

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



**“Plan de Comunicación Externa para la Unidad Asistencial del Instituto  
Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- Amatitlán”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**NEYDA ELCIRA MORALES ORELLANA**

**CARNÉ: 9310246**

Previo a portar el título de:

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Guatemala, octubre de 2,017

## **Consejo Directivo**

### **Director**

M. Sc. Sergio Vinicio Morataya García

### **Representantes Docentes**

M. A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

### **Representantes Estudiantiles**

Mario Roberto Barrientos Aldana

Anaité del Rosario Machuca Pérez

### **Representante de Egresados**

M. A. Jhonny Michael González Batres

### **Secretaria**

M. Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

### **Coordinador de EPS Licenciatura**

Lic. Luis Arturo Pedroza Gaytán

### **Supervisores de EPS Licenciatura**

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



**Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**  
Unidad Asistencial Amatitlán

28 de septiembre de 2017

**Licenciado**  
**Luis Pedroza**  
**Coordinador**  
**Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Ciudad**

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hago constar que la estudiante epesista **NEYDA ELCIRA MORALES ORELLANA** con número de carné: **9310246** 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, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución, cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **01 de junio al 26 de julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA UNIDAD ASISTENCIAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL -IGSS- AMATITLÁN"** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **las encargadas de las Oficinas de Registros Médicos y Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero de esta Unidad.**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos y procesos siguientes en el EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACIÓN DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra institución.

Atentamente,

  
**Dra. Alba de Jesús Ramírez Carranza de Dardón**  
**Directora**  
**Unidad Asistencial IGSS Amatitlán**

**DRA. ALBA DE JESUS RAMIREZ CARRANZA**  
**DIRECTORA**  
**UNIDAD ASISTENCIAL AMATITLAN**



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



Guatemala 19 de octubre de 2017

Estudiante  
Neyda Elcira Morales Orellana  
9310246  
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA PARA LA UNIDAD ASISTENCIAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL - IGSS- AMÁTITLAN**. El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, emito **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

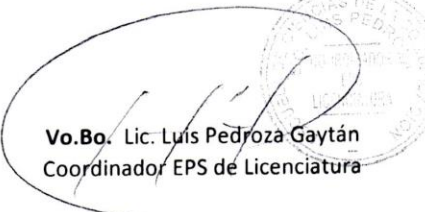
Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y la distribución de su trabajo final de EPS de Licenciatura de forma digital en un archivo PDF en 7 CD'S que deberán ser distribuidos en cada una de las instancias siguientes:

- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular

  
Licda. Sandra Nohemi Hernández y Hernández  
Supervisora EPS de Licenciatura

"ID Y ENSEÑAN A TODOS"

  
Vo.Bo. Lic. Luis Pedroza Gaytán  
Coordinador EPS de Licenciatura



"Por una Universidad de Educación Superior Pública y de Calidad"  
OLVERIO CASTAÑEDA DE LEÓN

Edificio M2, Ciudad Universitaria, zona 12 • Teléfono: (502) 2418-8920. Telefax: (502) 2418-9810  
www.comunicacion.usac.edu.gt

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

## DEDICATORIA

- A DIOS:** Por la vida, por todas sus bendiciones y por permitirme culminar este momento tan especial.
- A MIS PADRES:** Danilo Morales y Lily Orellana, quienes siempre me han apoyado incondicionalmente en todo momento.
- A MI ESPOSO** Juan Carlos, Juan David y Ximena, porque fueron mi fuente  
**E HIJOS:** de motivación e inspiración para poder superarme.
- A MIS HERMANAS:** Astrid Lily y Karina Odeth, por su ejemplo de lucha y superación y por sus palabras de aliento para que siguiera adelante y cumpliera con mis ideales.
- A MIS SOBRINAS:** Sofía y Fernanda, que este triunfo sea un ejemplo para ustedes. Las quiero mucho.
- A MI FAMILIA** Gracias por su cariño y apoyo, porque de una u otra  
**Y AMIGOS:** manera contribuyeron en la obtención de este logro.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, donde me he forjado profesionalmente.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, a todos los docentes que compartieron sus conocimientos con mi persona.

Al Maestro **SERGIO MORATAYA**, por su interés y trabajo en pro de nuestra Escuela.

Al Lic. **LUIS PEDROZA**, por sus esfuerzos y tiempo dedicado a la realización y coordinación de este EPSL.

A la Licda. **SANDRITA HERNÁNDEZ**, por su asesoría, por su cariño y por el apoyo oportuno y especial en este proyecto.

A la Dra. **ALBA RAMÍREZ**, por haberme permitido realizar el proyecto en la institución y por todo el apoyo recibido.

A la Licda. **LUCÍA DUBÓN** y todo el **DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS** del **INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL**, agradecimiento especial por todo el apoyo oportuno y especial en este proyecto.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>I</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>II</b>
<b>JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>III</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>1. DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....</b>	<b>1</b>
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos.....	1
<b>1.2. INSTITUCIÓN</b>	
<b>“UNIDAD ASISTENCIAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL –IGSS- AMATITLÁN”.....</b>	<b>1</b>
1.2.1. Ubicación Geográfica.....	1
1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3. Antecedentes.....	2
1.2.4. Departamentos.....	3
1.2.5. Misión.....	6
1.2.6. Visión.....	6
1.2.7. Objetivos Institucionales.....	7
1.2.8. Público Objetivo.....	8
1.2.9. Organigrama.....	9



<b>1.3. METODOLOGÍA</b> .....	10
1.3.1. Descripción del Método.....	10
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección.....	11
1.3.3. Cronograma del diagnóstico.....	14
<b>1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS</b> .....	15
1.4.1. Resultado de la entrevista a profundidad.....	15
1.4.2. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas.....	15
<b>1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	21
1.5.1. Fortalezas.....	21
1.5.2. Oportunidades.....	21
1.5.3. Debilidades.....	21
1.5.4. Amenazas.....	21
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>2. PLAN DE COMUNICACIÓN</b> .....	22
<b>2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES</b> .....	22
<b>2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN</b> .....	22
2.2.1. Objetivo General.....	22
2.2.2. Objetivos Específicos.....	22
<b>2.3. PÚBLICO OBJETIVO</b> .....	23
<b>2.4. MENSAJE</b> .....	24
<b>2.5. ESTRATEGIAS</b> .....	24
<b>2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN</b> .....	25

## **CAPÍTULO III**

<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>28</b>
<b>3.1. PROYECTO DESARROLLADO.....</b>	<b>28</b>
3.1.1. Financiamiento.....	28
3.1.2. Presupuesto.....	28
3.1.3. Beneficiarios.....	29
3.1.4. Recursos Humanos.....	30
3.1.5.Áreas Geográficas de Acción.....	31
<b>3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.....</b>	<b>31</b>
<b>3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....</b>	<b>38</b>
<b>3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....</b>	<b>39</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>40</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS.....</b>	<b>42</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>45</b>
<b>E GRAFÍA.....</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>47</b>
Transcripción completa de Entrevistas.....	47
Modelo de la Entrevista a profundidad.....	48
Modelo de Cuestionario.....	49
Documentación complementaria de las acciones.....	50
Cartas emitidas para la Institución de entrega de materiales.....	53
Ficha de registro de horas de práctica.....	59

# RESUMEN

## **Nombre de la Institución**

Unidad Asistencial del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- Amatitlán

## **Nombre del Proyecto**

Plan de Comunicación Externa para la Unidad Asistencial del Intito Guatemalteco de Seguriad Social –IGSS- Amatitlán

## **Objetivos del Proyecto:**

### **General**

Presentar un plan de comunicación externa con estrategias para informar a los afiliados que asisten a la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán

### **Específicos**

- Fortalecer la imagen institucional
- Aumentar y reforzar la comunicación con el afiliado
- Dar a conocer a los afiliados información de interés a través de elaboración de material audiovisual e impreso

### **Sinopsis del Proyecto**

La Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán, es una institución que brinda atención a afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados que viven en este municipio y sus alrededores. Este proyecto, mediante estrategias de comunicación externa, pretende mejorar la comunicación y fortalecer la imagen institucional ante los afiliados y derechohabientes que acuden a ella.

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- es una institución autónoma, creada en 1946 y su objetivo es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social.

La Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán es parte fundamental de esta institución, brinda asistencia médica general y especializada, preventiva, curativa ambulatoria, emergencia y observación de los afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados que viven en el municipio y sus alrededores.

Este trabajo requirió un diagnóstico de comunicación, utilizando técnicas de investigación, recolección de información como: observación, entrevistas, cuestionarios o encuestas, elaboración de un F.O.D.A. comunicacional, mostrando que hay una necesidad latente de mejorar la comunicación hacia los afiliados que asisten a las instalaciones, ya que desconocen cuáles son sus derechos y obligaciones, los servicios que la Unidad ofrece, entre otros.

Por lo que se trabajó un Plan de Comunicación Externa para contribuir en la mejora de los procesos de comunicación que tiene la Unidad Asistencial en mención con las personas que acuden a recibir algún servicio, formando así unos afiliados mejor informados, críticos y participativos.

Se presenta a continuación el proyecto del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura con las estrategias y actividades llevadas a cabo en esta Unidad Médica.

## JUSTIFICACIÓN

Este proyecto es importante para la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán, ya que actualmente no existe ni ha existido ningún plan de comunicación que contribuya a generar información de utilidad al afiliado que asiste a este centro hospitalario, para que tenga una mejor percepción de la institución y conozca los servicios que aquí se prestan.

Además es sustancial que se le informe debidamente al afiliado, sobre los procesos que viene a realizar para así evitar pérdidas de tiempo, confusiones, inconformidades y malestar en general.

Este proyecto evidenció que es vital que toda empresa o institución tenga una buena comunicación con sus clientes e informar en este caso, a los pacientes, de las actividades, mejoras de la unidad y acontecimientos que sean de importancia para conocimiento de los derechohabientes. Es necesario realizar un Plan de Comunicación que potencialice la información para empezar a promover los servicios que aquí se ofrecen y proyectar una imagen positiva.

Este proyecto de comunicación muestra los objetivos, destinatarios, estrategias, recursos y acciones de comunicación que se desarrollaron para mejorar la percepción que tiene el afiliado de la misma. Se estimó que el proyecto fuera viable, ya que se definieron estrategias de comunicación que se adaptaron al medio idóneo, con los recursos financieros y humanos que posee la institución, solicitándose colaboración al Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas de Oficinas Centrales para poder llevarlo a cabo.

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO**

“DIAGNÓSTICO DE COMUNICACIÓN PARA LA UNIDAD ASISTENCIAL DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL –IGSS- AMATITLÁN”

#### **1.1. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO**

##### **1.1.1. Objetivo General**

Elaborar un diagnóstico de comunicación externa que presente la situación actual de la comunicación hacia el afiliado y/o derechohabiente en la Unidad Asistencial del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- en Amatitlán.

##### **1.1.2. Objetivos Específicos**

1. Examinar los canales que se utilizan para el proceso de comunicación externa con el cliente en la Unidad Asistencial del IGSS en Amatitlán.
2. Establecer las necesidades de información del afiliado que asiste a la Unidad Asistencial del IGSS en Amatitlán.
3. Trabajar un plan de comunicación externa para beneficio del afiliado que asiste a la Unidad Asistencial del IGSS en Amatitlán.

#### **1.2. INSTITUCIÓN**

Unidad Asistencial del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- Amatitlán

##### **1.2.1. Ubicación Geográfica**

La Unidad Asistencial del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- Amatitlán, se encuentra ubicada en la 12<sup>a</sup>. Avenida 5-11, Barrio Hospital, Amatitlán. El anexo de esta Unidad funciona en la 2<sup>a</sup>. Avenida y 3<sup>a</sup>. Calle 2-96, Barrio la Cruz, Amatitlán.

### **1.2.2. Integración y alianzas estratégicas**

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, así como todas sus dependencias, se ven relacionadas directa e indirectamente con Instituciones Nacionales e Internacionales que prestan servicios de salud, como lo son por ejemplo la OPS (OMS), el programa USAID, la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS), así como con el Ministerio de Salud y Asistencia Social, UNICAR, etc. Todo con el fin de estar a la vanguardia en la materia de salud, para poder proveerle al afiliado y derechohabiente, un servicio de calidad y calidez.

### **1.2.3. Antecedentes históricos de la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán**

Por Decreto no. 295 del Congreso de la República, de fecha 26 de octubre de 1946, durante el gobierno del Dr. Juan José Arévalo, se creó el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, nombrando como primer Gerente de la Institución al Licenciado Oscar Barahona Streber de nacionalidad Costarricense.

La Unidad Asistencial del IGSS en Amatitlán se encuentra funcionando desde los años setenta, en el lugar donde actualmente se encuentra desde el año de 1,985 donde era el antiguo pabellón de tuberculosis del Hospital Nacional de Amatitlán, fue creada con el objetivo de proporcionar asistencia médica general y especializada, preventiva, curativa ambulatoria, emergencia y observación de los afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados que viven en el municipio y sus alrededores, según como consta en el Acuerdo 17-89 "Manual de Normas y Procedimientos para el Manejo de Archivo del Expediente Médico en Unidades Externas y Hospitalarias, aprobado el 02 de octubre 1989 por la Gerencia del Instituto. No se tiene conocimiento de los registros y base legal de su creación, a pesar que se ha tratado de localizar información que haga constar su creación, únicamente se cuenta con que es una sala de atención de consulta externa y de emergencias las 24 horas.

