

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE
SEGURIDAD SOCIAL, CONSULTORIO PUERTO SAN JOSÉ, ESCUINTLA”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

MEYLIN CAROLINA ARANA ALVARADO

CARNÉ: 200916718

Previo a portar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, Octubre de 2017

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

Anaite del Rosario Machuca Pérez

Representante del Egresado:

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

Consultorio Puerto San José, Escuintla.

Guatemala, 25 de agosto de 2017

Lic. Luis Pedroza

Coordinador

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Licenciado Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el(a) estudiante(a) epesista **MEYLIN CAROLINA ARANA ALVARADO** con número de carné: **200916718** 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 institución específicamente en el **CONSULTORIO DEL PUERTO DE SAN JOSÉ** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **01 de Junio** al **31 de Julio** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, CONSULTORIO PUERTO SAN JOSÉ, ESCUINTLA**. Entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL –IGSS- CONSULTORIO PUERTO SAN JOSÉ, ESCUINTLA**.

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. María de Lourdes Morales
Directora Médica



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

Guatemala 24 de octubre de 2017

Estudiante
Meylin Carolina Arana Alvarado
200916718
Escuela de Ciencias de la Comunicación

De mi consideración:

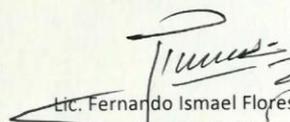
Me complace informarle que he revisado su informe final de EPS de Licenciatura con el título **PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL INSTITUTO GUATEMALCETO DE SEGURIDAD SOCIAL, CONSULTORIO PUERTO SAN JOSÉ, ESCUINTLA..** El citado trabajo cumple los requisitos de rigor del presente programa por lo cual, 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:

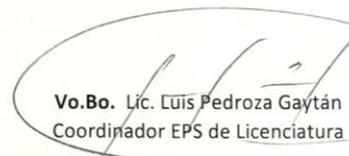
- Biblioteca USAC
- Biblioteca ECC
- Secretaría ECC
- Institución o empresa
- Coordinación EPSL

Sin otro particular

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Ismael Flores Barrios
Supervisor EPS de Licenciatura




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



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

DEDICATORIA

- A DIOS:** Por la vida. Por ser una fuente inagotable de amor y sabiduría. Por las bendiciones y por los regalos perfectos e imperfectos.
- A MI MADRE:** Noelia Alvarado, gracias por todo el amor, la comprensión, el apoyo, el sacrificio y los esfuerzo. Mami eres mi todo, te amo.
- A MIS HERMANOS:** Sorel y Herbert, mis queridos hermanos menores, los aprecio y les deseo lo mejor de la vida, los amo con toda el alma.
- A MI PADRE:** Ovidio Calderón, el padre que Dios me puso en el camino. Gracias por todo el apoyo y cariño.
- A MIS PRIMAS:** Por ser mis amigas y confidentes. Por los consejos y por el apoyo. Gracias por todo el cariño que me dan. Las quiero.
- A MI SOBRINO:** Joseph, por ser el hombrecito de mi vida y darme siempre una sonrisa. Por sus ocurrencias y su hermosa forma de ser lo amo.
- A MI FAMILIA:** Abuelas, tías, tíos y primos. Gracias por el cariño que me dan.
- A MIS AMIGAS Y AMIGOS:** Por cada momento, cada experiencia y cada sonrisa. Por ser la familia que yo escogí. Gracias por todo el cariño y apoyo.

AGRADECIMIENTOS

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, mi querida casa de estudios.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, y a cada uno de los docentes que compartieron sus valiosos conocimientos.

Al **LICENCIADO LUIS PEDROZA**, por el apoyo y espacio en el EPS.

Al **LICENCIADO FERNANDO FLORES**, por su asesoría, comprensión y cariño.

A la **DRA. MARÍA DE LOURDES MORALES**, por todo el apoyo brindado para realizar mi EPS.

A mis **AMIGAS Y COMPAÑERAS DE ESTUDIO**, por todo el apoyo y el cariño. Son como mis hermanas.

A cada persona que ha caminado a mi lado y me ha hecho ser un mejor ser humano.

ÍNDICE

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III
CAPÍTULO I	
1. DIAGNÓSTICO.....	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO.....	1
1.1.1 Objetivo General.....	1
1.1.2 Objetivos Específicos.....	1
1.2 INSTITUCIÓN.....	2
1.2.1 Ubicación geográfica.....	2
1.2.2 Integración y Alianzas Estratégicas.....	2
1.2.3 Antecedentes.....	3
1.2.4 Departamentos.....	4
1.2.5 Misión.....	5
1.2.6 Visión.....	5
1.2.7 Objetivos Institucionales.....	6
1.2.8 Público Objetivo.....	6
1.2.9 Organigrama.....	7
1.3 METODOLOGÍA.....	8
1.3.1 Descripción del Método.....	8
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección.....	8
1.3.3 Cronograma del diagnóstico.....	9
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS.....	10

1.4.1 Gráficas e interpretación del resultado de las encuestas.....	10
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN.....	16
1.5.1 Fortalezas.....	16
1.5.2 Oportunidades.....	16
1.5.3 Debilidades.....	17
1.5.4 Amenazas.....	17

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	18
2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES.....	18
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN.....	19
2.2.1 Objetivo General.....	19
2.2.2 Objetivos Específicos.....	19
2.3 PÚBLICO OBJETIVO.....	19
2.4 MENSAJE.....	20
2.5 ESTRATÉGIAS.....	20
2.6 ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	20

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	23
3.1 PROYECTO DESARROLLADO.....	23
3.1.1. Financiamiento.....	23
3.1.2 Presupuesto.....	24
3.1.3 Beneficiarios.....	25
3.1.4 Recursos Humanos.....	26
3.1.5 Áreas geográficas de Acción.....	26
3.2 ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS.....	27

3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	32
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	33
CONCLUSIONES.....	35
RECOMENDACIONES.....	36
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	39
E GRAFÍA.....	39
ANEXOS.....	40

RESUMEN

“Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Puerto San José, Escuintla”

“Plan de comunicación interna en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social,
Consultorio Puerto San José, Escuintla”

Objetivo General:

Crear e implementar un plan de comunicación interna que sea viable para la institución.

Objetivos Específicos:

- ✓ Diseñar estrategias de comunicación que sean factibles para aplicar dentro de la Unidad.
- ✓ Informar a los trabajadores sobre la importancia de las relaciones interpersonales e interdepartamentales para contribuir a la buena comunicación interna.
- ✓ Desarrollar actividades que ayuden a comprender los procesos administrativos internos.
- ✓ Optimizar el uso de los medios de comunicación.

Sinopsis:

El plan de comunicación interna implementado en el IGSS Consultorio Puerto San José, se realizó en base a las necesidades que se detectaron en el diagnóstico, utilizando métodos cuantitativos y cualitativos. Se llevaron a cabo tres estrategias, la primera para fortalecer el medio de comunicación más utilizado. Posteriormente se creó una guía de comunicación interna que ayuda al trabajador a conocer y comprender los procesos administrativos y técnicos y con ello mejorar las relaciones interdepartamentales. Se realizaron actividades para fortalecer el clima laboral por medio de un taller de relaciones interpersonales. Esto con el fin de que cada trabajador este informado y pueda transmitir esa información de manera eficaz.

INTRODUCCIÓN

El presente informe describe el trabajo realizado en el Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación en el Consultorio del Puerto de San José, Escuintla del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (IGSS), institución de naturaleza autónoma y descentralizada, cuyo objetivo es brindar servicios de salud a la población afiliada.

El plan de comunicación interna se desarrolló en tres fases: un diagnóstico en el cual se utilizaron métodos de enfoque mixto que permitió realizar una recolección de datos cuantitativos y cualitativos para elaborar un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) que permitió detectar los problemas internos de comunicación en la Unidad. Esto nos brindó una radiografía del estado en el que se encontraba la institución. Al definir los problemas se logró plantear las posibles soluciones. Se diseñaron estrategias de comunicación viables que permiten brindar resultados a corto y largo plazo.

JUSTIFICACIÓN

Siendo ésta una institución que se especializa en brindar servicios de salud, su razón de ser es totalmente social y los problemas de comunicación interna que el consultorio posee se refleja en la comunicación externa, es decir que la satisfacción del usuario se ve afectada por efecto domino.

De ahí radica la necesidad de implementar estrategias y acciones de comunicación que ayuden a mejorar los procesos administrativos internos. Las malas relaciones interpersonales, el desconocimiento del trabajo que realizan cada uno de los departamentos y el mal uso de los medios de comunicación han limitado el desarrollo de la Unidad.

Conscientes de las necesidades comunicacionales que afronta la institución, las autoridades autorizan la implementación del plan de comunicación interna del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

CAPÍTULO I

1. DIAGNÓSTICO

Diagnóstico de Comunicación Interna en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Puerto San José, Escuintla.

1.2. OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO

1.2.1. Objetivo General:

Realizar un análisis profundo de los procesos de comunicación interna dentro del Consultorio.

1.2.2. Objetivos específicos:

- ✓ Recolectar información que permita detectar las fortalezas y debilidades en materia de comunicación.
- ✓ Identificar la principal causa por la cual se pierda el flujo de la información dentro de la Unidad.
- ✓ Encontrar una estrategia de fortalezca los procesos de comunicativos.

1.2. LA INSTITUCIÓN- INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, CONSULTORIO PUERTO SAN JOSÉ ESCUINTLA.

1.2.1. Ubicación Geográfica

El IGSS, Consultorio Puerto San José se encuentra ubicado actualmente en la Avenida del Comercio Manzana FB-8 lote 3 colonia Arévalo, en el municipio del Puerto San José en el departamento de Escuintla. El municipio del Puerto de San José, se encuentra situado en la parte sur del departamento de Escuintla, se comunica por la carretera Interoceánica CA-9, y por la Autopista que va del puerto Quetzal hacia Escuintla, se encuentra localizado a 108 kilómetros por la carretera antigua de la Ciudad Capital, 104 Km. por la autopista de Puerto Quetzal y 51 Km. de la cabecera departamental de Escuintla, por Masagua a una distancia de 39 Km. El Municipio cuenta con una extensión territorial de 280 kilómetros cuadrados que equivalen al 6.37% con respecto al departamento de Escuintla y un 0.26% con respecto al territorio nacional, se encuentra a una altura de 1.98 metros sobre el nivel del mar, por lo que generalmente su clima es cálido. (Ver mapa en anexos).

1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas

El IGSS, Consultorio Puerto San José mantiene una estrecha relación con distintas organizaciones e instituciones, entre las que destacan la Municipalidad del Puerto de San José, La Empresa Portuaria Quetzal (EPQ), y el Centro de Atención Permanente (CAP) del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS). Estas alianzas tienen como finalidad brindarse apoyo y trabajar en conjunto para brindar a la población del Municipio asistencia médica de calidad.

1.2.3. Antecedentes

Como una consecuencia de la segunda guerra mundial y la difusión de ideas democráticas en el mundo, el 20 de octubre de 1944 se derrocó al gobierno del General Federico Ponce Vaidés y se eligió un gobierno democrático, bajo la presidencia del Dr. Juan José Arévalo. El Gobierno de Guatemala de aquella época, gestionó la venida al país de dos técnicos en materia de Seguridad Social. Ellos fueron el Lic. OSCAR BARAHONA STREBER (costarricense) y el Actuario WALTER DITTEL (chileno), quienes hicieron un estudio de las condiciones económicas, geográficas, étnicas y culturales de Guatemala. El resultado de este estudio lo publicaron en un libro titulado "Bases de la Seguridad Social en Guatemala". Al promulgarse la Constitución de la República de aquel entonces, el pueblo de Guatemala, encontró entre las Garantías Sociales en el Artículo 63, el siguiente texto: "SE ESTABLECE EL SEGURO SOCIAL OBLIGATORIO". La Ley regulará sus alcances, extensión y la forma en que debe de ser puesto en vigor. El 30 de Octubre de 1946, el Congreso de la República de Guatemala, emite el Decreto número 295, "LA LEY ORGANICA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL". Se crea así "Una Institución autónoma, de derecho público de personería jurídica propia y plena capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, cuya finalidad es aplicar en beneficio del pueblo de Guatemala, un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio de Seguridad Social, de conformidad con el sistema de protección mínima" (Cap. 1º, Art. 1º). Un Régimen Nacional, Unitario y Obligatorio, esto significa que debe cubrir todo el territorio de la República, debe ser único para evitar la duplicación de esfuerzos y de cargas tributarias; los patronos y trabajadores de acuerdo con la Ley, deben de estar inscritos como contribuyentes, no pueden evadir esta obligación, pues ello significaría incurrir en la falta de previsión social. La Constitución Política de la República de Guatemala, promulgada el 31 de Mayo de 1985, señala en el artículo 100: "Seguridad Social. El Estado reconoce y garantiza el derecho de la seguridad social para beneficio de los habitantes de la Nación".

