

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



“Estrategias de Comunicación Interna en el Área de Farmacia y Bodega del
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio de Villa Nueva”

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- Licenciatura
Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

Katherine Gabriela Durán García

Previo a optar el título de:

LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Guatemala, noviembre 2018

Director

M. Sc. Sergio Vinicio Morataya

Representantes Docentes

Lic. Mario Campos

Lic. Gustavo Morán

Representantes Estudiantiles

Pub. Gabriela Eugenia Menegazzo Cu

Pub. Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

Representantes Egresados

M. A. Michael González

Secretaría Administrativa

M. Sc. Claudia Molina

Coordinador EPS Licenciatura

Lic. Luis Pedroza Gaytán

Supervisores de EPS Licenciatura

Licda. Sandra Nohemí Hernández y Hernández

Lic. Fernando Ismael Flores Barrios



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



Guatemala, 05 de Febrero 2018

EPS-LIC-2018-224

Licenciada Ana Mayuly Contreras Ayala de Ponce
Encargada de la Jefatura de Farmacia y Bodega
Instituto Guatemalteco de Seguridad Social IGSS
Presente.


Estimada Encargada de la Jefatura de Farmacia y Bodega.


Por medio de la presente agradecemos su colaboración por brindar el espacio para que el (la) estudiante de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, estudiante Katherine Gabriela Durán García con número de registro académico 201216651 realice su ejercicio profesional supervisado en su prestigiosa institución para tal efecto solicitamos lo siguiente:

- Extender una carta de aceptación al estudiante e insistir en papel membreado y sellado por la empresa o institución.
- Fornecer los materiales de consulta y de trabajo para hacer su práctica.
- Aceptar que dentro del Plan de Comunicación 2018 de su institución, el(ol) estudiante tenga la oportunidad de hacer un diagnóstico, elaborar un plan y ejecutar el mismo para que ayude al Proceso de Comunicación Interno o Externo de la misma.
- Autorizar que el estudiante e insistir en toda la información que se deriva del presente Ejercicio Profesional Supervisado que será publicada en las instancias que corresponde (Bibliotecas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Biblioteca de la Escuela de Ciencias de la Comunicación "Flavia Herrera" así como copia interna en la Coordinación del EPS de Licenciatura y Colegio de Humanidades).
- Autorizar que se supervise el Ejercicio Profesional Supervisado por parte de los docentes supervisores quienes estarán debidamente identificados (EPS).

Atentamente,

"D Y ENSEÑAR A TODOS"


Luis Padroza
Coordinador de EPS Licenciatura
tel. 50278224 / 55028855



Copia - Empresa/Institución/Estudiante apostada.



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



Consultorio del Instituto en el Municipio de Villa Nueva
Departamento de Guatemala

Guatemala, 09 de agosto de 2018

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: Katherine Gabriela Durán García con número de carné: 201216651 y CUI: 2085641360101; el estudiante (a) epesista 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 específicamente en el Departamento de Farmacia y Bodega cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del 14 de mayo al 17 julio del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: " Estrategias de Comunicación Interna en el Área de Farmacia y Bodega en el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio de Villa Nueva", entregando el material respectivo, debidamente recibido por nuestra Institución.

En este sentido, manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo del epesista y para los usos subsecuentes en el proceso de EPS de Licenciatura, extendemos la presente **CONSTANCIA DE FINALIZACION DE SU PROYECTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO DE LICENCIATURA** en nuestra Institución.

Atentamente,

Licenciada Ana Mayuly Contreras Ayala
Encargada del Despacho de la Jefatura
De Farmacia y Bodega

Consultorio del Instituto en el Municipio de Villa Nueva
Departamento de Guatemala





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



Guatemala, 10 de octubre de 2018


Estudiante
Katherine Gabriela Durán García
Carné: 201216651
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC


De mi consideración:

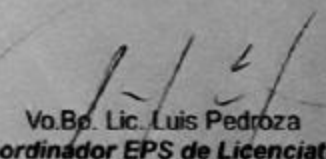
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL ÁREA DE FARMACIA Y BODEGA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL CONSULTORIO DE VILLA NUEVA". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"**ID Y ENSEÑAD A TODOS**"


Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura




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



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

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

Dedicatoria

- A Dios:** Por las pruebas, sabiduría y fortaleza para alcanzar mis metas.
- A mi madre:** Por siempre estar, por ver una luz donde yo ya no la veía.
¡Mami un logro más para ambas!
- A mi abuela:** Para esa estrella que brilla en el cielo para mí, quien desde allá me cuida y guía. ¡Esto es por ti Yaya!
- A mi hermano:** ¡Por tu apoyo y ánimos!
- A la Mama Güicha:** Por el apoyo incondicional y por siempre confiar en
- A mis amigos:** Por el apoyo y tantas vivencias en este camino de aprendizaje.

Agradecimientos

A la Escuela de Ciencias de la Comunicación que me ha dado tanto conocimiento como profesional y como ser humano.

A Lic. Fernando Flores por todo su apoyo y acompañamiento durante la realización de este proyecto.

A Licda. Ana Mayuly Contreras Ayala, por su confianza y apoyo incondicional.