El Ministerio de Finanzas Públicas, en Acuerdo Gubernativo Número 326-2011, de fecha 28 de septiembre de 2011, cede y transfiere al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, una fracción de terreno de 2, 951,122 mts<sup>2</sup>, en concepto de pago por cuota patronal y laboral que adeuda el Ministerio de Salud Pública y Asistencial Social y son las instalaciones en las cuales se encuentra funcionando esta unidad médica actualmente.

En el mes de mayo de 2015, con el propósito de mejorar las condiciones de infraestructura, se tiene en arrendamiento un local ubicado en la 2da. Avenida y 3ra. Calle 2-96, Amatitlán, al cual se trasladaron las clínicas de especialidades de Gineco-Obstetricia, Pediatría y Odontología Pediátrica.

#### **1.2.4. Departamentos o Dependencias**

##### ***Dirección y Administración:***

Este centro es el que se encarga de dirigir, administrar, supervisar, controlar y evaluar los procesos para optimizar la prestación de los servicios médicos, técnicos, administrativos y operativos, coordinar la prestación y pago de servicios contratados, administrar el presupuesto asignado para el funcionamiento eficaz y eficiente de la unidad, así también cumplir con la ejecución presupuestaria.

##### ***Consulta Externa de Adultos:***

En este centro de producción se brinda la atención médica a los pacientes afiliados, beneficiarios, adultos mayores (jubilados y pensionados) que se presentan a diario en la unidad, así también se les brinda asesoría con relación a la documentación y otros aspectos relacionados con la atención de consultas, pre y post consulta, citas médicas, indicaciones de los laboratorios y otros exámenes a realizarse según indicación médica.



***Consulta Externa de Pediatría:***

Es la encargada de atender a los beneficiarios hijos de los trabajadores hasta los 7 años, además a hijos beneficiarios con derechos de los trabajadores del Instituto hasta los 12 años o por tener enfermedades de tipo congénito, para ello se cuenta con 4 clínicas de atención médica: de terapia respiratoria, de talla y peso, y de vacunación.

***Consulta Externa de Ginecología y Obstetricia:***

Se atienden a todas las afiliadas y beneficiarias que asisten a control prenatal y post natal, además se realiza capacitación a las madres que así lo solicitan sobre ginecología y todo lo referente a métodos anticonceptivos para una buena planificación familiar, también hay clínica de vacunación, talla y peso.

***Consulta Externa de Odontología:***

Este centro de producción tiene a su cargo la atención de los afiliados y beneficiarios que requieren servicios odontológicos y a los beneficiarios hijos en clínica de odontopediatría.

***Emergencia:***

Existen 2 clínicas de emergencia que funcionan de 8:00 a 16:00 horas, quedando una clínica que atiende después de las 16:00 horas hasta el día siguiente a las 8:00 horas, fines de semana, días de asueto y feriado se atiende las 24 horas.

***Bodega y Farmacia:***

Es el área encargada de realizar la programación en base a consumo de todos los insumos que se necesitan en la unidad, a nivel de medicamentos y equipo médico quirúrgico y todo lo concerniente a la oficina, llevando el control de los ingresos, egresos, almacenamiento de los insumos, el despacho de los mismos, a los servicios que lo solicitan, así como el despacho de medicamentos a los afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados.

***Enfermería:***

Cumple con las funciones genéricas de atender a todos los pacientes que asisten a la unidad, concerniente a prestar auxilio al personal médico en la estabilización, canalización de pacientes, medición de los parámetros como talla, peso, presión arterial, hipodermia, entre otros, igualmente llevar un control de los medicamentos, material médico quirúrgico menor utilizado, tanto en las primeras consultas, post-consultas y emergencia.

***Laboratorio:***

En este centro se realizan todos los procedimientos de los exámenes de laboratorio clínico requeridos por los médicos de consulta externa y emergencia con relación a exámenes de química, serología, urología, coagulación, hematología inmunología, los cultivos que no se pueden realizar en esta unidad son referidos a otros laboratorios clínicos de la Institución.

***Registros Médicos:***

En este centro de producción se encuentra el personal encargado de los procedimientos de admisión y calificación de derechos de los afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados que asisten a la unidad, de igual manera se encargan del control de las consultas, re-consultas, citas, citas programadas, análisis de documentación para el pago de prestaciones en dinero, faltistas, apertura del expediente médico y archivo de los mismos entre otro.

***Registro de Beneficiarios:***

Actualmente se cuenta con una persona encargada de proporcionar información sobre las inscripciones relacionadas a las o los beneficiarios con derecho, de los afiliados inscritos a los programas de Enfermedad, Maternidad y Accidentes, dicha trabajadora depende directamente de la División de Registros de Patronos (también en Oficinas Centrales).

### ***Trabajo Social:***

Este centro presta sus servicios en esta Unidad, pero depende directamente del Departamento de Trabajo Social y es el encargado de realizar investigaciones sociales, emisión de dictámenes relacionados a su campo de acción, atención personalizada a afiliados, jubilados, pensionados y otros, concerniente a las necesidades expuestas, actas de supervivencia, actividades de promoción y divulgación de los programas.

### ***Psicología:***

Clínica que fue aperturada para brindar atención a pacientes de esta especialidad y evitar los traslados hacia los centros de referencia de la ciudad de Guatemala.

### ***Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero:***

Es la encargada de establecer el derecho a pago por suspensiones por los riesgos de Enfermedad, Maternidad y Accidente (EMA) previo a la calificación respectiva, incluyéndolos en las respectivas planillas de pago, dando cumplimiento a lo establecido en los Acuerdos de Junta Directiva.

## **1.2.5. Misión**

“Proteger a nuestra población asegurada, contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley; administrando los recursos en forma adecuada y transparente”.

## **1.2.6. Vision**

“Ser la institución moderna de Seguro Social, caracterizada por su permanente crecimiento y desarrollo, que cubre a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su solidez financiera, excelente calidad de sus prestaciones con eficiencia y transparencia de su gestión”.

## **1.2.7.Objetivos Institucionales**

### **Objetivos generales**

- Atender a todos los afiliados beneficiarios y derecho habientes que consulten a la unidad.
- Brindar atención medica de consulta externa y de emergencia a todo aquel paciente que según la ley tenga el derecho de recibirla y si hubiese algún paciente que no tenga ese derecho será atendido en el servicio de emergencia conforme lo necesario para la estabilización de sus signos vitales y así poderlo referir a donde corresponda.
- Realizar con transparencia todos aquellos procesos que correspondan a la obtención de los insumos que sean necesarios para la atención de los pacientes que consultan a la unidad.
- Adquirir los conocimientos y tecnología adecuada para la prestación de un servicio de calidad con calidez y de forma oportuna para que todo aquel paciente que consulta a esta unidad pueda tener de una forma oportuna toda la información requerida para un mejor servicio.

### **Objetivos específicos**

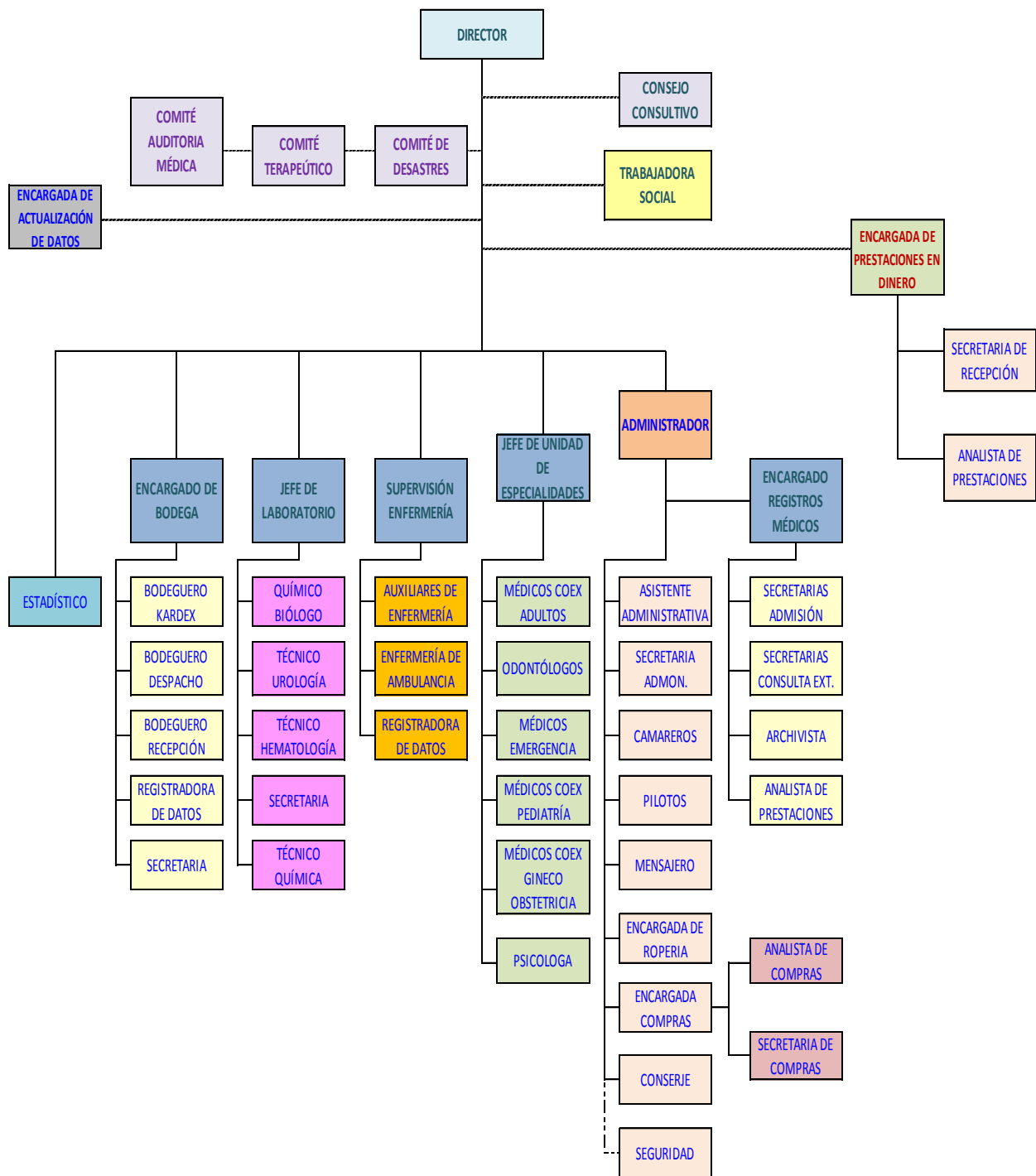
- Adquisición de tecnología de punta para la realización de los procesos que son necesarios en la atención de los pacientes.
- Capacitación de las diferentes áreas para tener los conocimientos adecuados en el uso de la tecnología.

- Darle seguimiento a las gestiones ya iniciadas ante la Subgerencia de Recursos Humanos, para ampliar la plantilla del personal.
- Mantener comunicación con las Subgerencias de Prestaciones en Salud, de Planificación y Desarrollo y Administrativa, con relación a la construcción de las nuevas instalaciones de la Unidad, asimismo darle el seguimiento adecuado a las gestiones ya iniciadas.
- Continuar con las gestiones sobre la adquisición de una mejor flotilla de vehículos para el servicio de la unidad.
- Continuar con el proceso de mejora de la calidad en la atención de los pacientes.
- Mejora continua en el desarrollo integral del recurso humano.
- Fortalecer los procesos administrativos y financieros de la unidad, a través de mejoras en los procedimientos que coadyuven en el desarrollo de la prestación de servicios de calidad y control interno.

### **1.2.8.Público Objetivo**

La prestación de los servicios en salud y otros, se enfocan a los afiliados (as), a las esposas o compañeras de los mismos, hijos menores de 7 años que son beneficiarios con derecho, pensionados del programa de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia, pensionados programa relativo a accidentes, jubilados del estado y población no afiliada en el servicio de emergencia.

## 1.2.9. Organigrama



Fuente: Plan Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán 2017 y Multianual 2017-2019.

## **1.3. Metodología**

### **1.3.1. Descripción del método**

El presente diagnóstico comunicacional, se llevó a cabo a través de la investigación de carácter científico, utilizando un método descriptivo que contiene técnicas de representación tanto cualitativa como cuantitativa. Tomando en cuenta las opiniones de la población objeto de estudio, por medio de entrevistas, encuestas (cuestionario) y observación de la realidad.

#### **1.3.1.1. Descriptivo**

“Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio”. <http://aracellymerida.files.wordpress.com/2008/08/tipos-de-investigacion.doc> (Agosto 2008)

El autor Tamayo y Tamayo afirma que “la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos.” (2008).

#### **1.3.1.2. Estadístico**

“El Método Estadístico El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. Dicho manejo de datos tiene por propósito la comprobación, en una parte de la realidad, de una o varias consecuencias verificables deducidas de la hipótesis general de la investigación. Las características que adoptan los procedimientos propios

del método estadístico dependen del diseño de investigación seleccionado para la comprobación de la consecuencia verificable en cuestión”.