Decreto 295 del Congreso de la República ley orgánica del Instituto y Acuerdo 848 y 849. El consultorio del Puerto San José, inició con el programa de accidentes en el

año 1966 como un puesto de primeros auxilios situado frente a la playa en el Barrio Miramar, con la modalidad de atención de 24 horas por ser un lugar turístico, y de alta peligrosidad. En el año 1989 el 15 de mayo se inauguró la extensión de cobertura para la costa sur y da inicio con el programa EMA y accidentes, siempre en el mismo edificio, sin embargo por el tiempo la instalación antigua fue declarada inhabitable por el Departamento de Ingeniería y mantenimiento del Instituto, terminándose de destruir con el Huracán Mitch, y fue así como en octubre del año 2000 se traslada a las actuales instalaciones en edificio arrendado en espera de la construcción del nuevo inmueble para su mejor funcionamiento. Y el 1 de octubre del año 2005 se convierte en consultorio de 8 horas de lunes a viernes, y luego en el año 2008 en unidad de 24 horas con turnos atendidos por personal de Enfermería (Auxiliares,) quienes califican el derecho y envían a servicios contratados. Según Oficio 5724-A, Caso 446514 de fecha 08/08/2012 el Subgerente de Prestaciones en Salud, Dr. German Cordón autoriza la contratación de médicos generales de 4 horas con turnos de 4 días.

1.2.4 Departamentos

El consultorio cuenta 7 departamentos, todos a cargo de la Dirección Médica de la Unidad, en los que se distribuyen 43 trabajadores, en turnos fijos y turnos rotativos.

- ✓ Dirección Médica: Es el departamento de mayor jerarquía en el Consultorio, el responsable de tomas de decisiones financieras y de producción, del cual depende todos lo demás departamentos.
- ✓ Médicos: El departamento se divide entre Médicos de Consulta Externa (Médicos COEX) y Médicos del Servicio de Emergencia. Los médicos de la COEX también conforman el Comité Terapéutico Local.
- ✓ Enfermería: El departamento de Enfermería es administrado por la Jefe de los Servicios de Enfermería, también es la jefatura del personal Auxiliar de Enfermería y Enfermera Graduada de Nivel 1, quien toma el puesto interinamente cuando la por algún motivo no se encuentra la titular.

- ✓ Equipo Técnico Operativo: está conformado por una Trabajadora Social, Enfermera Graduada y un Inspector de Seguridad e Higiene.
- ✓ Administración: Este departamento está dirigido por una Administradora interina, y tiene a su cargo el departamento de compras y fondo rotativo. Archivo también depende de la administración.
- ✓ Servicios Varios: El departamento se encuentra dividido en Agentes de Seguridad, Camareros y Pilotos.
- ✓ Farmacia y Bodega: Este departamento es el encargado de resguardar los insumos del Consultorio.

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. 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.

1.2.7 Objetivos Institucionales

Objetivos Estratégicos

- *Ampliación de cobertura.
- *Solidez financiera.
- *Prestaciones de calidad.
- *Eficiencia, transparencia y control.
- *Crecimiento y desarrollo institucional.
- *Transparentar los procesos de contrataciones en general.
- *Implementar la obligatoriedad de la Planilla electrónica.
- *Automatizar al Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- *Planificar, desarrollar y ejecutar el Proyecto de la "Ciudad de la Salud de Guatemala".
- *Reducir el tiempo para el otorgamiento de las pensiones.
- *Continuar con las acciones para evitar la corrupción.
- *Dignificar a los trabajadores por medio de la meritocracia y propiciar la Carrera Administrativa.
- *Capacitar en servicio al personal del IGSS para mejorar la atención de los afiliados y pensionados.
- *Agilizar los proyectos de infraestructura que están en proceso de ejecución.

1.2.8 Público Objetivo

El público objetivo de la Institución es la población trabajadora activa o jubilada afiliada al Seguro Social y sus beneficiarios. (Derechohabientes).

1.2.9 Organigrama

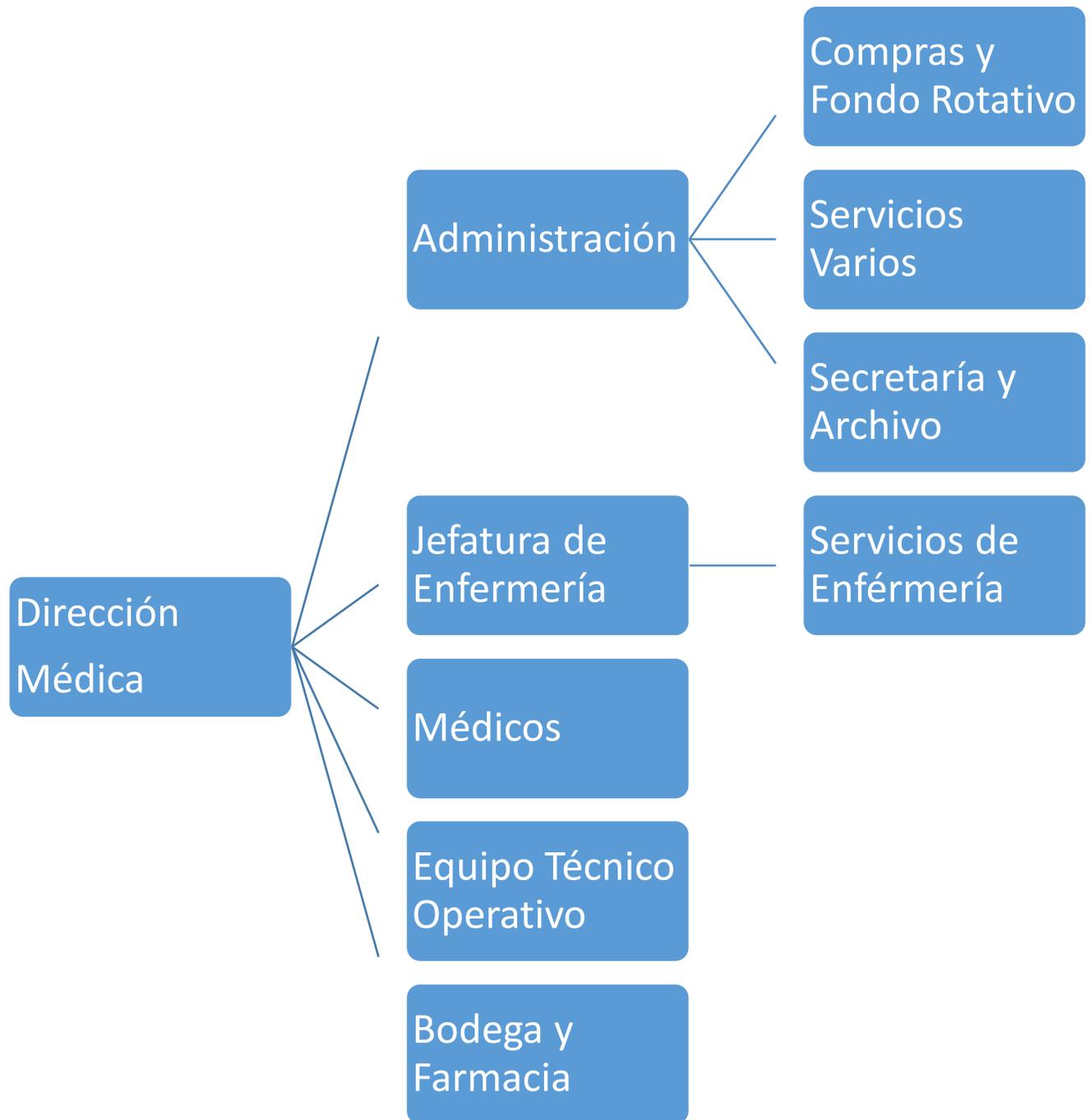


Figure 1 Fuente: POA 2016

1.3. METODOLOGÍA

1.3.1. Descripción del Método

Todo método de investigación requiere de un proceso sistemático que nos lleve a un resultado, aplicando diversas herramientas. El diagnóstico se realizó con enfoque mixto, es decir, que se aplicó técnicas cualitativas y cuantitativas. Con el fin de realizar una medición precisa que logre dar una percepción general de los procesos de comunicación dentro de la Institución.

2.2 Técnicas e instrumentos de recolección

2.2.1 Técnicas Cualitativas:

Ficha de Observación: Se realiza la técnica de observación por un periodo de tiempo ya establecido previamente, según lo planificado en el cronograma. (Ver modelo de la ficha de observación en anexos).

Análisis de Documentos: El análisis e interpretación de documentos proporcionados por la Unidad sirven para entender la historia de la Institución, su estructura y funcionamiento.

Entrevistas Individuales: Las entrevistas individuales se realizaron por orden jerárquico y estas ayudan a tener una perspectiva sobre cómo las autoridades de la Unidad ven el proceso de comunicación dentro de la Institución. (Ver en anexos el modelo de la ficha de entrevistas y transcripción de las mismas).

2.2.1 Técnicas Cuantitativas:

Encuesta: Es una herramienta que nos ayuda a recoger información de forma más precisa, y que después de procesar los resultados estos nos ayudan a tener un panorama más específico de la percepción que los trabajadores de la Institución tienen sobre cómo se llevan a cabo los procesos de comunicación. Así mismo nos provee de información que nos será útil para la toma de decisiones. (Ver en anexos el modelo de la encuesta y vaciado).

1.3.3. Cronograma del diagnóstico

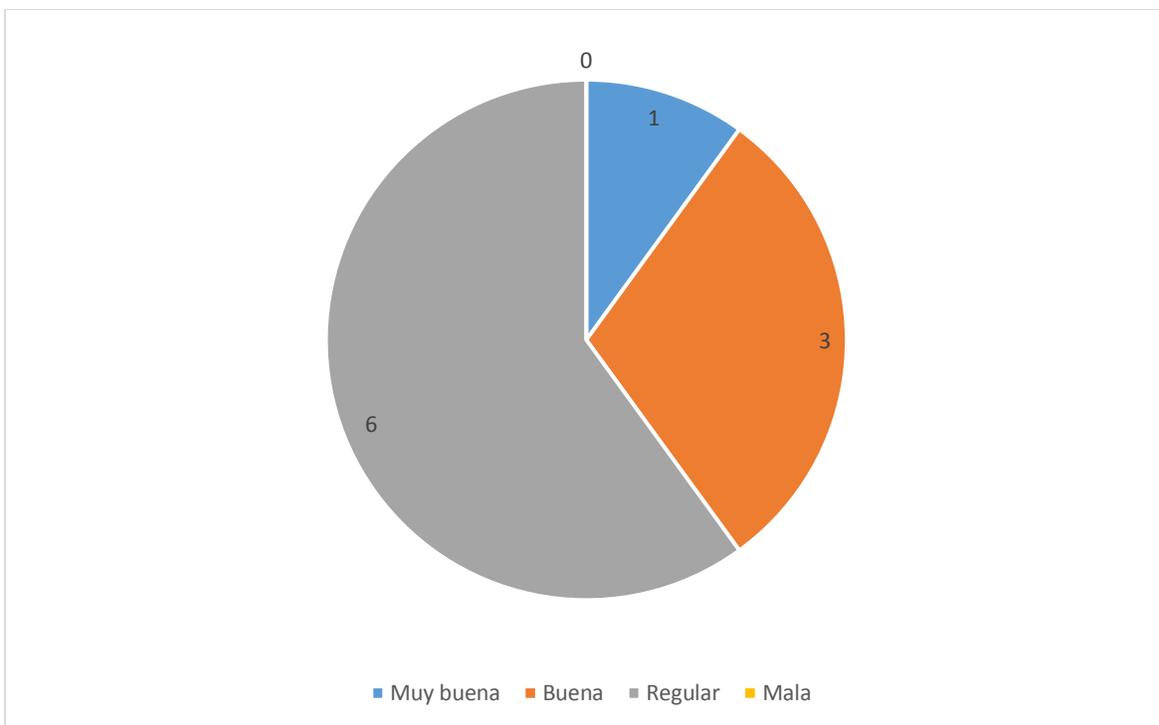
Mes	enero				febrero			
Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Primera etapa: Curso propedéutico del diagnóstico								
Recolección de la información de la institución								
Definición de la metodología, técnicas y herramientas a utilizar.								
Vaciado de información y redacción del informe.								

