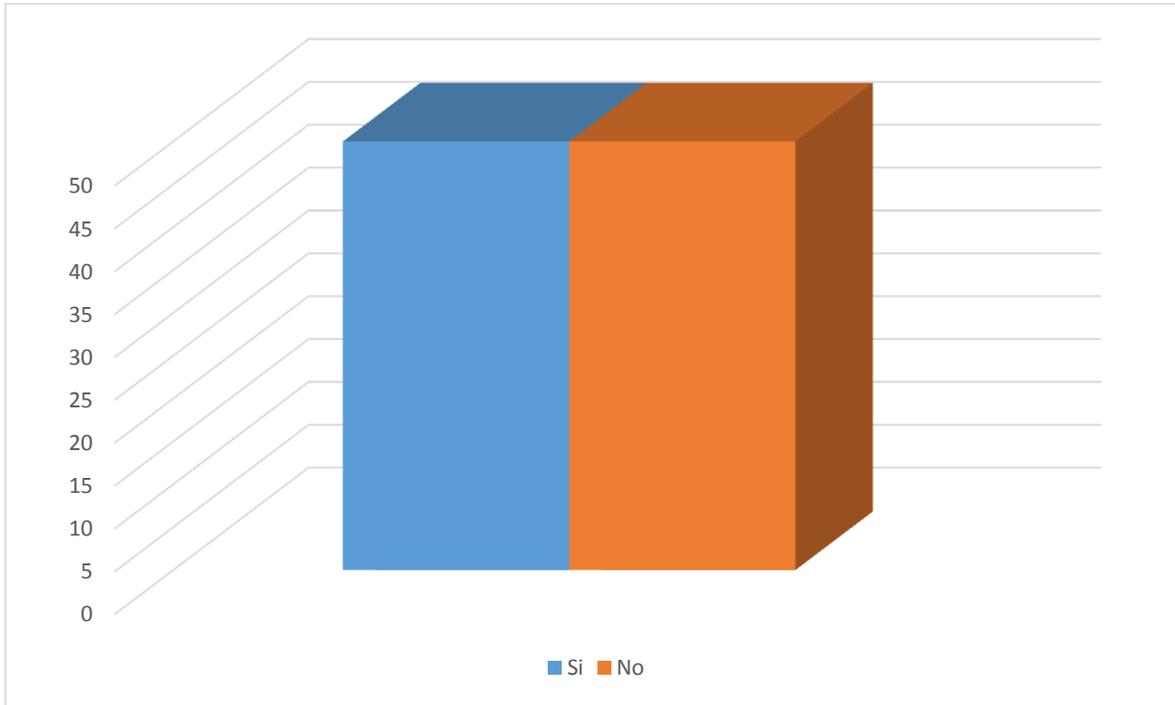
Excelente	Muy Bien	Bien	Buena ayuda	Amable	Gratuita
12	12	63	4	4	5