[paginas.facmed.unam.mx/deptos/sp/wp-content/uploads/2015/.../03REYNAGA1.pdf](http://paginas.facmed.unam.mx/deptos/sp/wp-content/uploads/2015/.../03REYNAGA1.pdf)

Los objetivos planteados se lograron haciendo entrevistas a las personas que dirigen la Institución y realizando encuestas a afiliados que asisten a la Unidad Asistencial del IGSS en Amatitlán, aprovechando que todos los días de lunes a viernes acuden a citas médicas o a realizar trámites administrativos. Para alcanzar dichos objetivos, también se tuvo un acercamiento con la empresa para saber qué se ha hecho en materia de comunicaciones y qué necesidades puntuales tienen ellos. Por otra parte, se tomó en cuenta a los afiliados para saber qué necesidades tienen, ya que lo que se persigue con este diagnóstico, es hacer cambios en la comunicación para que esta organización esté más cerca de su público objetivo.

### **1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección**

“Gracias al desarrollo de los métodos mixtos y la ahora posibilidad de hacer compatibles los programas de análisis cuantitativo y cualitativo (...), muchos de los datos recolectados por los instrumentos más comunes pueden ser codificados como números y también analizados como texto o ser transformados de cuantitativos a cualitativos y viceversa (Fakis, Hilliam, Stoneley y Townend, 2013 y Axinn y Pearce, 2006).”

Hernández Sampieri, Roberto. 2014. Metodología de la Investigación. Página 569.

Observación directa: “En la investigación cualitativa necesitamos estar entrenados para observar y es diferente de simplemente ver (lo cual hacemos cotidianamente). Es una cuestión de grado. Y la “observación investigativa” no se limita al sentido de la vista, implica todos los sentidos”.

[https://esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edicion.pdf](https://esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edicion.pdf)



- Se llevó a cabo una observación directa en la empresa, para determinar cuál es el proceso de información que se sigue con el afiliado.
- Así mismo se realizó una revisión bibliográfica documental para verificar si existen planteamientos relacionados con la comunicación de la empresa hacia su público objetivo.
- Se realizó una entrevista a profundidad con la autoridad superior de la Unidad Asistencial Amatitlán, para recabar información acerca de la situación comunicacional que existe entre la empresa y el cliente, así como conocer el grado de interés en mejorar los procesos de comunicación. La entrevista fue aplicada por la investigadora en el salón de la Dirección Médica de la Institución, se esperaba que fuera una entrevista verbal en forma de charla, más sin embargo, por falta de tiempo y múltiples ocupaciones de la Directora, sólo fue contestada en forma escrita y breve, los indicadores evaluados fueron los siguientes: Si el afiliado que visita la Unidad Asistencial de Amatitlán recibe información, qué información, cómo la recibe y que si como autoridad superior considera necesaria la creación de una oficina de Comunicación Social y Relaciones Públicas.
- También se realizaron encuestas (Cuestionario con 9 preguntas) como instrumento de recolección de datos a afiliados que asisten al centro hospitalario para determinar las necesidades de información que ellos tienen. Se aplicó el cuestionario en varias sesiones programadas, en los diferentes servicios de la Unidad, con un tiempo de duración de 5 minutos por entrevistado, aproximadamente, los indicadores evaluados fueron los niveles de conocimiento que poseen los asistentes con respecto a sus derechos, obligaciones y/o responsabilidades como afiliados al Seguro Social, así como la atención que han recibido en general, cuando asisten al centro hospitalario y si les interesaría recibir algún tipo de información para orientarlos en los distintos trámites que se presentan a realizar dentro de la Unidad.

## - Técnica de muestreo

“Como recordamos, “muestrear” es el acto de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, universo o población de interés para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación. Asimismo, cuando se determina la muestra en una investigación se toman dos decisiones fundamentales: la manera cómo van a seleccionarse los casos (participantes, eventos, episodios, organizaciones, productos, etc.) y el número de casos a incluir (tamaño de muestra); y obviamente, el muestreo se torna más complejo en un estudio mixto porque deben elegirse al menos una muestra para cada aproximación (cuantitativa y cualitativa) y tales decisiones afectan la calidad de las metainferencias y el grado en que los resultados pueden generalizarse o transferir al universo o a otros contextos y casos. El muestreo mixto implica un intercambio entre las posibilidades de generalización externa y transferencia (Plowright, 2011 y Collins, 2010)”

Hernández Sampieri, Roberto. 2014. Metodología de la Investigación. Página 567.

La población que asiste a la Unidad Asistencial del IGSS de Amatitlán se constituye por personas de diferentes edades, de ambos sexos, se utilizó la técnica de muestreo no aleatorio, entre los afiliados y/o beneficiarios que asisten regularmente a la Institución, el criterio de selección realizado fue personas entre 18 a 75 años de ambos sexos que acuden a citas médicas programadas y/o a realizar trámites relacionados con suspensiones de trabajo, pago de prestaciones, recoger órdenes para exámenes especiales de Servicios Contratados, etc. La muestra se integró por 25 personas.

### 1.3.3. Cronograma del diagnóstico comunicacional

ACTIVIDADES	TIEMPO DE DURACIÓN						
	ene-17		feb-17				mar-17
	3	4	1	2	3	4	1
Asistencia a Curso Propedéutico Fase Diagnóstica.							
Búsqueda de bibliografía en Biblioteca.							
Búsqueda de bibliografía en Internet.							
Entrevista a autoridades de la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán.							
Entrevista a afiliados que asisten a la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán.							
Observación directa en las instalaciones de la Unidad Asistencial Amatitlán							
Inducción a Classroom							
Elaboración del diagnóstico de comunicación para el IGSS Amatitlán.							
Elaboración de proyecto a desarrollar para mejorar la comunicación hacia el cliente interno del Hospital.							
Presentación del diagnóstico comunicacional para la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán							
Revisión y correcciones del Diagnóstico comunicacional.							

<https://exceltotal.com/diagrama-de-gantt-en-excel/>

## **1.4. Recopilación de datos**

### **1.4.1. Resultado de la entrevista a profundidad**

La entrevista realizada a la Directora a cargo de la Unidad Asistencial del IGSS en Amatitlán, pone de manifiesto, que hay una necesidad latente de mejorar la comunicación hacia los afiliados y/o beneficiarios que acuden a dicho centro hospitalario, ya que reconoce que se brinda poca información, pero al mismo tiempo, considera que la creación de una Oficina de Comunicación Social y Relaciones Públicas sería un paliativo para remediar esta deficiencia. El equipo y/o instrumentos para elaboración de materiales de comunicación son escasos y poco eficaces. Así mismo, muestra un poco de duda en relación a que si este diagnóstico de comunicación le será de alguna utilidad.

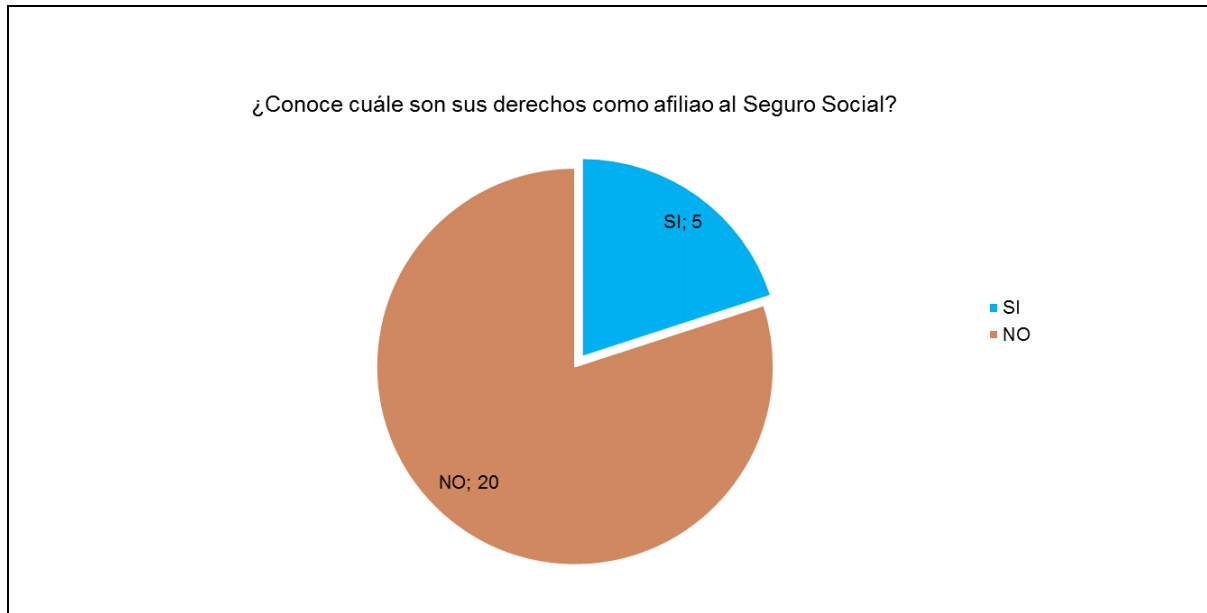
### **1.4.2. Gráficas e interpretación de los resultados del cuestionario**

Establecida la metodología a utilizar en el presente trabajo de investigación se procedió a la búsqueda de información acerca de la problemática en cuanto al proceso de comunicación externa y las necesidades de información de los afiliados que asisten a la Unidad Asistencial del IGSS en Amatitlán, ubicada en el municipio de Amatitlán, departamento de Guatemala.

A continuación se presentan los resultados obtenidos y el análisis respectivo en la investigación de campo conforme a las boletas de investigación (cuestionario) que se elaboraron y utilizaron para realizar las encuestas y conocer los puntos de vista de los afiliados que acuden a dicho centro hospitalario.

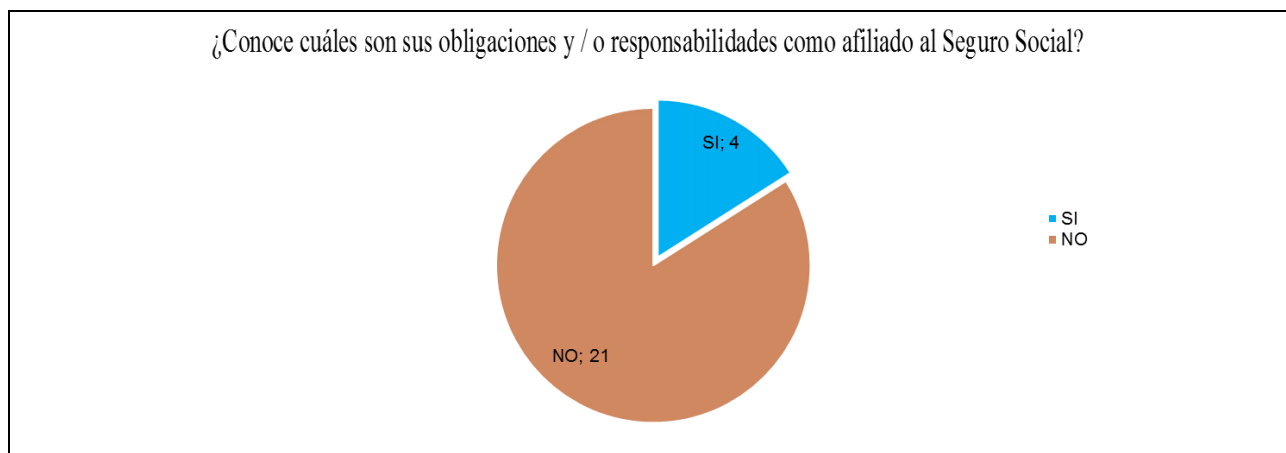
Los resultados de dichas boletas fueron tabulados y representados por medio de cuadros y gráficos, de tal manera que se logra comprobar la latente necesidad de mejorar el proceso de comunicación externa.