1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS

1.4.1 Graficas e interpretación del resultado de encuestas

A continuación se detallan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a 10 trabajadores de un universo de 43. Los colaboradores encuestados pertenecen a diferentes departamentos.

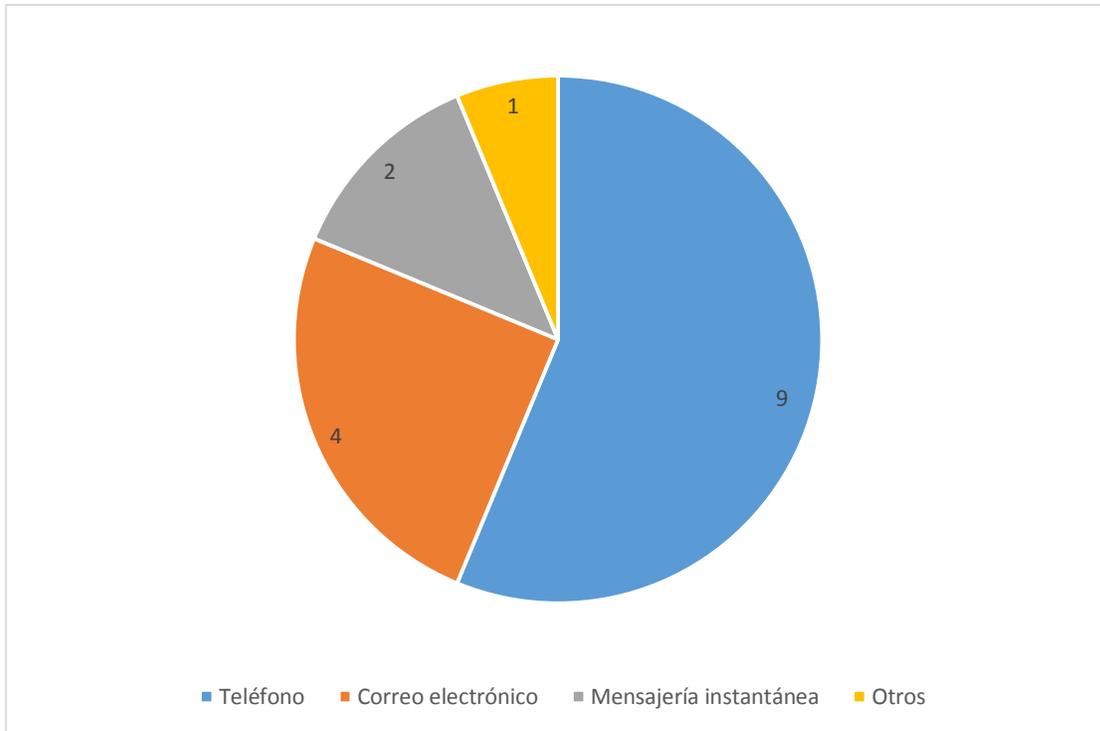
Pregunta 1: ¿Cómo considera que es la comunicación interna dentro de la Unidad?



Gráfica 1. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 60% de los encuestados considera que la comunicación interna es regular, y tan sólo un 10% cree que es muy buena. Esto quiere decir que la comunicación interna dentro del Consultorio tiene deficiencias notables.

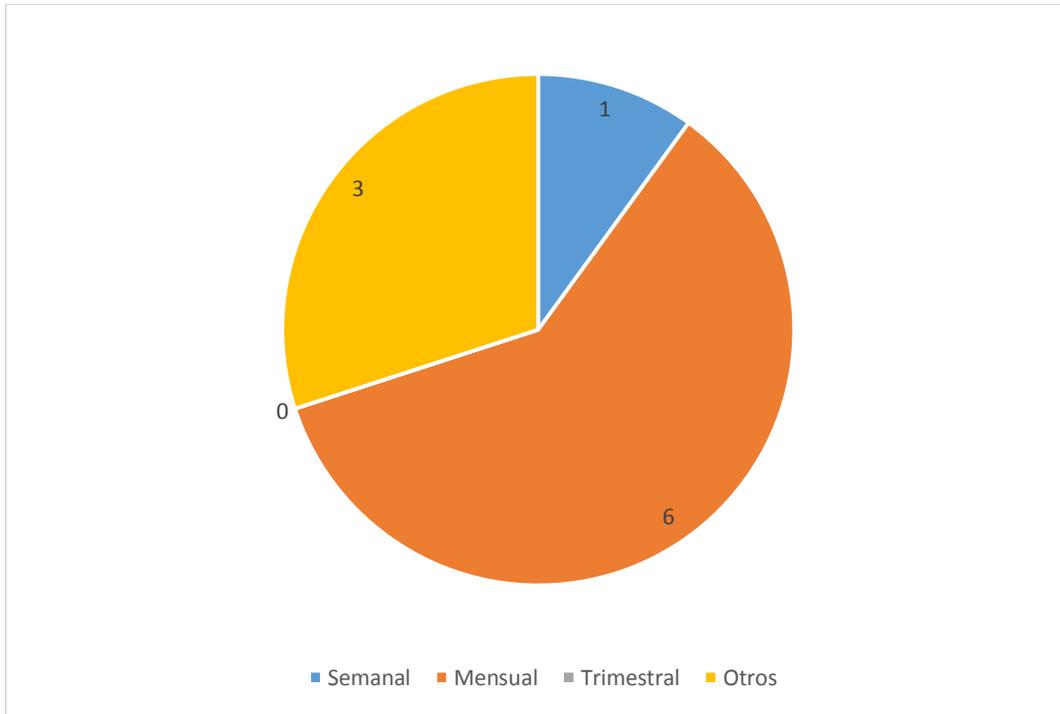
Pregunta 2: ¿Qué medios de comunicación utiliza para realizar su trabajo?



Gráfica 2. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En el Consultorio existe una planta telefónica que cuenta con 20 extensiones telefónicas internas, es por ello que el 90% de los encuestados la utiliza como el principal medio de comunicación. Sin embargo no todos los servicios de la Unidad cuentan con una extensión. El uso del correo electrónico queda en segundo lugar ya que no todos los trabajadores cuentan con una computadora y solo una persona indica que es mejor comunicarse personalmente.

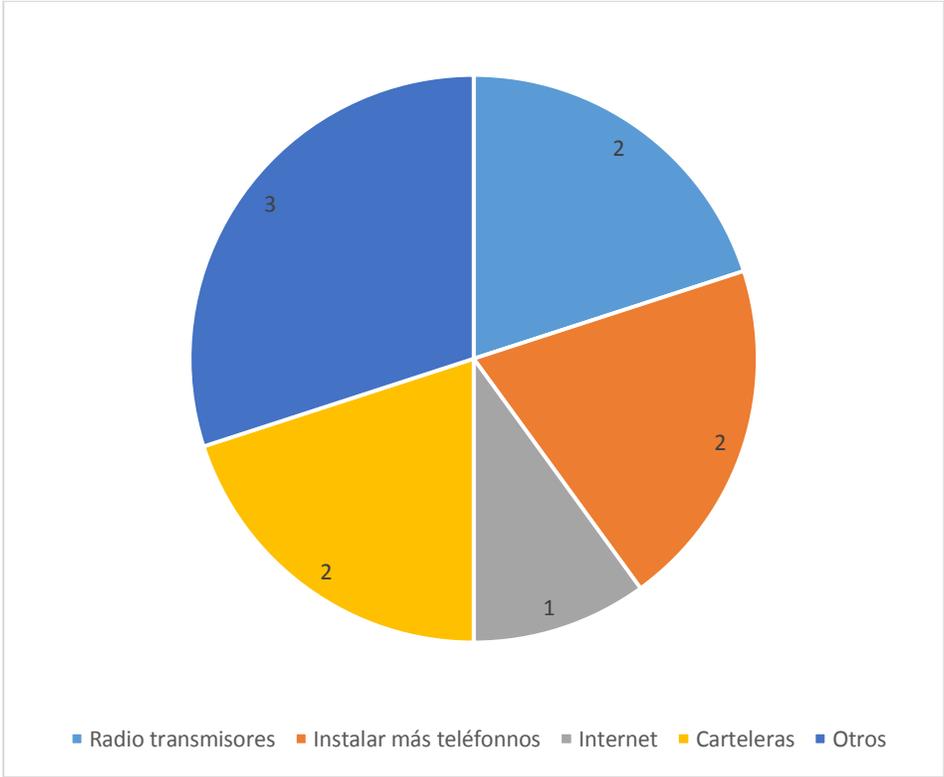
Pregunta 3: ¿Cada cuánto realiza o participa en reuniones de trabajo?



Gráfica 3. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: El 60% de las personas encuestadas indican que asisten a reuniones mensuales y 30% indicaron en la opción de otros que asisten a reuniones de forma muy esporádica, sin embargo todos concluyeron que en dichas reuniones debería de asistir todo el personal que labora, ya que todos los departamentos deben de trabajar como un solo equipo.

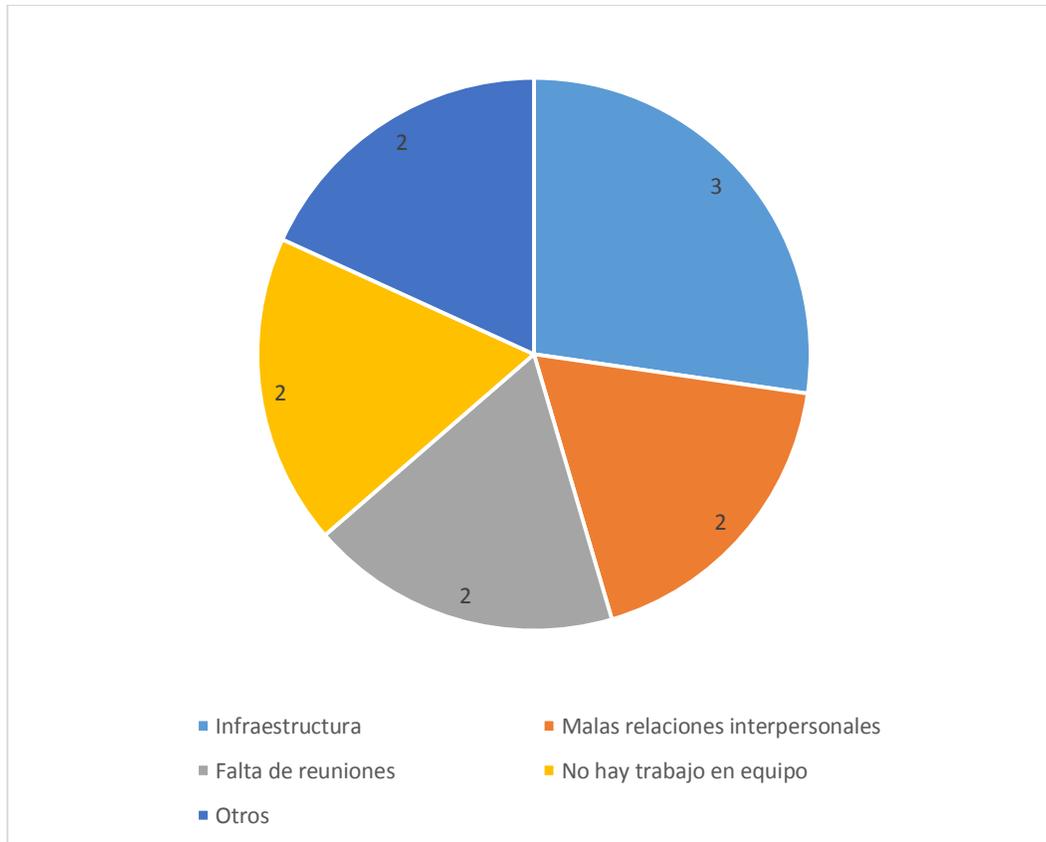
Pregunta 4: ¿Qué medios o herramientas de comunicación creen que mejorarían los procesos dentro su trabajo?