### PREGUNTA 3



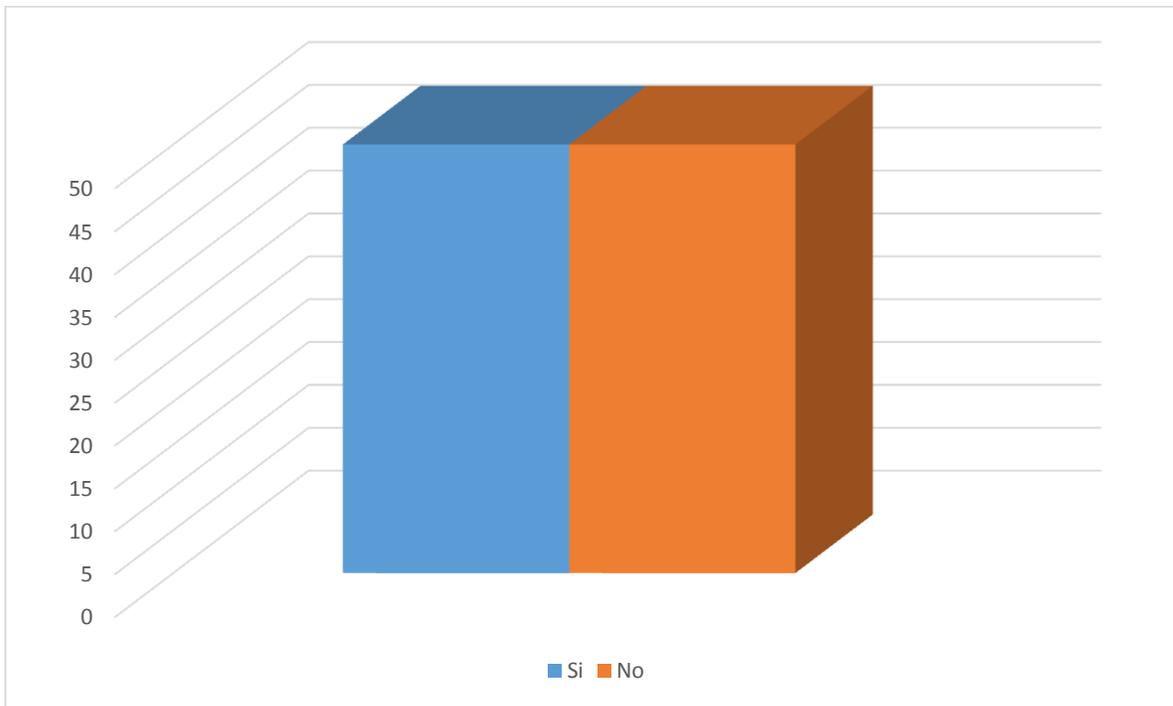
Excelente	Muy bueno	Bueno	Amable	Agradable	Profesional	Mejorar	Educar
17	12	48	11	1	5	2	4

### PREGUNTA 4



Si	No
50	50

### PREGUNTA 5



Si	No
50	50

En el plan de comunicación se tomó en cuenta según la encuesta, por lo cual se reforzó la comunicación externa del dispensario antituberculoso central por medio de volantes, afiches y trifoliales.

## 1.5. FODA DEL DISPENSARIO ANTITUBERCULOSO CENTRAL (DAC)

### FORTALEZAS

Dentro de la institución hay aspectos positivos como un valor agregado este es importante reconocer se trata de un valor agregado de los trabajadores del Dispensario Antituberculoso Central, se trata de dar más de lo que tenemos asignado en el trabajo por ejemplo, al terminar nuestra labor en nuestro departamento nos incorporamos a donde hay trabajo por hacer y que el paciente no sienta tan largo el tiempo de atención.

## **OPORTUNIDADES**

Es buscar la oportunidad de captar a pacientes que tengan tuberculosis para el personal es importante es un compromiso conseguir y luego dar el tratamiento de inicio como es el esquema A, este es un tratamiento supervisado diariamente durante seis meses en algunas ocasiones se vuelven muy sensibles y difíciles, pero la enfermera encargada de darle seguimiento al paciente en algunas ocasiones se vuelve un poco psicóloga ya que tiene a su cargo hacer conciencia al paciente de lo importante que es tomar el medicamento para poder tener una vida plena sin tuberculosis y salvarle la vida.

## **DEBILIDADES**

En pacientes el entorno social, falta de empleo, falta de seguridad, pues el dispensario se encuentra en la zona uno, donde se ve mucha delincuencia por este sector y la falta de otros servicios de salud, la falta de medicamento en existencia para iniciar el tratamiento Esquema A , este es una debilidad grande.

## **AMENAZAS**

Aunque existe interés por darle al paciente el tratamiento de la enfermedad contagiosa que es la TUBERCULOSIS, la realidad es que en Guatemala, es un país que se caracteriza por ser dependiente de algunas instituciones que le facilitan los tratamientos siempre son supervisados por el personal de enfermería en este caso del Dispensario Antituberculoso Central, una Institución dedicada a este programa era DAMIÁN quienes proporcionaban el medicamento de tuberculosis y actualmente es otra institución llamada VISIÓN MUNDIAL, pero cuando no hay medicamento este puede costar mucho ya que este no ésta al alcance de todos, menos a los de escasos recursos, existe una institución no gubernamental es lucrativa ya que vende los tratamientos a precios muy altos al paciente que sale positivo a Tuberculosis, el riesgo es la muerte sin tratamiento.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES**

Los medios de comunicación como propaganda de la tuberculosis fue 1941 solo en radiodifusoras se dio a conocer esta enfermedad y fue en un programa de aquella época llamada La hora utilitaria, luego se dio en los años 80, aproximadamente y actualmente no tiene mayor divulgación ni promoción, La hora utilitaria no se sabe que tanto tenía de audiencia para que las personas supieran sobre esta enfermedad.