**Gráfica 1**



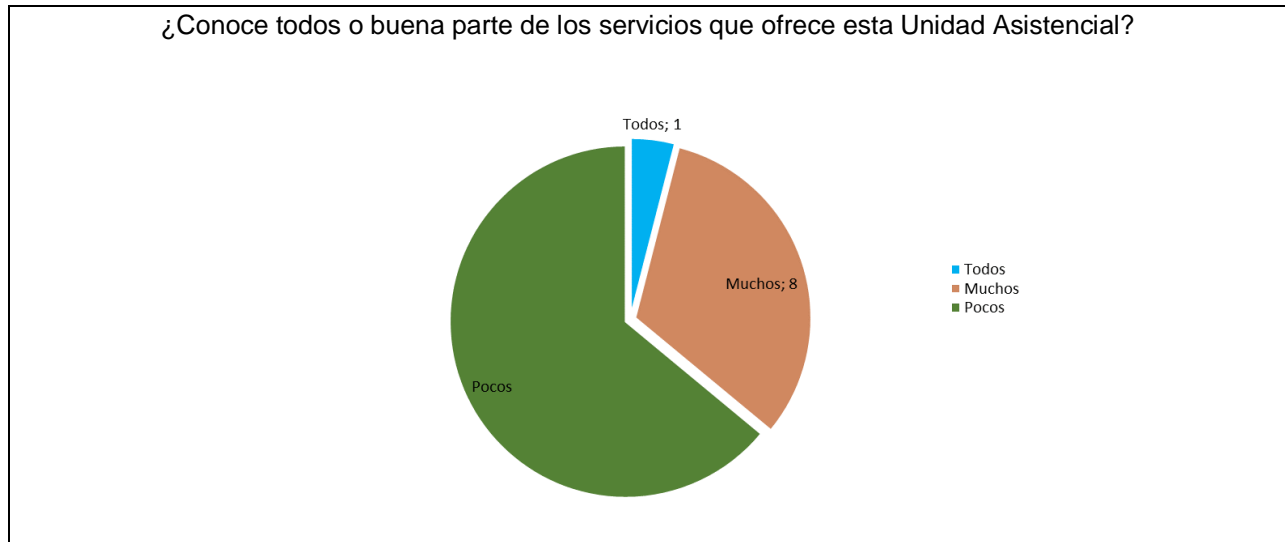
**Análisis:** Con estos porcentajes claramente se puede ver, que los afiliados y/o beneficiarios que acuden a este centro asistencial, desconocen rotundamente acerca de cuáles son los derechos que tienen, ya que el 80 % de la población total entrevistada, manifestó que no sabe cuáles son sus derechos como afiliados al Seguro Social y sólo el 20% declaró que está enterado de los mismos. Fuente: Neyda Morales

**Gráfica 2**



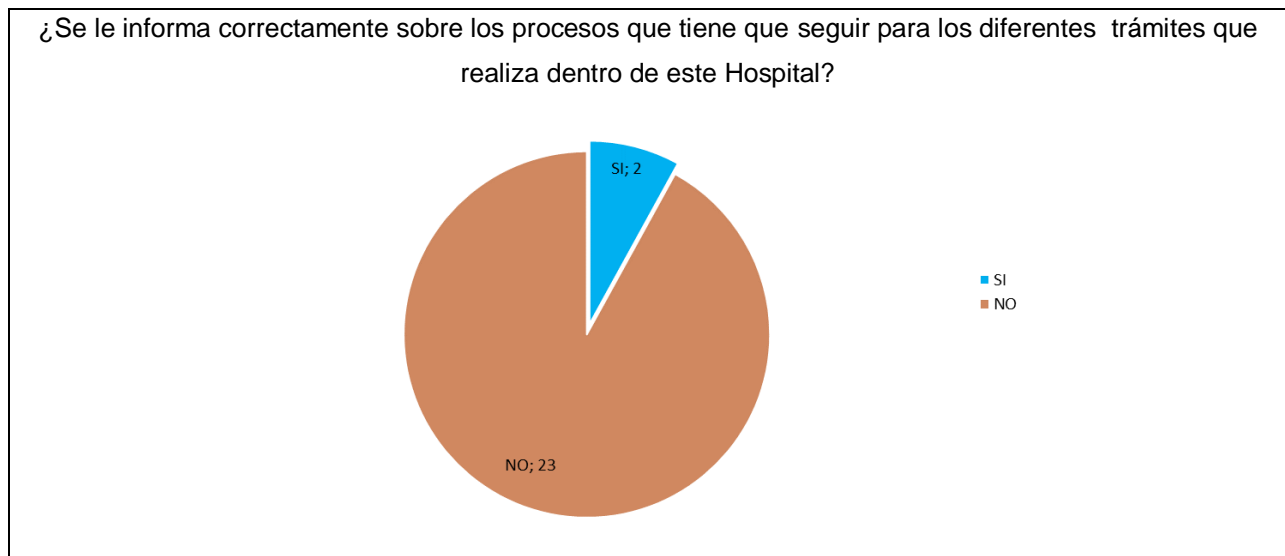
**Análisis:** Con un 84 % de afiliados que expresan no conocer acerca de las obligaciones y/o responsabilidades que tienen como afiliados al Seguro Social y sólo el 16% que manifiesta sí conocerlos, se evidencia una vez más que hace falta información para el público objetivo que asiste a esta Unidad Asistencial. Fuente: Neyda Morales

**Gráfica 3**



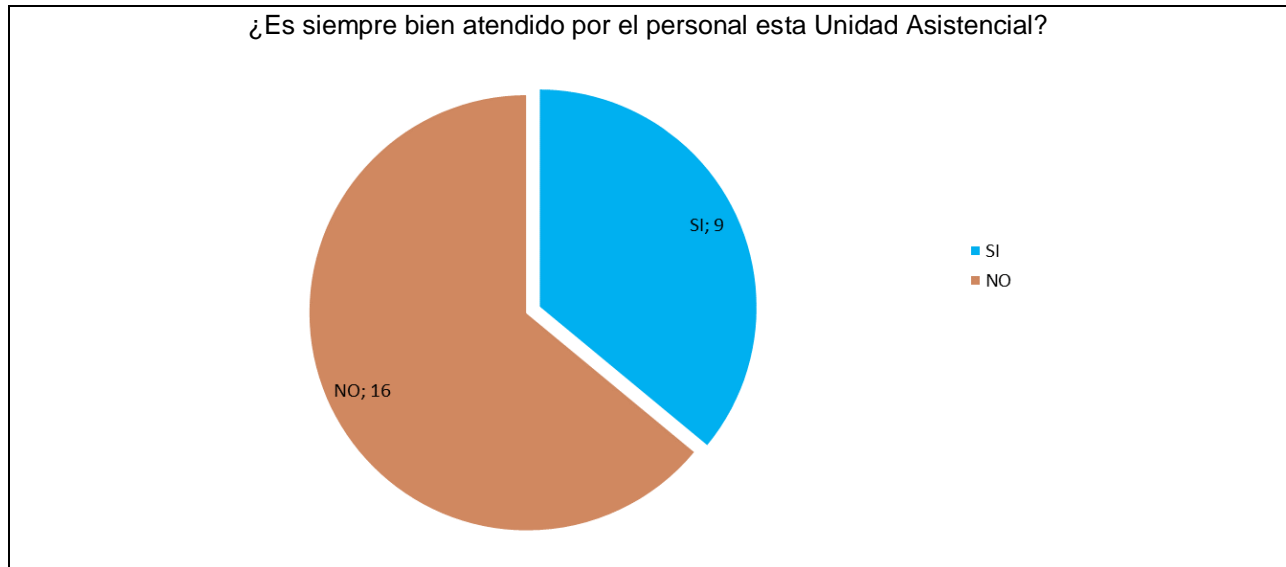
**Análisis:** Sólo un 4% de la muestra total, expresa que sabe o conoce acerca de “todos” los servicios que se brindan en esta Unidad Asistencial; contra un 32% que manifiestan que conocen “muchos” y el 64% que declaran conocer “pocos”. Por lo que se muestra claramente que hace falta divulgar y dar a conocer todos los servicios que se prestan al afiliado en esta Unidad Asistencial. Fuente: Neyda Morales

**Gráfica 4**



**Análisis:** Sólo el 8% de la muestra total entrevistada expuso que se le informa correctamente qué es lo que tiene que realizar y presentar para resolver algún proceso, mientras el 92 % manifiesta que no recibe la correcta información para culminar y llevar a cabo los diferentes trámites que realizan dentro de la Unidad. Fuente: Neyda Morales

**Gráfica 5**



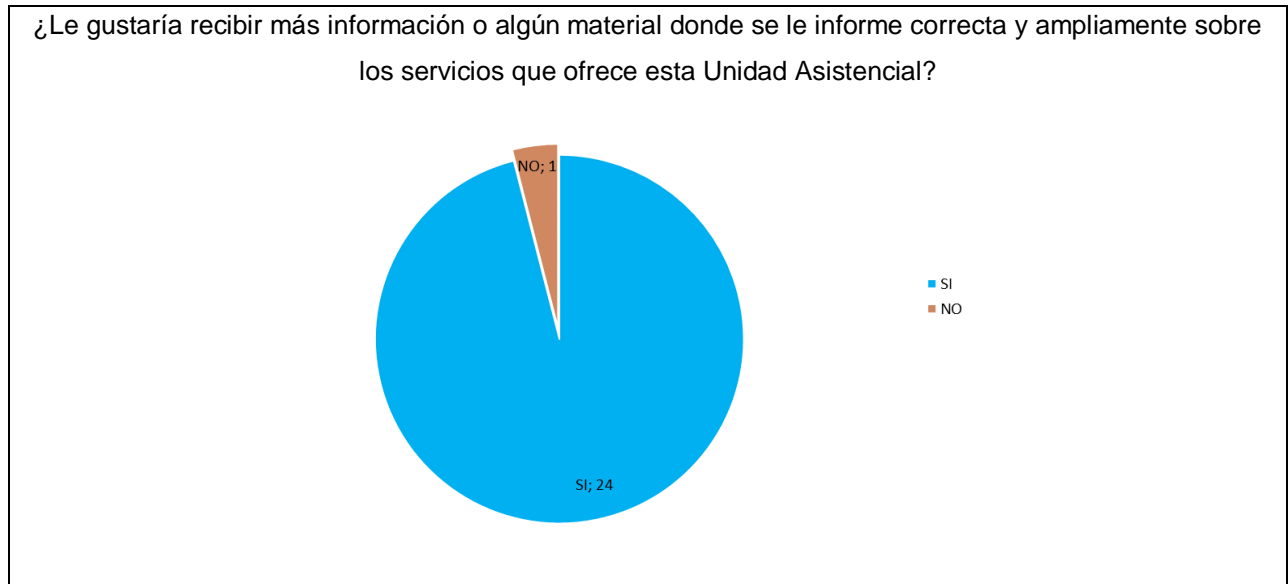
**Análisis:** El 36 % de los entrevistados expuso que siempre que acude al centro hospitalario, recibe una buena atención. Pero el 64 % manifestó estar descontento con la atención recibida por parte de los trabajadores de la Institución. Por lo que es un punto especial a considerar para mejorar la imagen institucional hacia el público objetivo. Fuente: Neyda Morales

**Gráfica 6**



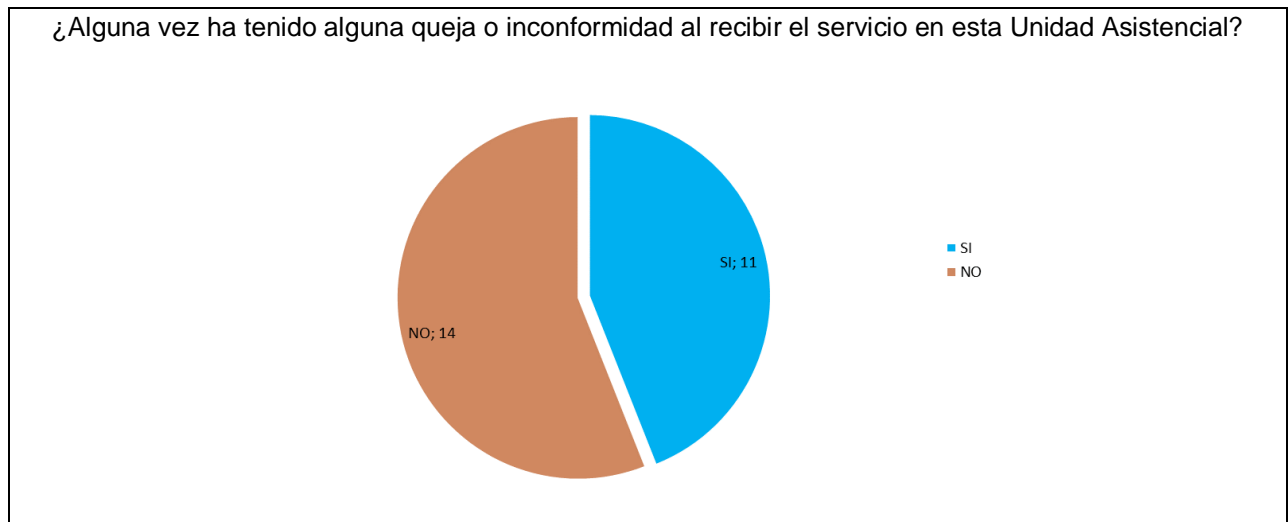
**Análisis:** En este apartado se muestra claramente la necesidad que existe de la elaboración y distribución de materiales informativos para el afiliado y/o beneficiario que asiste a la Unidad Asistencial Amatitlán. Ya que el 100 % de la muestra indicó que no se les ha proporcionado material informativo para conocer sobre el funcionamiento y los servicios de dicho hospital. Fuente: Neyda Morales

**Gráfica 7**



**Análisis:** El 96 % está de acuerdo en recibir información a través de algún material que se le haga llegar para conocer más sobre esta Unidad Asistencial. Mientras el 4% manifestó que no le interesa. Fuente: Neyda Morales