Gráfica 4. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En esta pregunta los encuestados variaron sus repuestas ya que no había opciones de respuesta, cada uno respondió de acuerdo a lo que más le serviría dentro de su departamento específicamente.

Pregunta 5: ¿Cuál cree que es el principal obstáculo para que no se dé una comunicación fluida dentro del trabajo?



Gráfica 5. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En esta pregunta los encuestados también variaron sus repuestas y se reflejan así las deficiencias que existen dentro de la Unidad, y que no permiten tener una buena comunicación interna, sin embargo podemos notar que en ningún caso se refieren a los medios de comunicación como el problema, en todo caso el emisor y receptor son los causantes de que no se pueda dar una comunicación fluida.

Resultados de la observación:

La observación se realizó durante la semana del 06 al 10 de febrero. Ningún aspecto se calificó como “excelente” o “muy bueno”. De los 10 ítems cuatro se calificaron como “bueno” y seis están entre la categoría de “regular”. En conclusión, hay medios de comunicación como la planta telefónica y sus extensiones, correo institucional y mensajería instantánea, pero estos no están siendo aprovechados al máximo. El clima laboral a veces se ve afectado porque el proceso de comunicación interna no es el adecuado y eso repercute en las relaciones interpersonales y aísla a los departamentos. Se respetan las normas internas pero no así las jerarquías, por lo cual el dominio de los grupos de trabajo se complica.

1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN

1.5.1 Fortalezas

 FORTALEZAS	Descripción
<p>Son las capacidades especiales con que cuenta la Dependencia, y que le permite tener una posición privilegiada.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Recurso humano con experiencia.• Tecnología adecuada.• Se cuenta con herramientas y medios de comunicación. (Teléfono/fax, correo electrónico, mensajería instantánea y carteleras).

1.5.2 Oportunidades

 OPORTUNIDADES:	Descripción
<p>Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la Dependencia y que permiten obtener beneficios institucionales.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Apertura por parte de las autoridades para mejorar los procesos de comunicación.• Disponibilidad de tiempo y espacio para realizar cambios significativos en la comunicación interna.

1.5.3 Debilidades

 DEBILIDADES:	Descripción
<p>Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none">• La infraestructura de la Unidad no permite que haya una comunicación fluida.• Presupuesto de funcionamiento limitado.• Actitudes negativas de algunos colaboradores internos.• No se aprovecha los medios de comunicación existentes.

1.5.4 Amenazas

 AMENAZAS:	Descripción
<p>Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra el buen funcionamiento de la Unidad.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Malas relaciones interpersonales.• No se realizan reuniones periódicamente.• Falta de trabajo en equipo.• Falta de información.

CAPÍTULO II

1. PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL, CONSULTORIO PUERTO SAN JOSÉ, ESCUINTLA.

2.1 Antecedentes Comunicacionales

Por la naturaleza de la Institución, la comunicación interna se maneja de forma jerárquica en relación a toda la institución. Sin embargo, dentro de la Unidad la comunicación es horizontal, eso permite realizar un acercamiento a las jefaturas, pero al mismo tiempo supone un problema que afecta la relación jefe-subalterno.

Dentro del consultorio no existe un Departamento de Comunicación, tampoco se han implementado planes estratégicos para mejorar la comunicación interna o externa. Existe una comité de Relaciones Públicas con un delegado, pero esté comité no funciona ya que está inactivo.

En cuanto a comunicación externa, todo proceso es regulado por el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas que se encuentra ubicado en las oficinas centrales del IGSS y que maneja toda información y actividades relacionadas a los medios de comunicación.

El Instituto cuenta con redes sociales como es Facebook, Instagram, Twitter y YouTube, así como el sitio web, administradas por el Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas. Los hospitales, consultorios y direcciones departamentales no tienen autorización para crear o administrar algún tipo de medio de comunicación, o algún tipo de comunicación externa.

1.2 Objetivos de Comunicación

2.2.1 Objetivo General:

Diseñar un plan estratégico de comunicación interna viable que permita desarrollar un proceso de comunicación efectivo en la Unidad.

2.2.2 Objetivos Específicos:

- ✓ Optimizar el uso de los medios de comunicación existentes para que la información sea difundida de forma correcta y llegue de manera eficaz.
- ✓ Elaborar una guía de comunicación interna que ayuden a generar un proceso de comunicación efectiva, para lograr un desempeño de labores positivo.
- ✓ Implementar actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales y mejorar la comunicación entre cada uno de los departamentos del Consultorio.

2.3. Público Objetivo

El plan está dirigido a trabajar y desarrollar la comunicación interna de la Unidad, por lo cual el público objetivo son todos los trabajadores que laboran dentro de la misma. Actualmente laboran 43 personas distribuidas en 7 departamentos.

Total 43	Mujeres	28	65.12%
	Hombres	15	34.88%

2.4 Mensaje

“La comunicación efectiva genera buenas relaciones laborales”

2.5 Estrategias

Implementación de las estrategias de comunicación interna:

- ✓ Optimizar el uso de los medios de comunicación internos. En este caso el teléfono ya que es el medio más utilizado.
- ✓ Creación de una guía de comunicación interna, con las funciones de cada departamento para que todo el personal conozca el trabajo que cada uno realiza y así entender los procesos administrativos.
- ✓ Capacitar al personal sobre cómo se debe realizar el proceso de comunicación interna y cómo mejorar las relaciones interpersonales.

2.6 Acciones de Comunicación:

Acción # 1	
Estrategia	Fortalecimiento del uso de los medios de comunicación. Crear una guía telefónica interna.
Problema	Se cuenta con medios de comunicación pero no se aprovechan al máximo. Las extensiones telefónicas están desactualizadas.
Producto	Boletín de extensiones telefónicas
Objetivo comunicacional	Optimizar el uso de la planta telefónica y extensiones como principal medio de comunicación interna.
Tipo de mensaje	Aprovechar los recursos con los que se cuentan.
Público objetivo	Departamentos administrativo/operativo.
Medio de difusión	Boletín (25)

Acción # 2	
Estrategia	Creación de una guía de comunicación interna.
Problema	No existe un departamento de comunicación dentro de la Unidad que regule la información.
Producto	Guía de Comunicación Interna
Objetivo comunicacional	Elaborar una guía informativa de comunicación interna que ayuden a generar una comunicación efectiva.
Tipo de mensaje	Comunicación efectiva
Público objetivo	Todo el personal.
Medio de difusión	Material impreso 24 y 18 en formato PDF enviado vía correo electrónico.

Acción # 3	
Estrategia	Mejorar la comunicación entre cada departamento de la Unidad.
Problema	Las malas relaciones interpersonales no permiten que genere una comunicación fluida entre los departamentos, porque desconocen el trabajo que cada uno realiza.
Producto	Taller de inducción del uso de la guía de comunicación interna y relaciones interpersonales.
Objetivo comunicacional	Implementar actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales, la comunicación entre los departamentos y por consecuencia la comunicación interna
Tipo de mensaje	Mejorar la comunicación entre los diferentes departamentos.
Público objetivo	El personal de planta
Medio de difusión	Taller

Planificación del taller

Actividad	Objetivo
Dinámica rompe hielo	Integrar al grupo.
Desarrollo del taller	Presentación de: Introducción a la comunicación interna. Inducción del uso de la guía de comunicación interna.
Lugar: Sala de conferencia del Consultorio.	
Expositor: Epesista	
Tema: Relaciones Comunicación Interna.	

CAPÍTULO III

2. INFORME DE EJECUCIÓN

3.1 Proyecto desarrollado:

“Plan de Comunicación Interna en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Puerto San José, Escuintla”

3.1.1. Financiamiento:

Financiamiento	Monto
Epesista	Q 7,570.00
Institución	Q 360.00
Patrocinio/donación	Q 92.50
Total:	Q 8,022.50

3.1.2. Presupuesto:

Cantidad	Detalle	Costo Unitario	Costo total
25	Impresión de afiches a color.	Q2.50	Q62.50
24	Manual de normas de comunicación interna (impresión y encuadernación)	Q15.00	Q360.00
01	Caja chica para gastos imprevistos	Q 100.00	Q100.00
01	Gastos para realizar el taller	Q100.00	Q100.00
08	Viáticos para realizar tramites	Q50.00	Q400.00
01	Asesoría profesional por un periodo de 2 meses (junio y julio).	Q 7,000.00	Q 7,000.00
		Total del proyecto	Q 8,022.50

3.1.3. Beneficiarios

Beneficiario	Beneficio
<p>Beneficiarios primarios:</p> <p>El personal que labora en el IGSS Consultorio Puerto San José, Escuintla.</p>	<p>El beneficio principal está dirigido a este grupo, ya que la guía de comunicación interna les ayudará a comprender mejor el trabajo que cada uno realiza dentro de la institución y saber a qué departamento comunicarse o donde puede obtener la información que se necesita. Ayudará a entender los procesos administrativos internos.</p>
<p>Beneficiarios secundarios:</p> <p>La Dirección y la Administración.</p>	<p>El beneficio secundario lo recibe la Dirección Médica y la administración, ya que al comprender el personal el papel que cada uno desarrolla dentro de la institución, la comunicación interna se facilita y los procesos se pueden realizar con eficiencia.</p>

3.1.4. Recursos Humanos

Personal	Cargo	Actividad
Dra. María de Lourdes Morales	Directora Médica	Proporcionó todas las facilidades para el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado, desde el diagnóstico hasta la práctica.
Licda. Elida Girón	Jefe de los Servicios de Enfermería	Brindó apoyo en el taller de inducción del uso de la guía de comunicación interna convocando al personal.
Aura Cristina Montepeque	Secretaria	Brindó apoyo en el taller de inducción del uso de la guía de comunicación interna tomando las fotografías de la actividad.

3.1.5. Área geográfica de Acción

Dirección: Avenida del comercio manzana FB-8 Lote 3 Colonia Arévalo, IGSS Consultorio Puerto San José, Escuintla.

3.2. Estrategias y Acciones

No. 1

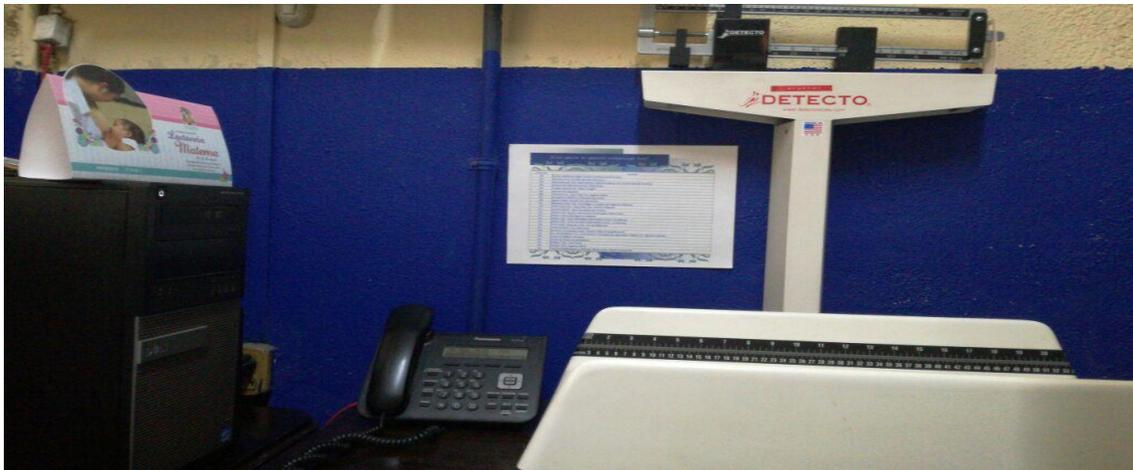
- ✓ **Estrategia:** Fortalecimiento del uso de los medios de comunicación. Crear una guía telefónica interna.
- ✓ **Objetivo Comunicacional:** Optimizar el uso de la planta telefónica y extensiones como principal medio de comunicación interna.
- ✓ **Descripción:** Se elaboró una guía telefónica con los números de las extensiones internas que están conectadas a la planta telefónica.
- ✓ **Acciones desarrolladas:** Elaboración de la guía telefónica en un boletín. Impresión del boletín. Se colocó una guía en cada departamento donde hay una extensión telefónica, en total 25 boletines.