Ahora los medios de comunicación solo comentan cuando es el Día Internacional de la Tuberculosis, solo en este momento se le da la importancia, dándole promoción y divulgación al mismo por medio de la televisión y medio escrito, pasa el día y luego queda el silencio sin que este sea algo muy importante sin que se le dé créditos.

#### **2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN**

##### **2.2.1. Objetivo General**

- Estudiar una estrategia, para mejorar la comunicación social interna para dar calidad y no cantidad en el servicio y luego poder externar y dar a conocer por cualquier medio los servicios del Dispensario Antituberculoso Central, conocido con sus siglas (DAC).

##### **2.2.2. Objetivos Específicos**

- Difundir en forma sencilla y clara, por medio de volantes, Información del servicio que presta la institución.
- Obtener buena relación entre usuario y personal institucional.

## **2.3. PÚBLICO OBJETIVO**

### **GEOGRAFICO**

LOCALIDAD República de Guatemala

### **DEMOGRAFICO**

EDAD Personas de 10 años de edad en adelante, con beneficios en los servicios que se prestan en la institución.

GÉNERO Femenino - Masculino

OCUPACIÓN Trabajadores, estudiantes, desempleados

ESTRATO SOCIAL Irrelevante

## **2.4. MENSAJE**

El lema del Dispensario Antituberculoso Central es “Innovemos y aceleremos el proceso contra la tuberculosis”.

Colocar en cartelera toda información que ayude a los pacientes a estar en contacto con la institución, por ser un programa social.

Estudiar la posibilidad de crear redes sociales para informar a los que no conozcan el dispensario antituberculoso central.

Dar más énfasis en la comunicación externa, hacer proyectos, programas sociales y toda actividad con el que cuenta la institución.

Promover nuevas actividades y proyectos que mejoren la imagen de la institución ante la población guatemalteca, contando con la actividad del club de pacientes con tuberculosis, hacer volantes con información importante, charlas indicando

síntomas de tuberculosis y hacer organizadores para los trifoliales y toda clase de papelería que contenga información, que tengan un lugar, haciendo algunas bases para los mismos.

El gobierno puede pedir ayuda a otros países para desarrollar y ejecutar acciones como:

- Promocionar todas las enfermedades y especialmente la Tuberculosis.
- Hacer publicitaria para toda Guatemala.
- Hacer y distribuirlos en carreteras y varias Instituciones que colaboren.
- Dar charlas a las comunidades porque algunos no saben leer.
- Que las charlas sean en idiomas según la comunidad a la que va dirigida
- Hacer conciencia a las personas que se curen porque pueden contagiar a su familia

## **2.5. ACCIONES DE COMUNICACIÓN**

Se instalaron organizadores en las ventanas del Dispensario Antituberculoso Central, que sirven para colocar volantes, también se efectuaron afiches y trifoliales que contenían información de tuberculosis y otras enfermedades importantes para la población en general.

Es importante que los pacientes que asistan a la institución se enteren de los servicios de salud por medio de charlas y orientaciones las cuales se les dan a los pacientes que se practican el examen del VIH y otras enfermedades.

### **BUZÓN DE SUGERENCIAS**

Se colocó un buzón de sugerencias el cual tuvo como finalidad estimular a los usuarios y trabajadores del Dispensario a generar ideas que vengan a mejorar el servicio que se presta y este debe contar con un canal (Buzón de Sugerencias), pero la comunicación es un proceso complejo y dinámico que requiere de seguimiento.

Para ello se realizó una boleta mediante la cual se solicitaron respuestas rápidas, indicando los datos necesarios para su aplicación. La evaluación proporciona información cuantitativa y cualitativa sobre qué, quién, cómo y porqué.