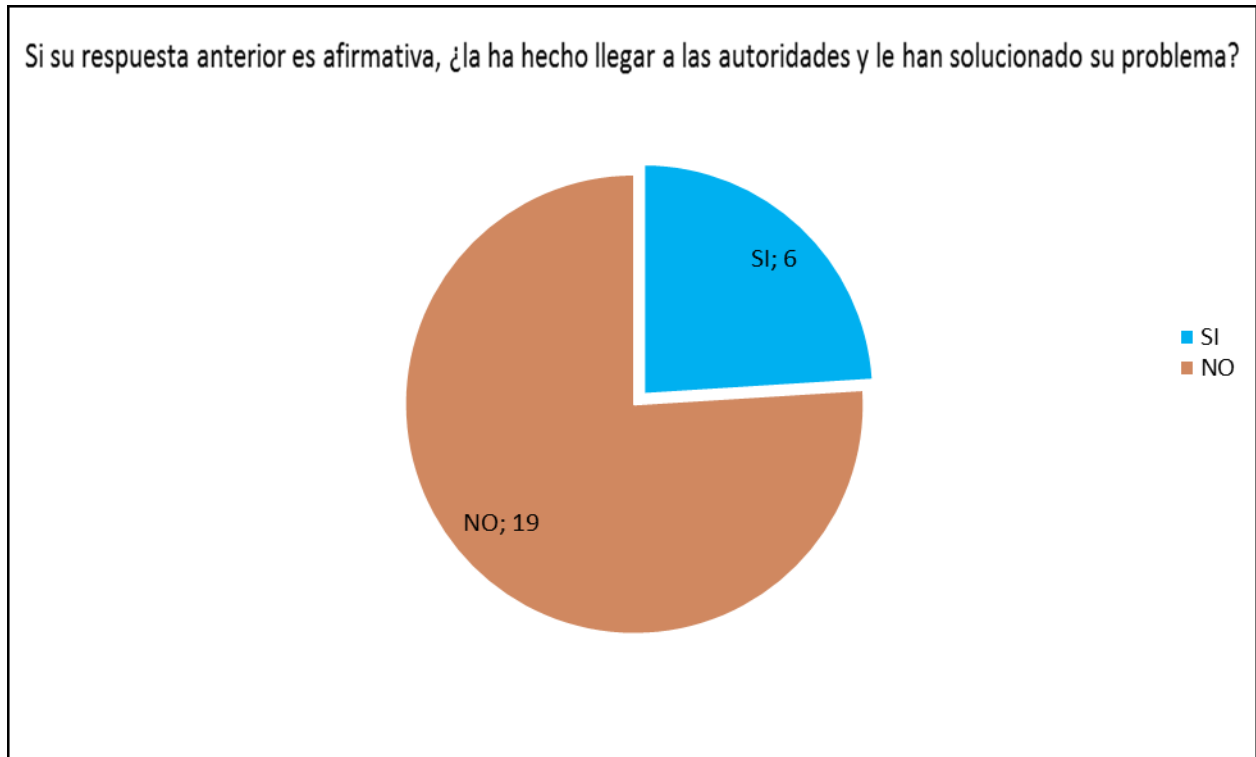
**Gráfica 8**



**Análisis:** El 44 % de los entrevistados manifestó que sí han tenido alguna queja o han estado inconformes con la atención brindada al asistir a la Unidad Asistencial. El otro 56 % indica que no tienen ninguna queja al recibir el servicio en esta Unidad Asistencial. Fuente: Neyda Morales



**Gráfica 9**



**Análisis:** El 24 % afirma que han hecho llegar su queja a las autoridades correspondientes y que éstas le han solucionado su problema. Más el 76 % restante, admite que no se ha solucionado el problema que han presentado. Fuente: Neyda Morales

## **1.5. Radiografía de la institución**

### **1.5.1. Fortalezas**

- Cuenta con presupuesto para contratación de personal capacitado y calificado que se encargue de las Relaciones Públicas de las diferentes Unidades
- Se cuenta con un Plan Operativo Anual que busca la mejoría en la atención a su público interno

### **1.5.2. Oportunidades**

- Capacitación y actualización al personal que brinda atención al afiliado
- Alta necesidad del servicio identificada por parte de los usuarios o afiliados
- Participación activa del afiliado en los procesos y trámites que realiza
- Hay un Departamento de Comunicación Social y RRPP en Oficinas Centrales, que puede apoyar constantemente para la mejora de la imagen de la Unidad

### **1.5.3. Debilidades**

- Inexistencia de material informativo impreso y audiovisual para los afiliados
- Limitación de equipo y / o personal para elaboración de materiales comunicativos
- Falta de estrategias de difusión de información del quehacer del centro hospitalario
- Poca importancia que se le da al papel de la Comunicación Social y Relaciones Públicas dentro de las Unidades Médicas

### **1.5.4. Amenazas**

- Deficiente comunicación y falta de información al usuario
- Desconocimiento y desinformación de parte de los afiliados de sus derechos y obligaciones
- Poca importancia de parte de las autoridades en el tema de la Comunicación para mejorar la atención del afiliado

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

#### **2.1. Antecedentes comunicacionales**

Desde sus inicios, la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán no ha contado con personal para atender la comunicación y relaciones públicas. Existe a nivel general dentro de la Institución, un Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas, sin embargo su eje de trabajo no cubre a todas las dependencias a nivel nacional, por lo que a la Unidad Asistencial de Amatitlán se refiere, no existe personal que se encargue de dicho campo de acción, ni tampoco se hace llegar material informativo constantemente, sino muy eventual y ocasionalmente.

Por consiguiente, no ha habido ningún estudio previo relacionado a la comunicación, ni tampoco se ha realizado ningún plan comunicacional antes de realizar el presente; siendo éste el primer Plan de Comunicación que se trabaje para esta Unidad Asistencial y esperando pueda ser de beneficio para los afiliados y derechohabientes que asisten a ella.

#### **2.2. Objetivos de comunicación**

##### **2.2.1. Objetivo general**

Presentar un plan de comunicación externa con estrategias para informar a los afiliados que asisten a la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán

##### **2.2.2. Objetivos específicos**

- Fortalecer la imagen institucional
- Aumentar y reforzar la comunicación con el afiliado
- Dar a conocer a los afiliados información de interés a través de elaboración de material audiovisual e impreso

### 2.3. Público objetivo

<b>Público Objetivo</b>			
<b>Demográfico</b>	<b>Socioeconómico</b>	<b>Geográfico</b>	<b>Psicográfico</b>
Hombres y mujeres en edades de 18 a 75 años de edad.	Población con nivel educativo de diversificado en su mayoría.	Parte sur del Departamento de Guatemala, región metropolitana.	Personas de clase social media, trabajadores activos en su mayoría y en menor cantidad, personas ya jubiladas y /o pensionadas, que gustan de las tradiciones de su municipio, así como de compartir en familia.
Religión: en su mayoría católicos y en su minoría cristianos evangélicos.	Personas entre hombres y mujeres mayores de edad, población adulta en edad de trabajar y personas de la tercera edad, jubilados o pensionados. Ladinos en un 97% y el 3% indígena, compuesto por varias etnias.	Altitud: 1,189.85 metros sobre el nivel del mar.	
De nacionalidad guatemaltecos, en su mayoría ladinos, con familias integradas de 5 a 8 personas.	Con nivel socioeconómico C y D.	Latitud norte 14° 28' 42" Longitud oeste 90° 37' 08" Extensión territorial: 204 kilómetros cuadrados	
<b>Público externo</b>			

## **2.4. Mensaje**

- **Derechos/obligaciones de los afiliados al Seguro Social y Servicios que presta la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán**

## **2.5. Estrategias**

- Fortalecimiento de la imagen institucional
- Reforzar la identidad del afiliado con la Unidad Médica
- Fortalecer y mejorar la comunicación con el afiliado

## 2.6 Acciones de Comunicación

ACCIÓN 1	
<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Fortalecimiento de la imagen institucional
<b>Problema</b>	Desconocimiento de la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán
<b>Producto</b>	Creación de un video que exponga una breve historia de la Unidad, así como los servicios que presta, mostrar instalaciones y colaboradores trabajando, resaltando el trabajo en conjunto de la Dirección y Administración actuales y así mejorar la imagen de la Unidad.
<b>Objetivo comunicacional</b>	Posicionar a la institución ante sus afiliados y público en general. Informar y dar a conocer el qué hacer de la Institución.
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo, educativo y audiovisual.
<b>Público objetivo</b>	Externo: afiliados, beneficiarios, pensionados, jubilados y público en general.
<b>Medio de difusión</b>	Televisión y redes sociales

## ACCIÓN 2

<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Reforzar la identidad del afiliado con la Unidad Médica
<b>Problema</b>	El afiliado desconoce la mayoría de los servicios que se prestan en la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán
<b>Producto</b>	Trifoliales informativos
<b>Objetivo comunicacional</b>	Informar y dar a conocer al afiliado cuáles son sus derechos y obligaciones, la misión y visión de la institución y el significado del emblema o logotipo que la identifica.
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo
<b>Público objetivo</b>	Externo: afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados que acuden al IGSS Amatitlán
<b>Medio de difusión</b>	Formato impreso, 3000 ejemplares, distribución a afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados que acuden al IGSS Amatitlán

### ACCIÓN 3

<b>A qué estrategia responde la acción</b>	Fortalecer y mejorar la comunicación con el afiliado
<b>Problema</b>	Escasa información sobre procesos de trámites, lo que ocasiona pérdidas de tiempo, confusiones, inconformidades y malestar en general.
<b>Producto</b>	Trifoliales informativos
<b>Objetivo comunicacional</b>	Dar a conocer al afiliado todos los servicios que presta la Unidad e informar correcta y ampliamente sobre los procesos a seguir para los diferentes trámites que realiza dentro de la Unidad Médica.
<b>Tipo de mensaje</b>	Informativo
<b>Público objetivo</b>	Externo: afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados que acuden al IGSS Amatitlán
<b>Medio de difusión</b>	Formato impreso, 3000 ejemplares, distribución a afiliados, beneficiarios, pensionados y jubilados que acuden al IGSS Amatitlán



## CAPÍTULO III

### 3. INFORME DE EJECUCIÓN

#### 3.1 PROYECTO DESARROLLADO

“Plan de Comunicación Externa para la Unidad Asistencial del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- Amatitlán”

##### 3.1.1 FINANCIAMIENTO

Los gastos ocasionados para llevar a cabo este proyecto fueron sufragados por el Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –DCSRRPP/IGSS-, en Oficinas Centrales.

##### 3.1.2 PRESUPUESTO

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo Total	Financiamiento
3,000	Impresión de trifoliales, tamaño 8.5" x 11", abierto, papel couche 80, full color, tiro y retiro, versión: "Derechos y Obligaciones de los afiliados al IGSS"	Q. 0.7183	Q. 2,155.00	DCSRRPP/IGSS
3,000	Impresión de trifoliales, tamaño 8.5" x 11", abierto, papel couche 80, full color, tiro y retiro, versión: "Servicios que ofrece el IGSS Amatitlán y requisitos para trámites"	Q. 0.7183	Q. 2,155.00	DCSRRPP/IGSS
2	Elaboración y diseños de artes finales para material impreso	Q. 1,500.00	Q. 3,000.00	DCSRRPP/IGSS
2	Sesión fotográfica	Q. 500.00	Q. 1,000.00	Epesista y DCSRRPP/IGSS
1	Creación de guion para video institucional (propuesta)	Q. 2,000.00	Q. 2,000.00	Epesista
1	Edición y producción de video institucional a cargo del Depto. De Comunicación Social y RRPP del IGSS , Oficinas Centrales	Q. 5,000.00	Q. 5,000.00	DCSRRPP/IGSS
1	Asesoría Comunicacional	Q. 15,000.00	Q. 15,000.00	Epesista
	<b>Total del proyecto</b>		Q. 30,310.00	Q. 30,310.00

### 3.1.3 BENEFICIARIOS

<b>BENEFICIARIOS</b>	<b>BENEFICIO</b>
<b>Beneficiarios primarios:</b>  Afiliados, beneficiarios (esposas e hijos), pensionados y jubilados del Seguro Social del municipio de Amatitlán	El beneficio principal de este proyecto fue dirigido a este público objetivo, ya que tanto el material audiovisual como el informativo les sirvió para informarse de cuáles son sus derechos y obligaciones como afiliados, así como conocer los servicios que presta la Unidad y se le proporcionó información sobre los procesos o pasos a seguir en diferentes trámites que realizan dentro de la Institución.
<b>Beneficiarios secundarios:</b>  Personal Administrativo de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán	El beneficio secundario se dirigió a: Encargada de Registros Médicos, Secretarias y Oficinas de Prestaciones en Dinero y Trabajo Social, ya que se proporcionó material informativo para orientar mejor a los afiliados y derechohabientes que acuden a realizar trámites a sus respectivas áreas de trabajo.

### 3.1.4 RECURSOS HUMANOS

<b>PERSONAL</b>	<b>CARGO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
Dra. Alba Ramírez Carranza	Directora Médica Unidad Asistencial IGSS Amatitlán	Apoyo en entrevista para grabación de video institucional, revisión de material informativo y apoyo en ejecución total del proyecto.
Licda. Aura Olivares	Trabajadora Social Unidad Asistencial IGSS Amatitlán	Proporcionó información para contenido de trifoliales
Sra. Magda Colindres	Encargada de Registros Médicos Unidad Asistencial IGSS Amatitlán	Proporcionó información para contenido de trifoliales
Lic. Yony León	Psicólogo Unidad Asistencial IGSS Amatitlán	Proporcionó información para contenido de trifoliales
Señoras Emilia Pasán, Wendy Moreno y Flor Portillo	Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero Unidad Asistencial IGSS Amatitlán	Proporcionaron información para contenido de trifoliales
Señora Mariela Rodas	Encargada de Oficina de Actualización de Datos Unidad Asistencial IGSS Amatitlán	Proporcionó información para contenido de trifoliales
Licda. Lucía Dubón y personal del Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas	Jefe de Departamento de Comunicación Social y Relaciones Públicas; diseñadores gráficos y diagramadores; presentadores; camarógrafo y fotógrafo	Asesoría y apoyo en diseño de trifoliales y creación de video institucional.

### 3.1.5 ÁREA GEOGRÁFICA DE ACCIÓN:

Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán, 12 avenida 5-11, Barrio Hospital, Amatitlán.

Y Anexo Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán, 2ª. Avenida y 3ª. Calle 2-96, Barrio La Cruz, Amatitlán.