Epesista Meylin Arana colocando la guía telefónica en la oficina del departamento de Fondo Rotativo Interno.
Junio 2017.



Boletín de la guía telefónica que se colocó en la oficina del departamento de Servicios Contratados. Junio 2017



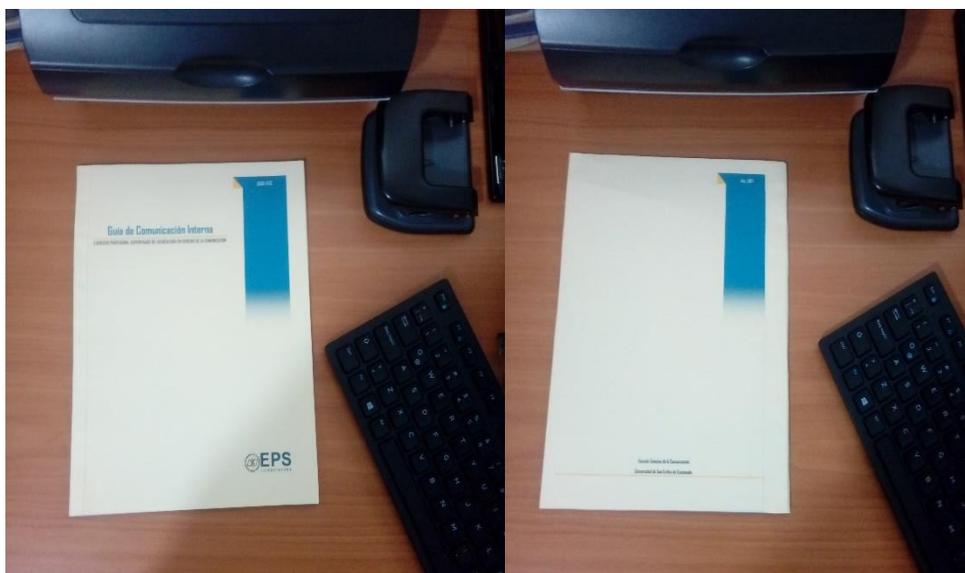
Boletín de la guía telefónica que se colocó en el servicio de Emergencia. Junio 2017

No. 2

- ✓ **Estrategia:** Creación de una guía de comunicación interna.
- ✓ **Objetivo Comunicacional:** Elaborar una guía informativa de comunicación interna que ayuden a generar comunicación efectiva.
- ✓ **Descripción:** Se elaboró una guía en donde se explica cómo se debe desarrollar el proceso de comunicación interna. Se agregó la descripción de las funciones de cada departamento y servicio, con el fin de que todo el personal conozca qué actividad realiza cada uno dentro de la Unidad y con ello mejorar la comunicación entre cada departamento.
- ✓ **Acciones desarrolladas:** Elaboración de la guía de comunicación interna. Se realizó un taller para dar la inducción del uso de la misma y se entregaron a los asistentes en formato impreso.



Epesista Meylin Arana en la entrega de la Guía de Comunicación Interna impresa al personal de planta del Consultorio, en el taller de inducción del uso de la misma. Julio 2017



Guía de comunicación interna en versión impresa que se entregó en el taller de inducción que se realizó con el personal de planta del Consultorio Puerto San José, Escuintla.

No. 3

- ✓ **Estrategia:** Mejorar la comunicación entre cada departamento de la Unidad.
- ✓ **Objetivo Comunicacional:** Implementar actividades que fortalezcan las relaciones interpersonales, la comunicación entre los departamentos y por consecuencia la comunicación interna.
- ✓ **Descripción:** Se realizó un taller en donde se explicó el proceso de comunicación interna, cómo mejorar las relaciones interpersonales y se brindó una explicación de cómo están organizados los departamentos y sus funciones dentro de la Unidad con el objetivo de que cada trabajador conozca los procesos administrativos y operativos, y de esta manera saber con qué colaborador dirigirse para cualquier trámite interno.
- ✓ **Acciones desarrolladas:** Se realizó un taller en el cual se les brindó la inducción del uso de la guía de comunicación interna y uso de la guía telefónica de extensiones.



En la presentación del taller de comunicación interna y relaciones interpersonales que se realizó en el salón de conferencias del IGSS Consultorio Puerto San José, Escuintla. Con el personal administrativo y operativo. Julio 2017



Doctor Carlos Alvarado Médico General, durante la dinámica rompe hielo en el taller de relaciones interpersonales que se realizó en el salón de conferencias del IGSS Consultorio Puerto San José, Escuintla. Julio 2017

3.3. Cronograma de Actividades

Mes	junio				julio			
Actividad	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Diseño, reproducción y colocación del material impreso.								
Elaboración e impresión de la guía de comunicación interna.								
Planificación y ejecución del taller. Entrega de la guía de comunicación.								
Evaluación y control del plan de comunicación.								

3.4. Control y Seguimiento

Estrategia	Indicadores Cuantitativos	Indicadores Cualitativos
<p>Fortalecimiento del uso de los medios de comunicación. Crear una guía telefónica interna.</p>	<p>1. Se colocaron 25 boletines de la guía de extensiones telefónicas internas. 2. Se logra cubrir a todas las oficinas de los 7 departamentos. 3. Se alcanzó beneficiar a 31 trabajadores de un total de 43.</p>	<p>1. Hubo muy buena aceptación de la guía telefónica por parte del personal. 2. “Me será de mucha ayuda, tanto en la farmacia como en la bodega”. Expresó Luisa Tista Bodeguera del Consultorio.</p>
<p>Creación de una guía de comunicación interna.</p>	<p>1. Se logró alcanzar al total de los trabajadores, ya que se entregaron 24 Guías de Comunicación Interna impresas y 18 en formato digital PDF. 2. La guía servirá para dar inducción a los trabajadores de nuevo ingreso, un aproximado de 10 al año.</p>	<p>1. Se realizaron comentarios positivos de la guía de comunicación ya que les permite conocer los procesos internos. 2. “Es muy bueno que se implementen este tipo de actividades para mejorar el trabajo”. Indicó el Dr. Carlos Alvarado, medico de consulta externa.</p>
<p>Mejorar la comunicación entre cada departamento de la Unidad.</p>	<p>1. Con el taller de comunicación e inducción de uso de la guía se logró alcanzar a 16 trabajadores de los 24 trabajadores de planta. 2. Se alcanzó un estimado de dos personas por departamento.</p>	<p>1. Se incentivó a la epesista a seguir realizando este tipo de talleres con el personal para continuar desarrollando temas para el fortalecimiento de la comunicación interna. 2. “Felicitó a señora Meylin por dar este taller y espero que</p>

		los continúe impartiendo”. Licda. Elida Girón, Jefe de los Servicios de Enfermería.
--	--	--

Check List de Acciones

Actividad	Realizada	No realizada	Descripción
Elaboración de Boletín	X		Se diseñó el boletín de la guía de telefónica extensiones. Se imprimieron 25 a color en papel lino calibre 120 gramos. Se colocó uno en cada oficina.
Elaboración de la Guía de Comunicación Interna.	X		Se redactó, diseño e imprimió la guía de comunicación interna. Se imprimieron 24 guías a color y empastadas. Se entregaron 18 guías en formato digital.
Ejecución del Taller	X		Se impartió un taller de comunicación interna y relaciones interpersonales. Se realizó la inducción del uso de la guía de comunicación interna a 16 trabajadores del personal de planta.

CONCLUSIONES

La adecuada comunicación interna de una organización es el eje esencial en el desarrollo de las buenas relaciones de trabajo y de la correcta ejecución de las tareas laborales, asimismo, beneficia la mejora de los procesos y la motivación de las personas que la integran. La comunicación debe ser un proceso de intercambio dinámico y permanente de información entre los miembros de la organización. Se trata de involucrar y de contar con el personal como recurso principal para el logro de los objetivos estratégicos de la organización.

La implementación de estrategias y su correcta aplicación ayudan a mejorar el proceso de comunicación interna y al desarrollo de confianza que se generará de las relaciones interpersonales. Asimismo, promoverá la motivación e integración de los trabajadores a nivel departamental, para obtener como resultado la consolidación de la identidad institucional.

Para realizar el presente plan de comunicación interna, ha sido necesario conocer a fondo la institución, comprender sus características ha permitido tener una visión amplia de su estructura interna y ha brindado una ruta específica para el establecimiento de las estrategias y actividades viables para su ejecución.

RECOMENDACIONES

La unión de los conceptos teóricos y la experiencia profesional en el campo de las comunicaciones, impulsaron el desarrollo del presente plan de comunicación interna, que permite abarcar aspectos que fueron definidos como áreas a mejorar en el diagnóstico.

El plan está construido con estrategias puntuales que permitirán el logro de los objetivos planteados, estas buscan cerrar las brechas encontradas e impulsar, no solo una adecuada comunicación, sino también permitirán construir una comunicación efectiva. Dentro de la estructuración del plan de comunicación interna, se ha buscado involucrar a los colaboradores de todos los niveles jerárquicos, ya que se considera que todos estos públicos están involucrados en el quehacer diario de la institución, que conviven dentro del mismo ambiente y son generadores y receptores de información permanentemente.

Se pretende que con la ejecución del plan de comunicación interna, se logre fortalecer la imagen de la institución hacia sus públicos externos, la maximización de los medios de comunicación y la creación de la guía que ayude a mejorar la forma de trasladar información; siendo esto la base de las principales acciones del plan.

Quedando a discreción de las autoridades de la institución la continuidad del plan realizar y de los cambios necesarios para mejorar la comunicación interna según lo considere, adaptando los tiempos de ejecución, el presupuesto o cronograma según sea conveniente.

GLOSARIO DE TERMINOS

1. Acción: Hecho, acto u operación que implica actividad, movimiento o cambio y normalmente un agente que actúa voluntariamente, en oposición a quietud o acción no física
2. Amenaza: Cosa o persona que constituye una posible causa de riesgo o perjuicio para alguien o algo.
3. Automatizar: 1. tr. Convertir ciertos movimientos en movimientos automáticos o indeliberados. 2. tr. Aplicar la automática a un proceso o a un dispositivo.
4. Concatenar. (Del lat. concatenāre). 1. tr. Unir o enlazar unas cosas con otras. U. t. c. prnl.
5. Consultorio: Establecimiento, generalmente de carácter privado, donde uno o más médicos atienden a los pacientes que asisten a él para realizar una consulta.
6. Colaborador: Persona que trabaja con otras en la realización de una tarea común.
7. Cronograma: Representación gráfica de un conjunto de hechos en función del tiempo.
8. Debilidad: Cualidad de débil. Falta de fuerza o energía moral.
9. Departamento: Sección en que está dividida una institución u organización.
10. Diagnóstico: alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias.
11. Encuesta: Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado.
12. Ejecución: Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.
13. Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.
14. Fortaleza: Capacidad de una cosa para sostener, soportar o resistir algo.
15. Guía: Tratado donde se ofrecen, de forma ordenada, preceptos, consejos o información práctica y básica sobre ciertas cosas.

- 16.Herramienta: Conjunto de instrumentos que se utilizan para desempeñar un oficio o un trabajo determinado.
- 17.Institución: Creación o fundación de una cosa, especialmente un organismo de carácter benéfico, social o cultural.
- 18.Institucional. 1. adj. Perteneciente o relativo a una institución o a instituciones políticas, religiosas, sociales, etc.
- 19.Interno: Que sucede, se desarrolla o se produce en el interior de algo.
- 20.Interdepartamental. 1. adj. Que afecta a varios departamentos o se desarrolla entre ellos.
- 21.Jerarquía: Organización de personas o cosas en una escala ordenada y subordinante según un criterio de mayor o menor importancia o relevancia dentro de la misma
- 22.Método: Modo ordenado y sistemático de proceder para llegar a un resultado o fin determinado.
- 23.Metodología: Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.
- 24.Obligatoriedad: Femenino. Cualidad de obligatorio.
- 25.Observación: Acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o sus características.
- 26.Operativo: Que obra y produce el efecto esperado.
- 27.Oportunidad: Circunstancia, momento o medio oportunos para realizar o conseguir algo.
- 28.Presupuesto: Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.
- 29.Plan: Programa en el que se detalla el modo y conjunto de medios necesarios para llevar a cabo esa idea.
- 30.Taller: Curso, generalmente breve, en el que se enseña una determinada actividad práctica o artística.