### **CHARLAS Y REUNIONES CON EL CLUB DE PACIENTES.**

A los usuarios en general se les imparten charlas mediante las cuales se les da a conocer la sintomatología de la tuberculosis, como se previene y como se cura. La primera reunión con el club de pacientes con tuberculosis es una actividad que se estará llevando a cabo el día 10 de julio de 2015 y a partir de esa fecha se realizarán con frecuencia.

## **LINEA GRÁFICA**

Se utilizará la línea gráfica para conseguir un equilibrio entre lo que se quiere comunicar (charlas, jornadas de vacunación contra la influenza, hepatitis "B") y el cómo comunicarlo, de manera que gráficamente destaque y retenga la atención de los usuarios el máximo de tiempo posible obteniendo de esa forma el resultado deseado.

## **MEDIOS A UTILIZAR PARA CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS PROPUESTAS.**

### **AFICHES**

Se diseñarán para ser leídos y comprendidos ágilmente. Se necesita captar la mirada y el interés de los usuarios en forma rápida, y para eso se utilizarán.

### **USO DE RED SOCIAL**

Se pretende implementar una red social a través de las diversas instituciones de salud, para promover las actividades del Dispensario, también se ha considerado crear una página web con información de los servicios que brinda la Institución.

### **VOLANTES**

Se elaborarán volantes para promover las jornadas de vacunación, horarios de atención y tipos de servicios que brinda el dispensario. Haciendo énfasis que todo servicio que se brinda es totalmente gratuito.

### **MANTA VINÍLICA**

Se realizará una impresión de alta resolución en vinil para colocar en la entrada del dispensario y que tendrá por objetivo promocionar los servicios que brinda el DAC.

### **EN CARTELERA**

Colocar un Logo en forma permanente que identifique al dispensario antituberculoso central (DAC).

### **TRIFOLIAR**

Para dar a conocer cuál es la misión y visión del Dispensario Antituberculoso Central.

## CAPÍTULO III

### 3. INFORME DE LA EJECUCIÓN

#### 3.1. PROYECTO DESARROLLADO

Diagnóstico de Comunicación externa del Dispensario Antituberculosos Central. (DAC), en el cual se dio a conocer a la población el dispensario y sus servicios que presta.

##### 3.1.1. Financiamiento

Los costos con los que se llevó a cabo el proyecto fueron financiados por el epesista.

##### 3.1.2. Presupuesto

Se realizaron mil (1000) Volantes Informativos del Dispensario Antituberculoso Central conteniendo la información y tener una idea de lo importante que es la información.

PRESUPUESTO A EJECUTAR	
DESCRIPCION	COSTO POR SERVICIO
Cartelera de información la cual es utilizada para colocar actividades y comunicados de salud para beneficio social y de interés a los usuarios.	Q. 50
Diseño de volantes donde se dieron a conocer las actividades de la Institución, así como promocionar los servicios que brinda.	Q. 300.00
Diseño de afiches informativos que tuvieron como finalidad dar a conocer los síntomas de la tuberculosis así como promocionar los servicios que brinda el dispensario.	Q. 350.00
<b>TOTAL Se financio por parte del epesista</b>	<b>Q. 700.00</b>

### **3.1.3. Beneficiarios:**

Los beneficiarios fueron todos los pacientes, que presentaron la sintomatología de la tuberculosis y pasaron a formar parte del Club del Paciente Tuberculoso ya que ellos recibieron la orientación necesaria para evitar la propagación de contagios y como mejorar su calidad de vida durante el proceso recuperación.

### **3.1.4. Recursos Humanos:**

Se logró obtener el resultado deseado gracias al apoyo del personal del Dispensario Antituberculoso, ya que se conto con la participación de forma directa e indirecta en el trabajo de promoción y comunicación de los nuevos servicios que se brindan. (Club de paciente tuberculoso, charlas a personas o empresas que así lo requieran).

### **3.1.5. Áreas Geográficas de Acción**

10ª. Avenida 14-65 Zona 1 de la ciudad de Guatemala.

## **3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS**

Para promover la labor del Dispensario se llevaron a cabo afiches y volantes, que permitieron dar a conocer el servicio que se brinda; a nivel Institucional se realizó una cartelera con los cumpleaños de los trabajadores. Y se creó un buzón de sugerencias para saber cuál es la demanda real del usuario.

### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b>			
<b>RECURSO HUMANO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>FECHA</b>
Charlas impartidas por Licenciada en Trabajo Social, Enfermera Profesional, y Comunicadora Social Epesista	Club de Paciente se impartió una charla y se les dio un refrigerio (total de pacientes 75).	Toma de Fotos durante la charla	10/07/2015
	Ejercicio Pacientes En Tratamiento	Toma de Fotos durante la charla	10/07/2015
	Pacientes en General Charlas de Tuberculosis	Al iniciar Labores	Todo el mes
	Charla Lavado de Manos	Al iniciar Labores	Todo el mes
	Apoyan La Actividad	Toma de Fotos durante la charla	29/07/2015
	Educación Permanente	Toma de Fotos durante la charla	30/07/2015

### 3.4. CONTROL DE SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)

El control y seguimiento forman parte de la evaluación que estará llevando a cabo el supervisor que tendrá a su cargo la fase descrita en el plan de comunicación, cumpliendo de esa forma con la retroalimentación de las acciones estratégicas que se encuentran contenidas en dicho plan.

#### CUADRO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)

<b>ACCIONES DE COMUNICACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS ALCANZADOS</b>
Acciones de Comunicación VOLANTES	SE REALIZO
Afiches, material gráfico para actividades	SE REALIZO
Colocación de información en cartelera.	SE REALIZO
Impresión y distribución de material gráfico	SE REALIZO

## **CONCLUSIONES**

Con este trabajo que se realizó es para ver como esta la Institución luego de hacer publicidad del Dispensario Antituberculoso Central porque directamente no tenia ahora ya cuenta con afiches y volantes organizadores y una pequeña cartelera. Todo esto se obtuvo con financiamiento del epeista.

## **RECOMENDACIONES**

Se le deja al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social la responsabilidad de hacer todo tipo de publicidad para que el Dispensario Antituberculoso Social (DAC).

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Análisis:** Separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios y elementos.
2. **Antituberculoso:** Pertenece o relativo a los procedimientos e instituciones para combatir la tuberculosis.
3. **Captar:** Percibir una cosa por medio de los sentidos
4. **Compañía:** Empresa o sociedad mercantil
5. **Contagiosa:** Se aplica a la enfermedad que puede transmitirse de una persona a otra.
6. **Delincuencia:** Conjunto de acciones que van en contra de la ley.
7. **Dependiente:** Que depende de alguien o algo
8. **Dispensario:** Centro gratuito o poco costo de asistencia médica y farmacéutica.
9. **Eficacia:** Capacidad para obrar o para producir el efecto deseado.
10. **Encamamiento:** Echarse o meterse en la cama por enfermedad.
11. **Equidad:** Igualdad o justicia en el reparto de una cosa entre varios o en el trato de las personas
12. **Esputo:** Flema u otras secreciones que se escupen de una vez por la boca.
13. **Esquema:** Conjunto de datos o informaciones sobre un asunto o materia que se ordenan y relacionan con líneas o signos gráficos
14. **Epidemiología:** Es en la acepción más común, el "estudio de las epidemias" es decir, de las "enfermedades que afectan transitoriamente a muchas personas en un sitio determinado".
15. **Gubernamental:** Relativo al gobierno de un estado.
16. **Indicadores de Salud:** Señal que sirve para aportar un dato o información sobre una cosa