### 3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS:

#### Estrategia número 1

Nombre de la estrategia	Fortalecimiento de la imagen institucional
Objetivo comunicacional	Posicionar a la Institución ante sus afiliados y público en general. Informar y dar a conocer el qué hacer de la Unidad.
Descripción	Se realizó un video institucional, donde se mostró los diferentes servicios que la Unidad brinda a la población
Acciones:	
a)	Grabación de video institucional
b)	Transmisión de video institucional por TV
c)	Transmisión de video institucional por redes sociales



Camarógrafo Carlos Vélez de CSRRPP/IGSS en grabación de video institucional en las áreas de Laboratorio Clínico y Clínica de Pediatría, con personal y pacientes de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán. – Junio 2017

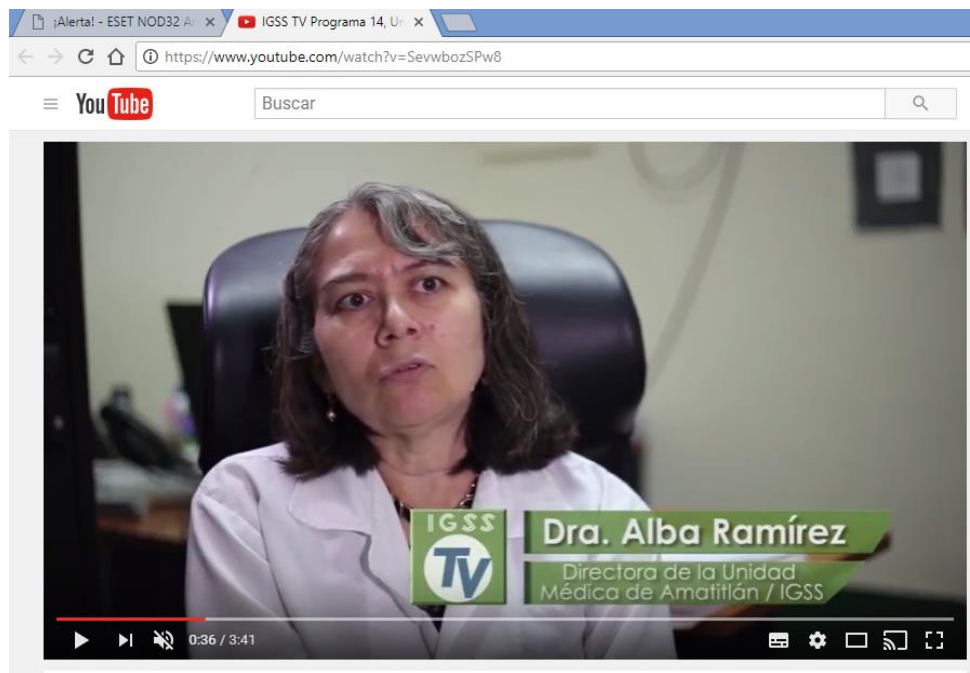


Camarógrafo Sr. Carlos Vélez de CSRRPP /IGSS con personal y paciente, en grabación de video institucional en el área de Emergencia de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán. –Junio 2017

Presentador Diego Barrios, Directora de la Unidad Médica del IGSS Amatitlán Dra. Alba Ramírez, Epesista Neyda Morales, Camarógrafo Carlos Vélez, Presentadora Carla Mijangos y Fotógrafo Juan Carlos Estrada, de CSRRPP/IGSS en grabación de video institucional. - Junio 2017



Transmisión de video institucional de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán por televisión, Canal del Gobierno y TV USAC. –Julio 2017



<https://www.youtube.com/watch?v=SevwbozSPw8>

Transmisión de video institucional de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán por redes sociales. –Julio 2017

## Estrategia número 2

Nombre de la estrategia	Reforzar la identidad del afiliado con la Unidad Médica
Objetivo comunicacional	Informar y dar a conocer al afiliado cuáles son sus derechos y obligaciones, misión y visión de la Institución y significado del emblema que la identifica.
Descripción	Se realizó la impresión de trifoliales informativos (versión 1)
Acciones:	
a)	Se recabó información
b)	Se realizaron sesiones fotográficas
c)	Se redactó documento y se envió al Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas donde realizaron el diseño, diagramación y reproducción del material.
d)	Entrega de trifoliales a Personal Administrativo y a afiliados

## Estrategia número 3

Nombre de la estrategia	Fortalecer y mejorar la comunicación con el afiliado
Objetivo comunicacional	Informar y dar a conocer al afiliado todos los servicios que brinda la Unidad y orientarlo sobre los procesos a seguir en los diferentes trámites que realiza dentro de la misma.
Descripción	Se realizó la impresión de trifoliales informativos (Versión 2)
Acciones	
a)	Se recabó información
b)	Se realizaron sesiones fotográficas
c)	Se redactó documento y se envió al Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas donde realizaron el diseño, diagramación y reproducción del material.
d)	Entrega de trifoliales a Personal Administrativo y a afiliados



Encargada de Registros Médicos de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán, Sra. Magda Colindres de Ruedas, Encargada y personal de Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero de Unidad Asistencial IGSS Amatitlán, señoras Emilia Pasán, Wendy Moreno y Flor Portillo, en reunión con epesista Neyda Morales, recabando información para elaboración de trifoliales. –Junio 2017



Psicólogo de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán, Lic. Yony León, en reunión con epesista Neyda Morales, recabando información para elaboración de trifoliales. –Junio 2017





Auxiliar de Enfermería Iris Castellanos y paciente de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán, en sesión fotográfica para elaboración de trifoliare. –Junio 2017



Dra. Eunice Betancourt y paciente de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán, en sesión fotográfica para elaboración de trifoliare. –Junio 2017



Encargada de Registros Médicos de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán, Sra. Magda Colindres de Ruedas; Encargada de Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán, Sra. Emilia Pasán, con epesista Neyda Morales, en entrega de trifoliare. –Julio 2017





Epesista Neyda Morales, en entrega de trifoliales a pacientes de la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán.  
-Julio 2017

### 3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

MES/AÑO	jun-17				jul-17			
ACTIVIDAD/SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4
Recabación de información para diseño de trifoliales de los derechos y obligaciones de los afiliados al IGSS								
Recabación de información para diseño de trifoliales de los servicios que presta la Unidad Asistencial IGSS Amatitlán y requisitos para trámites								
Redacción de información y sesiones de fotografía para diseño de trifoliales informativos								
Diseño y diagramación de trifoliales informativos								
Reproducción de los materiales impresos								
Distribución de trifoliales a personal administrativo y al público objetivo								
Gestión, propuesta, grabación y edición de video institucional								
Transmisión de video institucional en TV y redes sociales								

<https://exceltotal.com/diagrama-de-gantt-en-excel/>

### 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO

ESTRATEGIA	INDICADORES CUANTITATIVOS (Participación)	INDICADORES CUALITATIVOS (Comentarios u opiniones)
<p><b>Fortalecimiento de la imagen institucional</b> Video Institucional Objetivo: Posicionar a la Institución ante sus afiliados y público en general. Informar y dar a conocer el qué hacer de la Unidad.</p>	3,000 personas obtuvieron el trifoliar informativo	“Es un video muy bonito que muestra la función de la Unidad Asistencial del IGSS en Amatlán que muchas personas ni conocemos ni sabíamos que existía en ese municipio”
<p><b>Reforzar la identidad del afiliado con la Unidad</b> Trifoliales informativos (versión 1) Objetivo: Informar y dar a conocer al afiliado cuáles son sus derechos y obligaciones, misión y visión de la Institución y significado del emblema que la identifica.</p>	3,000 personas obtuvieron el trifoliar informativo	“Es una información muy importante que yo como afiliada y trabajadora de la Institución misma no conocía, pero es bueno saber lo que aquí nos informan”
<p><b>Fortalecer y mejorar la comunicación con el afiliado</b> Trifoliales informativos (versión 2) Objetivo: Informar y dar a conocer al afiliado todos los servicios que brinda la Unidad y orientarlo sobre los procesos a seguir en los diferentes trámites que realiza dentro de la misma</p>	3,000 personas obtuvieron el trifoliar informativo	“Esta información me ayuda a conocer todos los servicios que presta esta Unidad y a saber paso a paso qué tengo que hacer para inscribir a mi esposa y a mis hijos al Seguro Social”

## CONCLUSIONES

Al practicar la comunicación en cualquier tipo de organización, no se trata únicamente de diseñar campañas publicitarias en medios masivos o hacer marketing, la comunicación persigue como un objetivo fundamental el posicionamiento corporativo, hacer llegar información de interés y de valor a cada una de sus diferentes audiencias y es construir una identidad y una reputación sólida. La comunicación tiene como tarea definir los objetivos que las acciones de las organizaciones persiguen a través de su misión y visión y cómo ésta se debe integrar en una estrategia global.

La realización de este proyecto consistió en un plan de comunicación externa utilizando estrategias en medios audiovisuales e impresos para la Unidad Asistencial del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- Amatitlán, representó un reto y se podría decir que fue una gran oportunidad de dar a conocer a la institución, generando información de importancia que fortalece la imagen y reputación de una forma más inmediata. Para diseñar este plan fue necesario sumergirse dentro de la institución y conocer a fondo la forma en que funciona, para así identificar sus alcances y sus limitaciones, esto con el fin de poder desarrollar estrategias y tácticas lo más certeras y realizables posibles. Además, también se tuvo que conocer la percepción y forma de pensar de los afiliados y derechohabientes para identificar con mayor precisión cuáles son sus necesidades de información para poder atenderlas; logrando de esta forma, alcanzar los objetivos planteados y cumplir con mejorar el proceso de comunicación externa hacia el afiliado y derechohabiente.

Se concluye que la comunicación efectiva es fundamental para toda institución y debe dársele la atención que merece, propiciando con ella una mejor relación con sus clientes y contribuyendo a la mejora de la imagen institucional.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda la creación de una oficina de Comunicación Social en la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán, que se encargue de las relaciones públicas y de todos los procesos de información, para beneficio de los afiliados y derechohabientes que acuden a ella.

Se le debe dar la atención que merece al campo de la comunicación para así posicionar a la institución ante sus afiliados y público en general y contribuir a mejorar la imagen corporativa. Además, es necesario tener una buena comunicación con directivos y colaboradores de la organización, para que las estrategias de comunicación que se utilicen tengan mejores probabilidades de éxito, siendo necesaria la aceptación y la buena participación de todos los miembros involucrados.

Por último, se recomienda a las autoridades locales finalizar el proyecto del circuito cerrado, para la transmisión de videos institucionales con información de importancia para el afiliado, como por ejemplo: misión, visión, programas del IGSS, cápsulas de salud, etc., para dar a conocer el qué hacer de la Institución.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**Afiliado:** Un afiliado es el nombre formal que recibe aquel individuo u organización social que es miembro de una corporación, como ser una obra social, una agrupación política, un sindicato o cualquier otro tipo de organización civil o comercial que requiera como condición que el individuo se afilie primero para poder ejercer los derechos y obtener los beneficios que resultan de pertenecer a la misma.

**Autónoma:** Entidad o Institución que, dentro del ordenamiento constitucional del Estado, está dotada de poder legislativo y competencias ejecutivas, así como de la facultad de gobernarse mediante sus propios representantes.

**Beneficiario:** Dicho de una persona: Que recibe una prestación. (*Un beneficiario de la seguridad social.*)

**Comunicación externa:** La comunicación externa se define como el conjunto de operaciones de comunicación destinadas a los públicos externos de una empresa o institución.

**Derecho:** Facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor, o que el dueño de una cosa nos permite en ella.

**Derechohabiente:** Dicho de una persona: Que tiene un derecho derivado de otra.

**Diagnóstico de Comunicación:** “El diagnóstico de la comunicación es una construcción social que nos acerca al conocimiento de una realidad en particular, implicando a los sujetos que intervienen en el proceso de construcción de dicho conocimiento, sus experiencias, su historia, el contexto que los hace ser lo que son: sujetos pertenecientes a una institución, a una organización, a una familia.”

**Encuesta:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa de grupos sociales, para averiguar estados de opinión o conocer otras cuestiones que les afectan.

**Entrevista a profundidad:** La entrevista a profundidad supone una conversación con fines orientados a los objetivos de una investigación social.

**Estrategia:** Es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación. Una estrategia comprende una serie de tácticas que son medidas más concretas para conseguir uno o varios objetivos.

**IGSS:** Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

**Imagen institucional:** La imagen es la representación, la figura de algo o alguien, en tanto, por corporativa se llamará a todo aquello inherente o propio de una organización pública o privada, que disponen de diversos fines, siendo en el caso privado la comercialización de productos y servicios la más corriente.

**Jubilado (del Estado):**

Persona que, cumplido el ciclo laboral establecido para ello, deja de trabajar por su edad y percibe una pensión.

**Metodología:**

Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal.

**Misión:** El concepto de misión refiere a un motivo o una razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución. Este motivo se enfoca en el presente, es decir, es la actividad que justifica lo que el grupo o el individuo está haciendo en un momento dado.

**Obligación:** Vínculo que sujeta a hacer o abstenerse de hacer algo, establecido por precepto de ley, por voluntario otorgamiento o por derivación recta de ciertos actos.

**Observación Científica:** La observación científica consiste en la medición y el registro de los hechos observables. Esta actividad se debe realizar de forma objetiva, sin que las opiniones, los sentimientos y las emociones influyan en la labor técnica.