BIBLIOGRAFÍA

1. Mota, I.d. (2002) Diccionario de la Comunicación.
Madrid, España: Paraninfo.
2. Tamayo, M.T. (1988). El Proceso de Investigación Científica.
Mexico D.F: Limusa
3. Capiotti (1998) Capacitación y Desarrollo. *Reporte C&D N. 13* pp. 5-7.
4. Brandolini, M. Gonzales, F. (2010) Comunicación Interna.
Argentina. Editorial la Crujía.
5. Del Pozo, M. (1999).Gestión de la Comunicación Interna en las Organizaciones.
España. Universidad de Navarra.
6. García, J. (1998). La Comunicación Interna, Ediciones Díaz de Santos.
Madrid, España. Editorial Gestión.
7. Martín Martín, F. (1999) Comunicación Empresarial e Institucional.
Madrid. Editorial Universitas.
8. Robbins, P. (2004). Comportamiento Organizacional.
México. Editorial Pearson Prentice Hall.
9. Roebuck, C. (2000) Comunicación Eficaz.
España. Editorial Blume Empresa
10. Plan Operativo Anual (POA) y Anteproyecto de Presupuesto 2015 y Multianual
2015- 2017 Escuintla, Guatemala.

E GRAFIA

11. **IGSS (2017).** www.igssgt.org Recuperado el 26 de 01 de 2017 de
<http://www.igssgt.org/mision.php>
12. Google maps. Recuperado el 26 de 01 de 2017 de
<http://www.google.com.gt/maps/Ciudad+de+Guatemala+Guatemala/puerto+san+jose/>
13. DIREA. Recuperado el 12 de 08 de 2017 de
<http://www.direa.es/palabras/>

ANEXOS

TRANSCRIPCIÓN COMPLETA DE LA ENTREVISTA

El método de entrevista abierta permite profundizar en el tema, en este caso se realizó al personal de mayor grado jerárquico dentro de la Unidad.

Entrevista uno:

Nombre: Dr. Gustavo Antonio Menéndez Cargo: Médico General y Director a.i.

Pregunta 1 ¿Cuáles cree que son las deficiencias de la Unidad en comunicación interna?

El recurso humano, porque en el proceso de comunicación no hay empatía entre los colaboradores y eso sumado a las fallas constantes de algunos medios de comunicación como por ejemplo el sistema de voice o internet hacen que el proceso se entorpezca y se pierda tiempo. Y este problema se ve reflejado en la comunicación externa.

Pregunta 2 ¿Qué medios o herramientas creen que mejorarían el proceso de comunicación entre los trabajadores?

Considero que los con los medios que ya se cuentan está bien, hay que sacarle el mayor provecho a los que ya tenemos. Tal vez realizar reuniones de forma más periódica para que todo el personal este en sintonía, conocer los procesos y facilitarlos.

Entrevista dos:

Nombre: Edith Ramírez Cargo: Administradora

Pregunta 1 ¿Cuáles cree que son las deficiencias de la Unidad en comunicación interna?

Que cada departamento trabaja por su cuenta, es decir no hay trabajo en equipo y eso afecta el trabajo porque lo retrasa, no hay una comunicación y eso hace que la

información no llegue o se distorsione porque algunos trabajadores se dejan llevar por rumores.

Pregunta 2 ¿Qué medios o herramientas creen que mejorarían el proceso de comunicación entre los trabajadores?

Crear un departamento de Información que se encargue de los procesos de comunicación interna y externa, que maneje todo tipo de información y en el cual todo colaborador, paciente o afiliado pueda consultar sobre cualquier trámite y a qué departamento debe avocarse para realizarlo.

MODELO DE LA FICHA DE ENTREVISTA



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

Ficha para entrevista individual

Nombre:
Cargo:

Pregunta	Respuesta
¿Cuales cree que son las deficiencias de la Unidad en comunicación interna?	
¿Que medios o herramientas creen que mejorarian el proceso de comunicación entre los trabajadores?	

MODELO DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN



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

Lugar: _____

Fecha: _____

Objetivo: Recolectar información que brinde una perspectiva de las relaciones interpersonales y comunicación interna de la institución.

Instrucciones: Calificar cada aspecto o ítem según las valoraciones establecidas.

No.	Aspectos a observar	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular
1.	Las relaciones laborales son				
2.	Uso de los medios de comunicación				
3.	Proceso de comunicación interno				
4.	Proceso de comunicación externo				
5.	Accesos a los medios de comunicación				
6.	Interacción y colaboración entre iguales				
7.	Interacción entre los departamentos				
8.	Dominio del grupo de trabajo				
9.	Clima laboral				
10.	Respeto a la jerarquía institucional				

Observaciones: _____

MODELO DE LA ENCUESTA



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

Objetivo: Conocer e identificar el proceso de comunicación interna dentro del IGSS
Consultorio Puerto San José, Escuintla.

Instrucciones: Lea cada uno de los ítems y marque o escriba la respuesta que considere.

1. ¿Cómo considera que es la comunicación interna dentro de la Unidad?

Muy buena ___ Buena|___ Regular ___ Mala ___

2. ¿Qué medios de comunicación utiliza para realizar su trabajo?

Teléfono ___ Correo electrónico ___ Mensajería instantánea ___

Otros _____

3. ¿Cada cuánto realiza o participa en reuniones de trabajo?

Semanal ___ Mensual ___ Trimestral ___ Otros ___

4. ¿Qué medios o herramientas de comunicación cree que mejorarían los procesos dentro su trabajo?

5. ¿Cuál cree que es el principal obstáculo para que no se de una comunicación fluida dentro del trabajo?

¡Gracias!

VACIADO DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Respuestas					
No. De Pregunta	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Total:
1	1	3	6	0	10
	Teléfono	Correo Electrónico	Mensajería Instantánea	Otros medios	
2	9	4	2	1	16
	Semanal	Mensual	Trimestral	Otros	
3	1	6	0	3	10

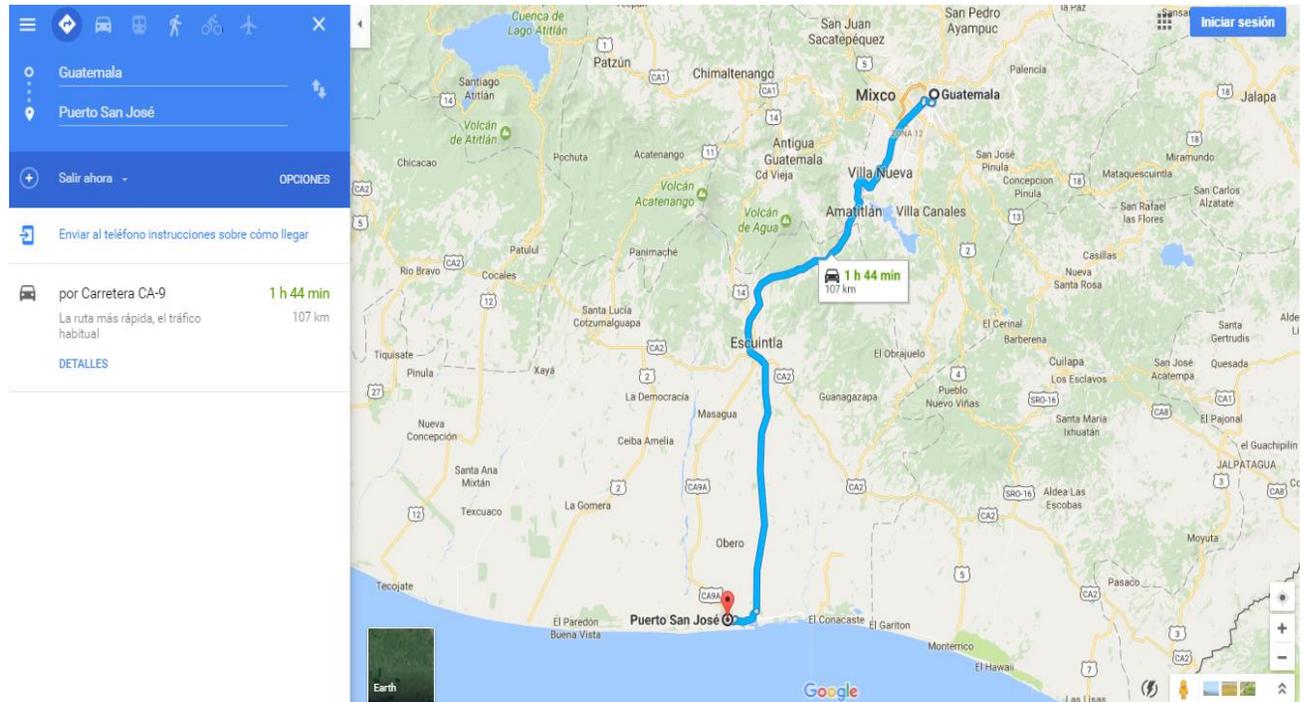
MODELO DEL BOLETÍN (Guía telefónica)

¿Con quién te quieres comunicar hoy?

Extensión	Nombre
100	Planta Telefónica (Edgar Zarceño-Asistente de Dirección)
101	Dirección (Dra. Lourdes Morales-Directora)
102	Administración (Sra. Edith Ramírez-Administradora/ Sra. Brenda Galindo-Analista)
103	Jefatura de Enfermería (Licda. Elida Girón)
104	Trabajo Social (Licda. Mayra Vargas)
105	Agentes de Seguridad
106	Farmacia (Sra. Luisa Tista/ Sra. Eugenia Calito)
107	Emergencia (Médico y Enfermero de turno)
108	Signos Vitales (Auxiliar de Enfermería)
109	Admisión COEX (Sra. Ana Melgar-Encargada de Registros Médicos)
110	COEX Anexo (Sra. Telma Díaz /Sra. Patricia Villagrán)
111	Archivo (Abner López-Encargado de Archivo)
112	Clinica 1 (Dr. Gustavo Menéndez) Ginecología y Maternidad
113	Clinica 2 (Dra. Nely Aguirre) Pediatría
114	Clinica 3 (Dr. Carlos Alvarado) Enfermedad Común y Accidentes
115	Clinica 4 (Dr. Carlos Barreda) Enfermedad Común y Accidentes
116	ETTO (Licda. Leonarda Lutín / EPS de Medicina)
117	Fondo Rotativo (Sra. Aura Cruz)
118	Servicios Contratados (Licda. Vanessa López-Encargada de SC)
119	Enc. De Estadística (Sr. Carlos Roman) Encargado de Seguridad e Higiene (Sr. Mauricio Santizo)
120	Cuarto de Médicos turnistas
121	Cuarto de Pilotos de ambulancia
123	Bodega 1 (Sra. Luisa Tista)
124	Bodega 2 (Sra. Eugenia Calito)
133	Compras Medicamento y Material Médico (Srita. Meylin Arana) FAX

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Mapa de la ruta para llegar de la ciudad a municipio del Puerto San José, del departamento de Escuintla.