- 17. Institución:** Organismo que ha sido fundado para un fin, especialmente el que desempeña una función de interés público
- 18. Lucrativa:** Que produce mucha utilidad,
- 19. Optimización:** Planificar una actividad para obtener los mejores resultados
- 20. Patogenia:** Parte de la medicina que estudia el origen y el desarrollo de las enfermedades.
- 21. Permuta:** Es el proceso y el resultado de intercambiar un objeto por otro diferente.
- 22. Punciones Exploratorias:** Significa explorar en una cavidad u órgano la existencia de una colección fluida o sólida, o para extraer porciones tisulares que ayuden en el diagnóstico por otros procedimientos (punción-biopsia) como principio de una terapéutica racional.
- 23. Radiodifusoras:** Estación de radiocomunicaciones
- 24. Radioscopia:** Examen mediante rayos X del interior del cuerpo humano o de un objeto opaco.
- 25. Rayos X:** Son una forma de radiación electromagnética al igual que la luz visible, pero con algunas características diferentes. La diferencia importante es que los rayos X pueden penetrar o pasar a través del cuerpo humano y producir imágenes proyectando la sombra de ciertas estructuras, tales como huesos, algunos órganos y signos de enfermedad o lesión.
- 26. Sanatorio:** Centro sanitario habilitado para la estancia de enfermos que necesitan someterse a tratamientos médicos y quirúrgicos.
- 27. Tisiología:** Es una especialidad de la medicina que estudia la tuberculosis en todos sus aspectos.
- 28. Síntomas:** Manifestación subjetiva de una enfermedad que no es observable por el médico, como el cansancio o el dolor.
- 29. Utilitaria:** Que considera la utilidad de las cosas como lo más importante
- 30. Vida:** Propiedad de los seres orgánicos por la cual crecen, se reproducen y responden a estímulos.
- 31. Virus:** Agente infeccioso acelular; necesita introducirse como parásito en una célula para reproducirse y está constituido por material genético (ADN o ARN) y una cubierta proteica.

## BIBLIOGRAFÍA

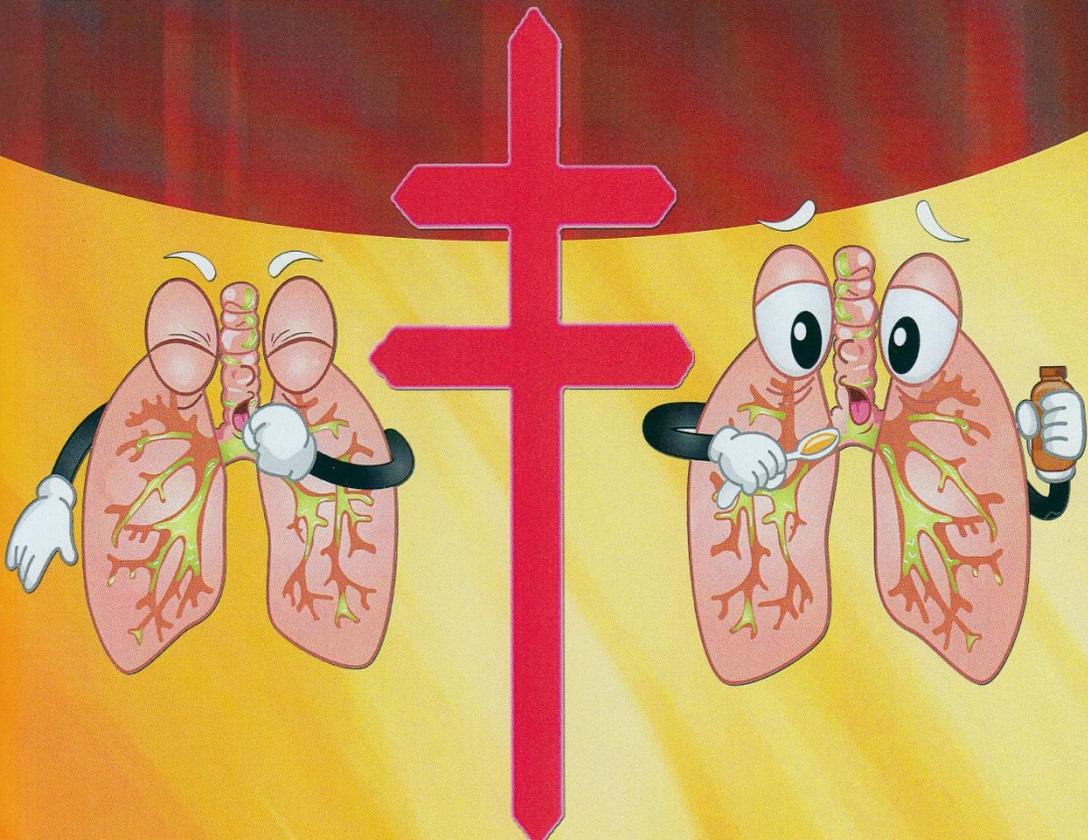
1. **CONSERVACION Y VALORIZACIÓN  
DEL DISPENSARIO ANTIBERCULOSO-CENTRAL  
Y SU ENTORNO INMEDIATO,**  
Padilla Paz de Villagrán Emilia Hermenegilda,  
Guatemala 4 de octubre de 2000 , 52 paginas