**OISS:** Organización Iberoamericana de Seguridad Social

**OMS:** Organización Mundial de la Salud

**OPS:** Organización Panamericana de la Salud



**Pensionado:** Que tiene o cobra una pensión.

**Plan de comunicación:** Es la herramienta que sirve para planificar (en términos de recursos, tiempo, objetivos, etc.) las acciones y estrategias de comunicación de una organización.

**POA:** Plan Operativo Anual

**Público demográfico:** agrupa a los individuos en función de variables como el sexo, la edad, su hábitat, etc.

**Público geográfico:** agrupa a los miembros de una comunidad en función de su ubicación geográfica.

**Público psicográfico:** aportan razones más recientemente consideradas que completan el conocimiento de la conducta de los individuos. Entre ellas se tiene en cuenta la personalidad, el estilo de vida y el sistema de valores.

**Público socioeconómico:** relacionan a los individuos debido a aspectos como su nivel de ingresos, su horizonte de consumo o la clase social a la que pertenecen, el nivel de estudios y su posición en el hogar.

**Seguridad Social:**

Sistema público de prestaciones de carácter económico o asistencial, que atiende necesidades determinadas de la población, como las derivadas de la enfermedad, la ancianidad, etc.

**USAID:** Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional.

**Visión:** La visión de una empresa es el objetivo al que la propia empresa espera llegar en un futuro. Se trata de la expectativa ideal de lo que quiere lograr, indicando a dónde se dirige y cómo desea ser en el largo plazo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo 30-89 de Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Acuerdo 410 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Acuerdo 466 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Acuerdo 468 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Acuerdo 475 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Acuerdo 1002 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Acuerdo 1127 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Acuerdo 1156 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Acuerdo 410 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Acuerdo 1247 de Junta Directiva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Constitución Política República de Guatemala (1985) Seguro Social Obligatorio
- Decreto Número 295 del Congreso de la República, Ley Orgánica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Diccionario Enciclopédico Océano. 1989. Tomo II. Barcelona, España: Grupo Editorial Océano.
- Diccionario básico Santillana. 2012. Editorial Santillana, S. A. de C. V. México D.F.
- Freund Joung E. y Simonioni Geru A. 1997. Estadística Elemental. México D. F.: Editorial México.
- Hernández Sampieri, Roberto. 2010. Metodología de la Investigación. México. Quinta Edición.
- Mérida González, Aracelly Krisanda: 2000. Apuntes para la redacción de referencias bibliográficas y citas dentro del texto. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Guatemala.
- Plan Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto 2017 y Multianual 2017-2019, de la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán
- Tamayo y Tamayo, Mario. 2008. El Proceso de la Investigación Científica. México: Editorial Limusa. (4ª ed.).
- Zavala Trías, Sylvia. 2012. Guía a la redacción en el estilo APA. Puerto Rico. Sexta Edición.

## E GRAFÍA

- [https://esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edicion.pdf](https://esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigacion%205ta%20Edicion.pdf)
- [www.igssgt.org](http://www.igssgt.org)
- [www.noemagico.blogia.com](http://www.noemagico.blogia.com)
- <https://exceltotal.com/diagrama-de-gantt-en-excel/>
- <https://www.definicionabc.com/politica/afiliado.php>
- <http://e-comunicacionessociales.blogspot.com/2010/02/el-diagnostico-en-la-comunicacion-pocos.html>
- <https://www.significados.com/estrategia/>
- <http://concepto.de/mision-y-vision/#ixzz4rgW1IkPG>
- [https://personal.ua.es/es/.../la\\_entrevista\\_en\\_profundidad.html](https://personal.ua.es/es/.../la_entrevista_en_profundidad.html)
- [www.rae.es/diccionario](http://www.rae.es/diccionario)
- [www.derecho.com](http://www.derecho.com)
- [www.cglobal.com.ar](http://www.cglobal.com.ar)
- [www.emprendepyme.net](http://www.emprendepyme.net)
- [www.cusiglas.com](http://www.cusiglas.com)
- [www.economipedia.com](http://www.economipedia.com)

## ANEXOS

Transcripción completa de la entrevista a profundidad de la autoridad superior de la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán.



### ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán

**NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA:** Dra. Alba de Jesús Ramírez Carranza de Dardón.

**CARGO:** Directora Médica

Buenos días, soy estudiante de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC-, vengo a pedirle su apoyo para contestar una entrevista de profundidad, que será de utilidad para la realización de un Diagnóstico de Comunicación que realizaré en la Institución donde usted labora.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo? 10 meses
2. ¿Cuáles son sus funciones? Dirigir la Unidad
3. ¿Cuenta con personal directo bajo su mando? ¿Cuántas personas? ¿Y qué hacen? Sí. 94 trabajadores. Diferentes funciones.
4. ¿Recibe el apoyo suficiente de las autoridades correspondientes? No.
5. ¿Cómo cree que es la información que se hace llegar a los afiliados que asisten a este centro hospitalario? Poca información.
6. ¿Considera que su cliente interno conoce los derechos y obligaciones que tiene como afiliado al Seguro Social? Algunos.
7. ¿Cree que el afiliado que les visita, conoce todos los servicios que se ofrecen en ese hospital? Algunos.
8. ¿Conoce las necesidades comunicativas y de información de su público o cliente interno? Sí.
9. ¿Cree que hace falta la creación de una Oficina de Comunicación Social y Relaciones Públicas para que cree un sistema de comunicación eficaz, que transmita la cultura y los objetivos de la institución? Sí.
10. ¿Qué equipo o instrumentos y personal tiene a su alcance para la elaboración de materiales de comunicación? Sólo TV y pizarras.
11. ¿Piensa que este diagnóstico de comunicación ayudará a identificar algún problema o necesidad comunicacional que tenga su cliente interno? Tal vez.

## **Modelo de entrevista a profundidad, para autoridad superior de la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán.**



### **ENTREVISTA DE PROFUNDIDAD**

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán

**NOMBRE DE LA PERSONA ENTREVISTADA:** Dra. Alba de Jesús Ramírez Carranza de Dardón

**CARGO:** Directora Médica

Buenos días, soy estudiante de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC-, vengo a pedirle su apoyo para contestar una entrevista de profundidad, que será de utilidad para la realización de un Diagnóstico de Comunicación que realizaré en la Institución donde usted trabaja.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en el cargo?
2. ¿Cuáles son sus funciones?
3. ¿Cuenta con personal directo bajo su mando? ¿Cuántas personas? ¿Y qué hacen?
4. ¿Recibe el apoyo suficiente de las autoridades correspondientes?
5. ¿Cómo cree que es la información que se hace llegar a los afiliados que asisten a este centro hospitalario?
6. ¿Considera que su cliente interno conoce los derechos y obligaciones que tiene como afiliado al Seguro Social?
7. ¿Cree que el afiliado que les visita, conoce todos los servicios que se ofrecen en ese hospital?
8. ¿Conoce las necesidades comunicativas y de información de su público o cliente interno?
9. ¿Cree que hace falta la creación de una Oficina de Comunicación Social y Relaciones Públicas para que cree un sistema de comunicación eficaz, que transmita la cultura y los objetivos de la institución?
10. ¿Qué equipo o instrumentos y personal tiene a su alcance para la elaboración de materiales de comunicación?
11. ¿Piensa que este diagnóstico de comunicación ayudará a identificar algún problema o necesidad comunicacional que tenga su cliente interno?

## Modelo del cuestionario para afiliados y/o beneficiarios que acuden a la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán.



### CUESTIONARIO REALIZADO A PACIENTES (AFILIADOS Y/O BENEFICIARIOS) QUE ACUDEN A LA Unidad Asistencial del IGSS en Amatitlán

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN: Unidad Asistencial del IGSS en Amatitlán

CALIDAD DE LA PERSONA ENTREVISTADA: Afiliado(a) \_\_\_ Beneficiario(a) \_\_\_

Buenos días, soy estudiante de la carrera de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala – USAC-, vengo a pedirle su apoyo para contestar este cuestionario, que será de utilidad para la realización de un Diagnóstico de Comunicación que realizará en esta Institución a donde usted acude.

1. ¿Conoce cuáles son sus derechos como afiliado al Seguro Social?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
2. ¿Conoce cuáles son sus obligaciones y / o responsabilidades como afiliado al Seguro Social?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
3. ¿Conoce todos o buena parte de los servicios que ofrece este Hospital?  
TODOS \_\_\_\_\_ MUCHOS \_\_\_\_\_ POCOS \_\_\_\_\_
4. ¿Se le informa correctamente sobre los procesos que tiene que seguir para los diferentes trámites que realiza dentro del Hospital?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
5. ¿Es siempre bien atendido por el personal de este Hospital?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
6. ¿Se le ha proporcionado algún material informativo para conocer más sobre este Hospital?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
7. ¿Le gustaría recibir más información o algún material donde se le informe correcta y ampliamente sobre los servicios que ofrece este Hospital?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
8. ¿Alguna vez ha tenido alguna queja o inconformidad al recibir el servicio en esta Unidad Asistencial?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
9. Si su respuesta anterior es afirmativa, ¿la ha hecho llegar a las autoridades y le han solucionado su problema?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**DOCUMENTACIÓN FOTOGRÁFICA COMPLEMENTARIA DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA PROFESIONAL:**



Sr. Carlos Vélez del DCSRRPP/IGSS filmando a secretaria del IGSS Amatitlán.  
-Junio 2017



Paciente del IGSS Amatitlán siendo filmada para producción de video.  
-Junio 2017



Sr. Carlos Vélez del DCSRRPP/IGSS filmando a personal del Laboratorio Clínico del IGSS Amatitlán para producción de video institucional. –Junio 2017



Sr. Carlos Vélez del DCSRRPP/IGSS filmando a personal del Laboratorio Clínico del IGSS Amatitlán para producción de video institucional. –Junio 2017



Sr. Carlos Vélez del DCSRRPP/IGSS  
filmando a pacientes y personal del Laboratorio  
Clínico del IGSS Amatitlán para producción de  
video institucional. –Junio 2017



Sr. Carlos Vélez del DCSRRPP/IGSS  
filmando a paciente y Doctor de Traumatología  
del IGSS Amatitlán para producción de  
video institucional. –Junio 2017



Sr. Juan Carlos del DCSRRPP/IGSS  
filmando a paciente y personal de Clínica de  
Ultrasonido del IGSS Amatitlán para producción de  
video institucional. –Junio 2017



Sr. Juan Carlos del DCSRRPP/IGSS  
filmando a paciente y Doctor de la Clínica de  
Odontopediatría del IGSS Amatitlán para prod.  
de video institucional. –Junio 201





Toma de fotografías a Dentista y paciente del del IGSS Amatitlán para impresión de trifoliare de informativos. –Junio 2017



Toma de fotografías a Doctor y paciente de la Emergencia del IGSS Amatitlán para impresión trifoliare informativos. –Junio 2017



Área donde se colocará un monitor para el circuito cerrado y transmisión de material audiovisual (Pendiente de concluirse)



**Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**  
Unidad Asistencial Amatitlán

Oficio S/N

31 de julio de 2017

Señora  
Emilia Victoria Pasán Solís  
Jefe de Unidad,  
Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero  
Unidad Asistencial IGSS Amatitlán  
Presente

Señora Pasán Solís:

Por este medio hago entrega de material informativo impreso, consistente en trifolios informativos de dos versiones: "Derechos y Obligaciones del afiliado" y "Servicios que presta la Unidad Asistencial Amatitlán y requisitos para trámites diversos", los cuales servirán para contribuir a informar correctamente a los afiliados y derechohabientes que acuden a la Unidad Médica,

Dicho material se trabajó como parte del proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala que la suscrita llevó a cabo en esta Unidad Asistencial de Amatitlán.

Agradeciendo su valiosa ayuda al haber proporcionado información para la redacción del material y el apoyo para la entrega de los mismos, me suscribo muy atentamente,

Neyda Elcira Morales Orellana  
Asistente Administrativo "A"  
Unidad Asistencial Amatitlán

c.c. archivo personal  
/nemo





**Instituto Guatemalteco de Seguridad Social**

Unidad Asistencial Amatitlán

Oficio S/N

31 de julio de 2017


*Señora  
Magda Colindres de Ruedas  
Encargada de Registros Médicos  
Unidad Asistencial IGSS Amatitlán  
Presente*

Señora Encargada de Registros Médicos:

Por este medio hago entrega de material informativo impreso, consistente en trifoliales informativos de dos versiones: "Derechos y Obligaciones del afiliado" y "Servicios que presta la Unidad Asistencial Amatitlán y requisitos para trámites diversos", los cuales servirán para contribuir a informar correctamente a los afiliados y derechohabientes que acuden a la Unidad Médica,

Dicho material se trabajó como parte del proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura, de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala que la suscrita llevó a cabo en esta Unidad Asistencial de Amatitlán.

Agradeciendo su valiosa ayuda al haber proporcionado información para la redacción del material y el apoyo para la entrega de los mismos, me suscribo muy atentamente,

  
Neyda Elcira Morales Orellana  
Asistente Administrativo "A"  
Unidad Asistencial Amatitlán

c. c. archivo personal  
/nemo







## Misión

Proteger a nuestra población asegurada, contra la pérdida o deterioro de la salud y del sustento económico, debido a las contingencias establecidas en la ley; administrando los recursos en forma adecuada y transparente.