Edificio en donde se encuentra ubicado el IGSS Consultorio Puerto San José, Escuintla. Junio 2017

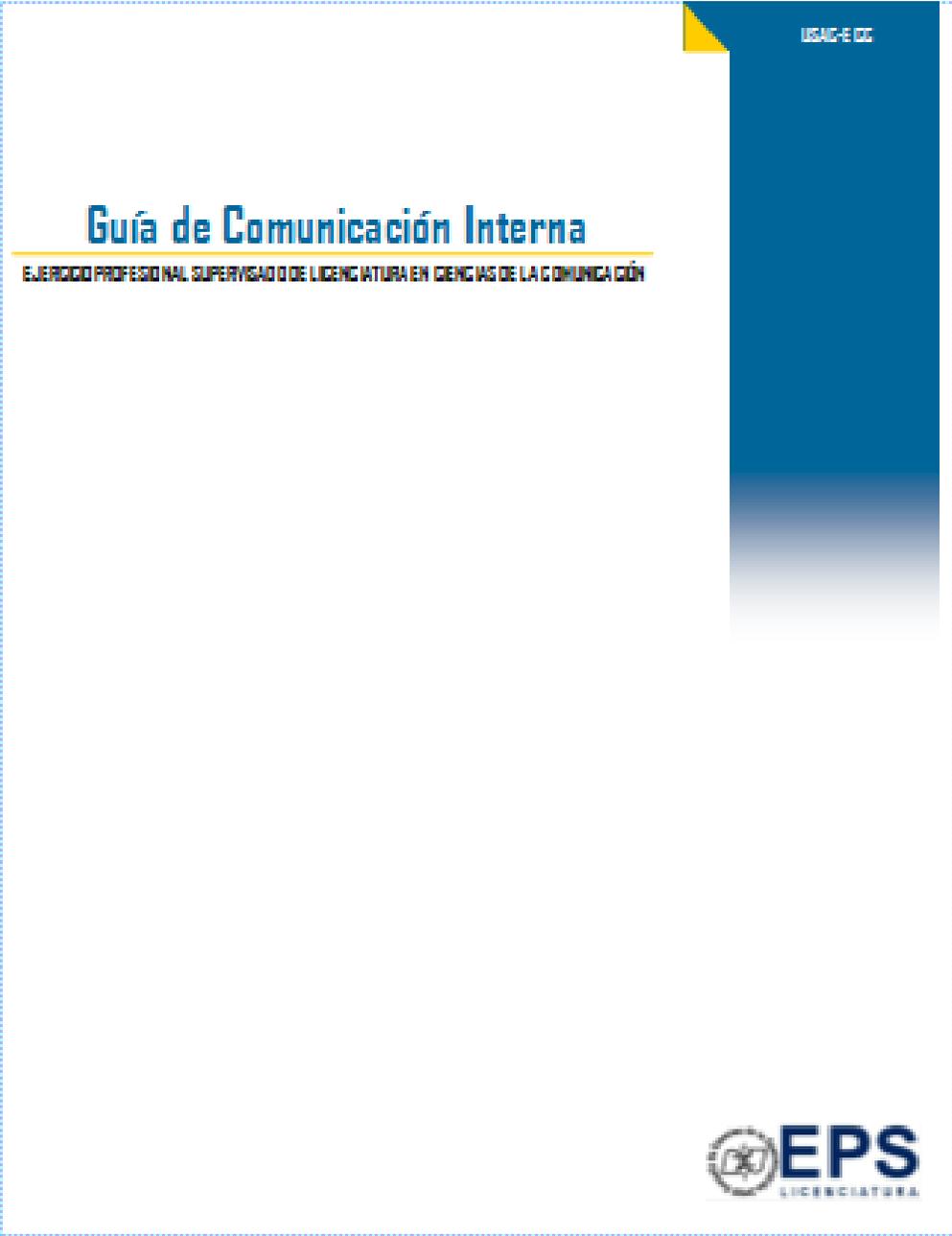
Taller Comunicación Interna

No.	Nombre	Cargo	Firma
1	Jose Macotabio Echeverria Bonaca	Piloto de video	
2	Walter Danilo Cruz Monton	Agente de seguridad	
3	Ayra Cristina Cruz Montenegro	Secretaria de	
4	Celis Gamal el Duradocano	Melero SWS cook	
5	GUSTAVO A. MENENDEZ MENEZES	MEDICO-BHORAS	
6	Andrés O. Cruz Obareilla	Camarero	
7	Dr. Rolf F. Pichonson H.	Medico General (sup)	
8	Edgar Echeverria	ANALISTA P	
9	Daniela Gómez	Auxiliar de enfermeria	
10	Justa Johana Villalobos Echeverria	Secretaria	
11	Sally Mariaga Rodriguez	Auxiliar de Enfermeria	
12	Leonilda Julia Mach	Enfermera Nivel I	
13	Mayra Vargas	Facilitadora social	
14	Nelly Aguirre	Medico Auxiliar	
15	Elida Guzmán	Jefe Serv' Enf.	
16	Tónica Paníagua	Auxiliar de Enfermeria	

Listado del personal que recibió impresa la Guía de Comunicación Interna.

No.	NOMBRE Y APELLIDO	PUESTO DE TRABAJO	IBM	FIRMA
1	M. Luis G. Marchan	Medico Sr. I Bm.	19615	<i>[Signature]</i>
2	Alvaro Barahona	Enf. Am. Su. Urgen.	25637	<i>[Signature]</i>
3	Mónica Paniagua	Auxiliar de Enfermería	86911	<i>[Signature]</i>
4	Uribe T. Isidoro	Bolegra I	30385	<i>[Signature]</i>
5	Maria Eugenia Calista	Administradora	75864	<i>[Signature]</i>
6	Brenda R. Galindo	Comp. Mecan.	75903	<i>[Signature]</i>
7	Vanessa Lopez Sandubel	Comp.	99443	<i>[Signature]</i>
8	Alvaro Barahona	Auxiliar de Enfermería	90959	<i>[Signature]</i>
9	Alba Cristina Cruz M.	Enc. del Fondo Rotatorio	92481	<i>[Signature]</i>
10	Lionelito Luis Madoz	Enfermera Nivel I	90502	<i>[Signature]</i>
11	Blanca de Lourdes Morales	Madre	72133	<i>[Signature]</i>
12	Francisco Rivas Santiago Sanchez	Inspector de Pes. e Hig.	87874	<i>[Signature]</i>
13	Rebeca Contreras Hernandez	Aux. de enfermería	45830	<i>[Signature]</i>
14	Nelly Margarita Aguirre Alvarez	Medico Asesora	24800	<i>[Signature]</i>
15	Adner Emmanuel Lopez	Estadística	29720	<i>[Signature]</i>
16	Elida Yolanda Cruz A.	Jefe Gen. Emp. B.	22864	<i>[Signature]</i>
17	Yolanda Cruz	Administradora B.	27658	<i>[Signature]</i>
18	Yolanda Cruz	Asesor. Auxiliar Depto. Bm.	48966	<i>[Signature]</i>
19	Yolanda Cruz	Asesor. Hig.	67107	<i>[Signature]</i>
20	Yolanda Cruz	Dir. Gen. de Ases. Hig.	524591	<i>[Signature]</i>
21	Norma Contreras Alcaraz	Asesor. Dental	20174	<i>[Signature]</i>
22	Dr. Carlos Barahona	Asesor. Hig.	30285	<i>[Signature]</i>
23	Susana Guisela González Méndez	Sen. Contraloras	26633	<i>[Signature]</i>
24	Solita Marcela Ramirez Osimim	Administradora C.	27091	<i>[Signature]</i>

Portada



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



Guía de Comunicación Interna

Meylin Carolina Arana Alvarado

200916718

Índice

	Página
Introducción.....	2
1. Comunicación.....	3
1.2 Comunicación Interna.....	4
1.3 Comunicación Organizacional.....	5
2. Departamentos y Funciones.....	8
3. Medios de Comunicación Institucionales.....	15

Introducción

La comunicación es el eje principal de toda institución, de ella dependen las relaciones interpersonales y la ejecución de las tareas laborales, por ello debe ser un proceso de intercambio dinámico y permanente de información entre los miembros.

Una buena comunicación interna es la mejor estrategia para cumplir los objetivos de la institución, se trata de fomentar que el personal sea el recurso principal para lograrlo. De ahí radica la importancia de saber comunicarse entre jefes y subalternos, que trabajen en conjunto desempeñando cada uno su función.

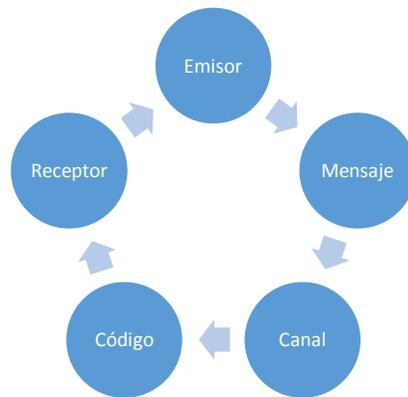
El presente manual pretende dar una guía interna para saber el qué, cómo y con quién comunicarse, para que la comunicación interna dentro de la Unidad no se vea diluida, que cada departamento conozca qué trabajo realizan los demás y saber a quién acudir. Con esto se aspira que el proceso de comunicación sea más efectivo a través de los medios ya existentes.





Según la definición de Davis, K. y Newstrom, J. (2002) la comunicación es la transferencia de información y su comprensión entre una persona y otra. Es una forma de ponerse en contacto con otros mediante la transmisión de ideas, hechos, pensamientos, sentimientos y valores. Su objetivo es que el receptor entienda el mensaje tal como lo pretende el emisor.

Para Robbins, P. y Coulter, M. (2005), la comunicación es la transferencia y la comprensión de significados, esto quiere decir que éstos se deben impartir y entender. La comunicación se establece cuando el receptor percibe un pensamiento o idea transmitido exactamente como lo previó el transmisor.



Comunicación Interna

En las organizaciones es de vital importancia comunicarse. Por lo que Davis, K. y Newstrom, J. (2002) indican que sin ella las empresas no pueden existir, ya que la coordinación sería imposible y colapsaría en ausencia de ella. La comunicación ayuda a lograr todas las funciones administrativas básicas: planeación, organización, dirección y control para que se logren los objetivos y se enfrenten dificultades que se puedan presentar.

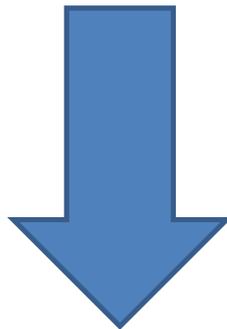
Cuando la comunicación es efectiva, se logra mejorar el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Los colaboradores entienden mejor su trabajo y se sienten más comprometidos.



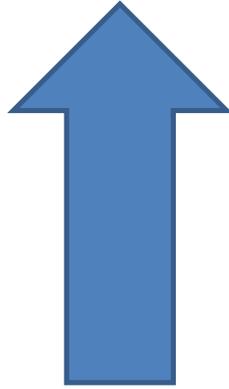
La comunicación organizacional puede fluir en distintas direcciones, como se describen a continuación:



Comunicación descendente: esta comunicación se da de los gerentes hacia los empleados, en donde se dirige, coordina, evalúa, se informan políticas u objetivos, se dan instrucciones, entre otros.



• **Comunicación ascendente:** es cuando la comunicación fluye de empleados a gerentes, en donde los primeros dan a conocer cómo se sienten, presentan informes de rendimiento, cuadros de sugerencias, quejas, solicitan sesiones con sus superiores.



Comunicación horizontal: ésta se lleva a cabo entre los empleados que se encuentran en el mismo nivel jerárquico.



¿Cómo mejorar la comunicación interna dentro de la Unidad?

Para saber el cómo, hay que saber antes el quién, es por ello que para que una institución funcione bien es indispensable que los colaboradores estén enterados de cómo funciona cada departamento. Conocer la labor que realiza cada departamento simplificara las vías de comunicación. Esto permite saber a quién acudir para solicitar información y entender los procesos internos. A continuación se describe el trabajo que realiza cada departamento o servicio dentro del Consultorio.



Funciones de los Departamentos:

1. Dirección Médica

1.1 Director: Es el Médico Jefe superior dentro de la Unidad, es la figura máxima de autoridad y encargada de supervisar que cada departamento realice su trabajo de forma adecuada. Supervisa el control del presupuesto, la producción del Consultorio y el recurso humano. En caso de ausencia un Médico General queda como encargado del despacho.

1.2 Asistente/Secretaria de Dirección: Es el analista/secretaria encargada de la planta telefónica, recibir y enviar la correspondencia de la Unidad. Encargado de suspensiones por medico particular. Encargado de distribuir información inherente a su cargo a cada trabajador (Por cualquier medio de comunicación). Encargado de la información y tramites de Recursos Humanos.

2. Enfermería

Jefatura de Enfermería: Es la encargada de planificar, supervisar, monitorear y evaluar los servicios de enfermería dentro de la Unidad. Planifica rol de turnos de enfermería. Encargada de solicitar a Bodega 1 insumos para abastecer los servicios de enfermería. Encargada de solicitar y distribuir vacunas.