## **ANEXOS**

## ENCUESTA

1. ¿Cómo se entero usted que existe el Dispensario Antituberculoso Central?
2. ¿Cómo le parece el servicio que brinda la Institución?
3. ¿Que opinión le merece el trato que le brinda el personal?
4. ¿Conocía usted, lo que es la Tuberculosis?
5. ¿Conoce los síntomas de la tuberculosis?

# LA TUBERCULOSIS SI SE CURA



La Tuberculosis si tiene cura.  
Si tiene tos por más de tres semanas ven a examinarte  
Atención Médica, Laboratorios y Rayos X  
**Totalmente gratis.....**



Dispensario Antituberculosis Central (DAC).  
10a av. 14-65 zona 1, Telefono 22327948  
Atención de Lunes a Viernes de 7:00 a 15:30 Horas

## Volantes DAC

### Dispensario Antituberculoso Central (DAC)



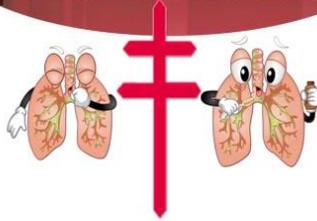
La Tuberculosis te da... pero con tratamiento se va

#### Conoce los síntomas de la Tuberculosis

- Tos con flema por más de 15 días
- Flema con sangre
- Pérdida de peso
- Falta de apetito
- Fiebre y sudoración nocturna
- Cansancio
- Dificultad al respirar
- Dolor de pecho

**Acude al Dispensario Antituberculoso Central (DAC)**  
 10a. Avenida 14-65 Zona 1 de Lunes a Viernes de 7:00 a 15:30 horas. Teléfono: 2232-7948  
**Todos los Servicios son GRATIS**

## Trifoliar DAC

Como se Previene la Tuberculosis?	Horario de Atención	LA TUBERCULOSIS SI SE CURA
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Examinándose una vez al año.</li> <li>- Vacunando a niños con B C al nacer.</li> <li>- Si tos tapase la boca al toser, porque puede ser tuberculosis ya que esta enfermedad es contagiosa y cuando se pega puede ser en cualquier parte del cuerpo.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Recomendaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No fume y coma bien.</li> <li>- No consuma droga.</li> <li>- No escupa en el piso</li> <li>- Tapese la boca al toser</li> <li>- Mantenga la casa limpia y ventilada</li> <li>- Alimentese lo mejor que pueda</li> <li>- Recuerde que puede ser: un familiar un amigo el que puede estar en riesgo de contagiarse.</li> </ul> <p style="text-align: center;">El Examen y el tratamiento son gratis.                  Pregunte en este lugar Dispensario Antituberculosis Central.                  Te espera</p>	<p style="text-align: center;">Dispensario Antituberculosis Central (DAC).                  10a av. 14-65 zona 1,                  Teléfono 22327948                  Atención de Lunes a Viernes de                  7:00 am a 15:30 pm.</p> <p style="text-align: center;">Requisitos:                  - Documento de Identificación DPI                  - Certificación de Fé de edad, para menores de edad.                  - Se atiende a personas de 10 años en adelante</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p style="text-align: center;"><b>Si usted tiene</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tos con flema por más de 2 semanas entonces usted podría tener Tuberculosis y contagiar a los demás, hagase un examen de pulmones por lo menos una vez al año.</li> </ul>	 <p style="text-align: center;">Alto a la Tuberculosis en Guatemala</p> <p style="text-align: center;">La Tuberculosis si te dá con tratamiento se te quitara</p> <div style="text-align: center;">  <p style="text-align: center;">Servicio Totalmente <b>Gratis</b> para todos.</p> </div>

## Actividades con el Club de Pacientes TB



## Recurso Humano Que Colabora Con Las Actividades.





Diagnósticos de Pacientes:



Edificio del DAC