## Visión

Ser la institución moderna de Seguro Social, caracterizada por su permanente crecimiento y desarrollo, que cubre a la población que por mandato legal le corresponde, así como por su solidez financiera, excelente calidad de sus prestaciones con eficiencia y transparencia de su gestión.

## Emblema de la Seguridad Social



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Este símbolo fue adoptado por la Institución desde el momento en que fue creada la Seguridad Social en nuestro país, en octubre de 1945.

La mujer que sostiene al pequeño en brazos, significa la seguridad que el IGSS brinda a sus afiliados y beneficiarios, al velar por su salud, bienestar y estabilidad económica. Es muy significativo ya que en ningún momento de la vida, el niño puede sentirse tan seguro ante cualquier peligro como cuando la madre lo cuida y protege con amor.

El árbol sostenido por sus raíces muestra la firmeza sobre la cual se sostiene la Institución, cuyas ramas ofrecen protección y abrigo, extendiéndose sobre los habitantes de este país.

## Derechos y obligaciones de los afiliados



12 Avenida, 5-11 Barrio Hospital, Amatitlán

www.igssg.org





DRA. ALBA DE JESUS RAMIREZ GARRANZA  
DIRECTORA  
IGSS UNIDAD ASISTENCIAL AMATITLAN



## Derechos

### Prestaciones en Servicios de Salud

El Instituto Guatemalteco de Seguridad Social brinda atención médica como un mecanismo de protección a la vida, que tiene como fin fundamental la prestación de los servicios médico-hospitalarios para conservar, prevenir o restablecer la salud de nuestros afiliados.

- Atención médico-quirúrgica en las Unidades del IGSS
- Hospitalización
- Asistencia farmacéutica
- Asistencia odontológica
- Exámenes de laboratorio clínico, radiológicos o exámenes especiales que el médico tratante del IGSS indique
- Derecho a rehabilitación, cuando por alguna circunstancia el afiliado lo necesite
- Suministro de aparatos ortopédicos y prótesis
- Atención por maternidad a la afiliada, esposa o conviviente del afiliado, si está inscrita en el programa
- Atención a hijos menores de 7 años

### Prestaciones en Dinero

- 2/3 partes del salario diario por incapacidad debido a enfermedad o accidente

- En caso de maternidad, las afiliadas reciben el 100% del salario durante su descanso pre y post parto
- Cuando un trabajador sufre daño físico y se determina incapacidad permanente, se le otorga pensión por invalidez total o gran invalidez
- Pensión por vejez, al tener acreditados como mínimo 240 meses de contribución al IGSS y haber cumplido la edad de 60 años
- Ayuda para gastos de entierro (Cuota mortuoria), en caso de fallecimiento del trabajador afiliado
- En caso de fallecimiento del asegurado, el Instituto otorga pensiones a sus beneficiarios; incluyendo a la esposa o conviviente cuya unión de hecho haya sido legalizada de acuerdo con el Código Civil; y/o a los hijos menores de 18 años, solteros y que no estén pensionados por derecho propio, hijos adoptados legalmente o mayores de edad incapacitados para el trabajo y madre o padre que no estén pensionados por derecho propio y que dependían económicamente del causante (en el caso del padre, que se encuentre totalmente incapacitado)
- En caso de desaparición física del afiliado sus beneficiarios tienen derecho a una pensión; al cumplirse el proceso legal ante los tribunales correspondientes.
- Cuando hay incapacidad permanente por mutilación, daño físico irreparable o trastorno funcional definitivo debido a un accidente, se otorga una prestación ulterior.

## Obligaciones

Todo afiliado al Seguro Social, según salario y programas en que esté inscrito, tiene las siguientes obligaciones:

- Exigir que su patrono lo inscriba al IGSS
- Cerciorarse que la empresa lo incluya cada mes en la Planilla de Seguridad Social
- Asegurarse que se reporte su salario real en la Planilla de Seguridad Social; incluyendo su bonificación; de no hacerlo se verá afectado en el Programa de Invalidez, Vejez y Supervivencia -INS-
- Para ser atendido en la Unidad Médica que le corresponda, deberá presentar en la Admisión de la misma, todos los documentos que le sean solicitados
- Presentarse puntualmente a la cita con su médico
- Someterse a los exámenes y seguir las indicaciones que el médico le ordene
- Suspender efectivamente sus labores cuando su médico le ordene reposar a consecuencia de enfermedad, accidente o maternidad
- Observar una conducta respetuosa dentro de las Unidades Médicas a las que asista
- No faltar a las citas médicas en los días y horas señaladas, para no perder el derecho a sus prestaciones





## REQUISITOS PARA INSCRIPCIÓN

### Enfermedad común / accidentes:

- En la ventanilla número 1 de Admisión presentar:
- Certificado de Trabajo
- Carné de afiliación o Formulario DRPT 54 (constancia de número de afiliación)
- DPI

### Maternidad afiliadas:

Presentarse a la Oficina de Actualización de Datos en la Unidad, los días lunes, miércoles o viernes, con Formulario DRPT-59 extendido, firmado y sellado por la empresa. Luego pasar a ventanilla número 2 de Admisión y presentar:

- Certificado de Trabajo
- Carné de afiliación o Formulario DRPT 54 (constancia de número de afiliación)
- DPI

### Beneficiaria esposa:

Presentarse a la Oficina de Actualización de Datos en la Unidad, los días lunes, miércoles o viernes, con Formulario DRPT-59 extendido, firmado y sellado por la empresa y casillas llenas de la número 6 a la 38, con datos de la beneficiaria. Luego pasar a ventanilla número 2 de Admisión y presentar:

- Certificado de Trabajo
- Carné de afiliación o Formulario DRPT 54 (constancia de número de afiliación)
- DPI de ambos
- Si son casados, presentar Certificación de Matrimonio emitido por RENAP (con una vigencia de 6 meses a partir de la fecha de emisión) original y 2 fotocopias
- Si es unión de hecho legalizada, presentar Certificación de Unión de Hecho emitido por RENAP (con una vigencia de 6 meses a partir de la fecha de emisión) original y 2 fotocopias
- Si es conviviente, deben solicitar Investigación Administrativa en la Oficina de Trabajo Social

### Niño (a) de 0 a menores de 5 años:

Presentarse a la Oficina de Actualización de Datos en la Unidad, los días lunes, miércoles o viernes, con Formulario DRPT-59 extendido, firmado y sellado por la empresa, con los datos del niño. Luego pasar a ventanilla número 2 de Admisión y presentar:

- Certificado de Trabajo
- Carné de afiliación o Formulario DRPT 54 (constancia de número de afiliación)
- DPI de ambos padres
- Certificado de nacimiento emitido por RENAP (con una vigencia de 6 meses a partir de la fecha de emisión) original y 1 fotocopia

### Reinscripción de niño (a) mayores de 5 años pero menores de 7 años:

Para el niño que ya haya calificado y acreditado su derecho para atención médica en el Instituto antes de los 5 años y que solicita reinscripción, debe pasar a ventanilla número 2 de Admisión y presentar:

- Certificado de Trabajo
- Carné de afiliación o Formulario DRPT 54 (constancia de número de afiliación)
- DPI de ambos padres
- Certificado de nacimiento emitido por RENAP (con una vigencia de 6 meses a partir de la fecha de emisión) original y 1 fotocopia
- Carné de citas del niño (a)

### Inscripción de niño que no llevó control antes de los 5 años

Presentar en la Oficina de Actualización de Datos de la Unidad, los días lunes, miércoles o viernes, Formulario DRPT-59 extendido, firmado y sellado por la empresa, con los datos del niño. Luego pasar a ventanilla número 2 de Admisión y presentar:

- Certificado de Trabajo
- Carné de afiliación o Formulario DRPT 54 (constancia de número de afiliación)
- DPI de ambos padres
- Certificado de nacimiento emitido por RENAP (con una vigencia de 6 meses a partir de la fecha de emisión) original y 1 fotocopia



# Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán

12. Avenida, 5-11 Barrio Hospital, Amatitlán



PBX: **6633-0369**

[www.igssgt.org](http://www.igssgt.org)



*[Handwritten signature]*



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*  
DRA. ALBA DE JESUS RAMIREZ CARRANZA  
DIRECTORA  
IGSS UNIDAD ASISTENCIAL AMATITLAN





## Oficina de Registros Médicos

La Oficina de Registros Médicos, tiene a su cargo la calificación y acreditación de derechos para otorgar asistencia médica por enfermedad común, maternidad y/o accidente a los afiliados y afiliadas, beneficiarios esposas e hijos con derecho y jubilados.

### Laboratorio Clínico

de 7:00 a 20:00 horas

### Atención de Consulta Externa

de 8:00 a 16:00 horas

- Clínicas de Enfermedad Común
- Clínica de Accidentes
- Clínicas Dentales Adultos

### Farmacia

### Trabajo Social

- La Oficina de Trabajo Social, tiene a su cargo la atención de varios proyectos:
- Programa educativo dirigido a afiliados y beneficiarios de primera inscripción.
  - Planificación familiar
  - Orientación e información a pensionados por invalidez, vejez y sobrevivencia
  - Elaboración de Actas de Supervivencia
  - Investigaciones Administrativas para inscripciones
  - Charlas educativas con temas de interés para afiliados y derechohabientes que asisten a la Unidad

### Psicología

La Clínica de Psicología brinda atención a niños, adultos y pacientes de la tercera edad que asisten a la Unidad Asistencial del IGSS en Amatitlán que así lo requieran, y que califiquen derecho. Esta Clínica ofrece psicoterapia (acompañamiento psicológico) para las personas que se encuentran en algún tipo de crisis emocional o física, con respecto a sus dinámicas con la pareja, hijos, trabajo, etc., buscando una manera de sentir y pensar en un equilibrio emocional y por ende contribuir a la salud integral del afiliado y/o derechohabiente.

### Servicios Contratados

### Oficina de Actualización de Datos, Departamento de Registro de patronos

Servicio de atención al público:  
Lunes, miércoles y viernes

- La Oficina de Actualización de Datos, brinda atención a los afiliados y/o derechohabientes que acuden a la Unidad Asistencial del IGSS Amatitlán en los siguientes casos:
- Actualización de datos patronales
  - Actualización de datos personales (por cambio de dirección, de teléfono, DPI, etc.)
  - Actualización para el registro de beneficiarios (esposa e hijos)

### Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero

La Oficina Subsidiaria de Prestaciones en Dinero, es la encargada de establecer el derecho a pago por suspensiones por los riesgos de Enfermedad, Maternidad y Accidentes (EMA) previo a la calificación respectiva; incluyendo los permisos de Planillas de pago, dando cumplimiento a lo establecido en los Acuerdos 468 y 1002 de Junta Directiva del IGSS.

### Cálculo de pago de subsidios, siempre y cuando acredite el derecho a prestaciones en dinero:

- Accidente:** 2/3 partes del salario base; lo que equivale a Q. 0.66 por Q. 1.00, a partir del segundo día de suspensión.
- Enfermedad Común:** 2/3 partes del salario base; lo que equivale a Q. 0.66 por Q. 1.00, a partir del cuarto día de la fecha que lleva la hoja de suspensión.
- Maternidad:** 100% del salario a partir del día que suspende labores.

### Anexo Unidad Asistencial Del IGSS Amatitlán

Clinica de Gineco-Obstetricia	Clinica de Odontopediatria	Clinica de Ultrasonografia	Clinicas de Pediatría
-------------------------------	----------------------------	----------------------------	-----------------------

2<sup>a</sup> Avenida y 3<sup>a</sup> Calle 2-96, Barrio La Cruz, Amatitlán  
 PBX: 2412-1224  
 Extensiones 86631 y 86632



  
 Dra. ALBA DE JESUS RAMIREZ CARRANZA  
 DIRECTORA  
 IGSS UNIDAD ASISTENCIAL AMATITLAN



**EPS**  
LICENCIATURA

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación  
Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2017



**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

**Nombre del Alumno (a):** Neyda Elcira Morales Orellana  
**No. Carné y DPI:** 9310246. DPI 2559 97930 2101  
**Jefe o Encargado (a):** Dra. Alba de Jesús Ramírez Carranza de Dardón, Directora Médica  
**Institución o Empresa:** Unidad Asistencial IGSS Amatitlán  
**Supervisora de EPSL:** Licda. Sandra Hernández

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 02	Junio	-	-	-	8	8		16 horas
2	Del: 05 / Al: 09	Junio	8	8	8	8	8		40 horas
3	Del: 12 / Al: 16	Junio	8	8	8	8	8		40 horas
4	Del: 19 / Al: 23	Junio	8	8	8	8	8		40 horas
5	Del: 26 / Al: 29	Junio	8	8	8	8	-		32 horas
6	Del: 03 / Al: 07	Julio	8	8	8	8	8		40 horas
7	Del: 10 / Al: 14	Julio	8	8	8	8	8		40 horas
8	Del: 17 / Al: 21	Julio	8	8	8	8	8		40 horas
9	Del: 24 / Al: 26	Julio	4	4	4	-	-		12 horas
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									300 horas

(f)   
 Nombre, firma y sello del Encargado (a)  
**DRA. ALBA DE JESÚS RAMÍREZ CARRANZA**  
**DIRECTORA**  
 IGSS UNIDAD ASISTENCIAL AMATITLÁN

(f)   
 Licda. Sandra Hernández  
 Supervisora EPSL