2.1 Enfermera Graduada Nivel 1: Brinda apoyo en las funciones administrativas a la Jefatura de enfermería y en ausencia de la Jefe, la enfermera graduada toma su lugar con todas las atribuciones.

Es encargada principalmente de brindar capacitaciones a las empresas de alto, medio y bajo riegos. Planifica jornadas de vacunación dentro de las empresas. Realiza eventos de prevención y promoción de la Salud. La enfermera graduada también forma parte del Equipo Técnico Operativo.

2.2 Auxiliares de Enfermería: Trabajan en diferentes turnos fijos y rotativos atendiendo las indicaciones que le medico disponga para realizar procedimientos médicos a los pacientes tanto en la consulta externa como en la emergencia. Atienden diversos servicios: Clínica de toma de signos vitales (previo a que el paciente pase con el médico). Clínica de vacunas: se encargan del resguardo y aplicación de los esquemas de vacunas. Clínica de hipodermia: en esta clínica se encarga de hacer curaciones prescritas por los médicos, así como esterilizar material médico quirúrgico.

3. Médicos

3.1 Médicos Consulta Externa: Son médicos generales de 8 horas que trabajan turnos fijos, cada uno atiende una clínica distinta. Las clínicas que existe actualmente son Ginecología, Pediatría, Enfermedad Común y

Accidentes. Los médicos pueden girar órdenes a los auxiliares de enfermería y secretarías de clínicas y admisión.

3.2 Médicos de Emergencia: Son médicos turnistas de 6 horas, que trabajan por turnos rotativos. El médico de turno es el responsable del servicio de emergencia.

4. Equipo Técnico Operativo:

4.1 Trabajo Social: En el área de trabajo social se realizan los trámites de los programas de Invalidez, Vejez y Sobrevivencia. Se investigan casos emanados de la Dirección Médica, Admisión y Consulta externa, y así poder brindar un dictamen para calificar ciertos derechos con el Instituto. Realiza capacitaciones empresariales de promoción y prevención de la Salud.

4.2 Enfermera Nivel 1: Brinda apoyo en las funciones administrativas a la Jefatura de enfermería y en ausencia de la Jefe, la enfermera graduada toma su lugar con todas las atribuciones.

Es encargada principalmente de brindar capacitaciones a las empresas de alto, medio y bajo riesgos. Planifica jornadas de vacunación dentro de las empresas. Realiza eventos de prevención y promoción de la Salud. La enfermera graduada también forma parte de la Jefatura de Enfermería.

4.3 Seguridad e Higiene: El inspector de Seguridad e Higiene es el encargado de supervisar que las empresas cumplan con las normas y procesos de seguridad industrial. Brindar capacitaciones de seguridad ocupacional a empresas de alto, mediano y bajo riesgo. Realizar eventos de promoción y prevención de la salud. Investigar casos de accidentalidad laboral.

5. Administración

5.1 Administración: En el área de administración se llevan a cabo todos los procesos relacionados al presupuesto. Se autorizan compras y pagos de bienes y servicios de la Unidad. Se encarga de realizar los trámites de pago de las horas extras del personal turnista.

La administradora es el jefe inmediato superior de los analistas y técnicos de compras. Es la encargada de solicitar a la Subgerencia de Recursos Humanos documentación del personal de la Unidad. Llevar el control y resguardo de los expedientes del personal.

5.2 Analista de Administración: Es la persona encargada de brindar apoyo a la dirección y administración. En caso de ausencia de la administradora la analista cubre sus funciones. Se encarga de revisar expedientes de compra y pago de servicio para ser aprobados. Analiza planillas para pago de viáticos del personal que sale a comisiones. Apoya a los técnicos de compras en los procesos de estos.

5.3 Estadística: Esta área es la encargada de recolectar la información de la producción del Consultorio para presentar un informe mensual. Elabora la sala situacional de cada mes, en la cual se presentan los logros alcanzados y metas ejecutadas, así como los ingresos y egresos.

5.4 Fondo Rotativo Interno: Es la encargada de realizar los expedientes de pagos de los servicios (luz, internet, agua, alimentación, teléfono, etc.) que utiliza el consultorio. Pago de viáticos a los trabajadores. Encargada de solicitar y entregar formularios de viáticos y requisiciones. Supervisa la caja chica.

5.5 Técnicos de Compras: Los técnicos de compras son secretarias con funciones de encargadas de compras. Se dividen en 3 sub áreas: Compras de Medicamentos y Material Médico Quirúrgico, de acuerdo a lo solicitado por la Bodega 1. Compras de insumos (útiles de oficina y limpieza, mobiliario y equipo) solicitados por la Bodega 2 y pagos de otros servicios como mantenimientos, además de llevar la caja chica y presentar a la encargada de fondo rotativo. Y la técnico encargada de Servicios Contratados, quien se encarga de realizar los pagos de los laboratorios clínicos y exámenes especiales que se realizan los pacientes, así mismo trasladar al archivo los resultados de los mismos para que se coloquen en los expedientes médicos.

5.6 Secretarias Admisión / Consulta Externa: La secretaria de admisión es la encargada de Registros Médicos, quien se encarga de recibir la papelería para inscripción médica de la población afiliada y calificar los derechos de los pacientes, apertura expedientes médicos, realizar carné de citas médicas. También es la encargada de realizar la papelería para trámite de pago de los pacientes que son suspendidos por incapacidad laboral temporal. Las secretarias de la consulta externa (COEX), de llevar las agendas de citas de las clínicas, de agendar citas en los carné médicos de los pacientes, realizar formularios solicitados por el médico y ordenar los expedientes médicos. También se encargan de solicitar citas a las especialidades en otras unidades médicas.

6. Servicios Varios

6.1 Camareros: Los camareros son los encargados de realizar la limpieza en todo el Consultorio. Así mismo de colocar los insumos de higiene en los lugares correspondientes. Solicitar por medio de requisiciones insumos a la Bodega 2. En caso de ser necesario también cumplen las funciones de mensajeros.

6.2 Agentes de Seguridad: Son los encargados de resguardar los bienes de la Institución. Entregar vales de combustible a los pilotos. Llevar el control de la entrada y salida de los vehículos institucionales. Ordenar el ingreso de los pacientes al Consultorio. Llevar reportes de sucesos relevantes dentro de la Unidad.

6.3 Pilotos de Vehículos: Es el personal que se encarga de manejar las ambulancias de la Unidad. Llevar reportes de consumo de combustible. Reportar desperfectos de los vehículos. Llevar y traer correspondencia del Consultorio. Solicitar vales a los agentes de seguridad para abastecer las ambulancias.

7. Archivo: El encargado de archivo es una secretaria o un camarero, quien lleva el control de los expedientes médicos que ingresan y egresan. Se encarga de mantener los expedientes médicos ordenados. De entregar expedientes agendados a las secretarias de las clínicas de los pacientes citados.

8. Farmacia y Bodega

8.1 Farmacia: Es encargada de despachar el medicamento que recetan los médicos a los pacientes. Este departamento tiene normas internas específicas, como el resguardo de los insumos. Solicita a la Bodega 2 por medio de requisiciones medicamentos para despachar al derechohabiente.

8.2 Bodega 1: Esta bodega es la encargada recibir y resguardar medicamento y material médico quirúrgico menor. Realiza máximos y mínimos de consumo promedio mensual de cada insumo. Realiza las solicitudes de compra que se entregan a la técnico de compra para que inicie el proceso. Elabora informes para auditoria interna. Se encarga de solicitar vacunas a la bodega central para la jefatura de enfermería. Elabora informes de desabastecimiento, de ingresos, egresos e inventario. Abastece a la farmacia para el despacho de medicamento. Entregar informes y exenciones de IVA a los proveedores.

8.3 Bodega 2: Esta bodega es la encargada recibir y resguardar los insumos de librería, limpieza, equipo, mobiliario, etc. Realiza las solicitudes de compra que se entregan a la técnico de compra para que inicie el proceso. Abastece de todo tipo de insumos al personal por medio de requisiciones. Entrega recibos de almacén y elabora reportes mensuales. Entregar informes y exenciones de IVA a los proveedores.

Uso de los medios de comunicación institucionales: (Planta telefónica con sus extensiones)

El teléfono es el medio de comunicación más utilizado dentro del consultorio y al que tiene más acceso los trabajadores, sin embargo, no se aprovecha al máximo. No todos los colaboradores saben cuántas extensiones existen y en que departamentos se encuentran. Para simplificar el uso de este medio se ha considerado realizar una guía telefónica interna, con el número de extensión, servicio y persona asignada para cada línea. Esto con el fin de evitar perder tiempo llamando a otras personas e ir directamente con quien se necesita, enlazada con a la guía de funciones de los distintos servicios que hay. El saber con quién acudir para cada proceso permitirá que la comunicación se dé con fluidez. Se adjunta modelo de la guía impresa.

CONTRAPORTADA





Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Ciencias de la Comunicación Guatemala, 13 de Febrero de 2017

EPS-LIC--2017-0180

Dra. María de Lourdes Morales Sagastume

Directora Médica de la Unidad

IGSS Consultorio Puerto San José, Escuintla (Instituto Guatemalteco de Seguridad Social)

Presente.

Estimada Doctora:

Por medio de la presente solicitamos se sirva recibir como practicante de licenciatura en Ciencias de la Comunicación, al(a) estudiante: **Meylin Carolina Arana Alvarado** carné **200916718** quien manifestó su deseo de hacer Práctica Profesional Supervisada en su institución, para el efecto solicitamos lo siguiente:

- a. Extenderle una carta de aceptación.
- b. Facilitarle los materiales para hacer su práctica.
- c. Aceptar que dentro del Plan y Estrategia de Comunicación 2017 de su institución, el(a) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar una estrategia, que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de su Institución.
- d. Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional –EPS–.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Lic. Luis Pedroza

Coordinador de EPS Licenciatura



Cel. 42178224 / 55028866

Copia: archivo



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



Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
Consultorio Puerto San José, Escuintla.

Puerto San José, Escuintla 29 de marzo de 2017

Oficio C 21/2017

Lic. Luis Pedroza
Coordinador de EPS Licenciatura
Escuela de Ciencias de la Comunicación
Universidad de San Carlos de Guatemala

Respetable Lic. Pedroza:

Cordialmente me dirijo a usted deseándole éxitos y la vez con el motivo informarle que la señorita Meylin Carolina Arana Alvarado con carné No. 200916718 es aceptada como Epesista de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación en este Consultorio para realizar su Práctica Profesional Supervisada.

Así mismo se informa que la Dra. Maria de Lourdes Morales Sagastume, Directora Médica de esta Unidad se encuentra suspendida de labores por enfermedad, por lo cual firmo y sello la presente en su lugar.

Sin otro particular, me despido de usted,

Atentamente;

Dr. Gustavo Antonio Menéndez Menéndez
Encargado del Despacho



cc archivo.



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): Meylin Carolina Arana Alvarado
No. Carné y DPI: 200916718 DPI 2316-51589-0501
Jefe o Encargado (a): Dra. María de Lourdes Morales, Directora Médica
 Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio Puerto San José, Escuintla.
Institución o Empresa: José, Escuintla.
Supervisor de EPSL: Lic. Fernando Flores.

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 01 / Al: 02	Junio	x	x	x	8	8	x	16 hrs.
2	Del: 05 / Al: 09	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
3	Del: 12 / Al: 16	Junio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
4	Del: 19 / Al: 23	Junio	8	8	8	x	8	x	32 hrs.
5	Del: 26 / Al:30	Junio	8	8	8	x	x	x	24 hrs.
6	Del: 03 / Al:07	Julio	8	6	8	8	x	x	30 hrs.
7	Del: 10 / Al:14	Julio	x	8	8	8	8	x	32 hrs.
8	Del: 17 / Al:21	Julio	8	6	8	8	8	x	38 hrs.
9	Del: 24 / Al:28	Julio	8	8	8	8	8	x	40 hrs.
10	Del: 31 / Al:	Julio	8	x	x	x	x	x	08 hrs.
TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS									300 hrs.

(f)

Dra. María de Lourdes Morales



(f)

Lic. Fernando Flores. – Supervisor EPSL