Para efectos legales, únicamente la autora es responsable del contenido de este trabajo.

Índice

RESUMEN.....	I
INTRODUCCIÓN.....	III
JUSTIFICACIÓN	V

CAPITULO 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	1
1.2.1 Ubicación Geográfica:.....	1
1.2.2 Antecedentes o Historia	1
1.2.3 Departamentos o dependencias	4
1.2.4 Misión.....	8
1.2.5 Visión	8
1.2.6 Objetivos Institucionales	8
1.2.7 Público Objetivo (de la institución)	9
1.2.8 Organigrama (de la institución)	10
1.3 METODOLOGÍA.....	11
1.3.1 Descripción del Método	11
1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección	12
1.3.3 Cronograma del Diagnóstico.....	13
1.4 RECOPIACIÓN DE DATOS	14
1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones de los resultados de las encuestas.....	14
1.4.2 Cuadros e interpretaciones de las fichas de observación.....	19
1.5 RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN	23
1.5.1 Fortalezas (Factor Interno).....	23
1.5.2 Oportunidades (Factor Externo).....	23
1.5.3 Debilidades (Factor Interno).....	23
1.5.4 Amenazas (Factor Externo)	23

CAPÍTULO II

2. PLAN DE COMUNICACIÓN	24
2.1 ANTECEDENTES	24
2.2 OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN	28
2.2.1 Objetivo General	28

2.2.2 Objetivos Específicos.....	28
2.3 PÚBLICO OBJETIVO	28
2.4 MENSAJE	29
2.5 ESTRATEGIAS	29
2.6 ACCIONES	30

CAPÍTULO III

3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	33
3.1 PROYECTO DESARROLLADO	33
3.1.1 Financiamiento.....	35
3.1.2 Presupuesto	36
3.1.3 Beneficiarios	37
3.1.4 Recursos Humanos.....	37
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción.....	37
3.2 ESTRATEGIA Y ACCIONES (DESARROLLADAS).....	38
3.2.1 Estrategias Desarrolladas y Acciones Desarrolladas.....	38
3.3 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	39
3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO (EVALUACIÓN)	40
CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES	42
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	43
BIBLIOGRAFÍA.....	45
E-GRAFIA.....	46
ANEXOS.....	47

Resumen

Nombre de la Institución:

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio de Villa Nueva.

Nombre del Proyecto:

“Estrategias de Comunicación Interna en el Área de Farmacia y Bodega del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio de Villa Nueva”

Objetivos

General:

- Fortalecer los conocimientos operativos de los Bodegueros de la Farmacia del IGSS de Villa Nueva para la correcta prestación de sus servicios.

Específicos:

- Fortalecer el servicio a los afiliados y/o derechohabientes.
- Divulgar el contenido de los manuales que rigen el funcionamiento de Farmacia y Bodega del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Realizar capacitaciones para fortalecer los conocimientos de los Bodegueros.
- Elaboración de material físico de apoyo didáctico.

Sinopsis

Se realizó un Plan de Comunicación Interna, en el área de Farmacia y Bodega del IGSS, Consultorio Villa Nueva. Previamente, se hizo un diagnóstico para identificar las necesidades del área, en la cual se iba a trabajar.

Se utilizó una metodología mixta, observación, documentación y encuestas, dando como resultado que los Colaboradores del Área de Farmacia y Bodega no recibieron una Inducción previa y tampoco se les ha capacitado acerca de los Acuerdos que rigen el funcionamiento de la Farmacia y Bodega del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS, los cuales son un pilar fundamental para realizar sus labores dentro de la Institución.

Por lo cual, se llevó a cabo una Estrategia de Comunicación Interna utilizando como recurso capacitaciones, de las cuales se realizaron tres, divididas en dos fases cada una, debido a que el trabajo en el área de Farmacia no podía cesar, y es un servicio constante a los Afiliados.

Las Capacitaciones estaban enfocadas a fortalecer los conocimientos teóricos de los Colaboradores del área de Farmacia y Bodega del Consultorio Villa Nueva.

Así mismo, se utilizó como herramienta la encuesta previo y posteriormente a las mismas para medir el porcentaje de aprendizaje por parte de los colaboradores.

Introducción

El ser humano históricamente se ha visto en la necesidad de comunicarse, por ser ésta una de sus necesidades básicas para sobrevivir, ha creado distintas formas de hacer llegar el mensaje que necesita comunicar. Desde su etapa primitiva creó distintos mecanismos por diversos medios como emisión de sonidos por instrumentos creados por él mismo, pinturas en pieles de animales, señales de humo, etc. Todo ello en un contexto en donde él conocía que significaba cada gesto, cada sonido, cada símbolo, todo ello era codificado por él mismo.

Con el paso del tiempo la humanidad se vio en la necesidad de ampliar sus actividades para sobrevivir, como el comercio, es por ello que sus medios de comunicación ya no podían ser los mismos medios primitivos que al inicio usaba porque le resultaba obsoletos y no respondían a las necesidades de su entorno, los volvió más complejos y de mayor rango de alcance.

Creó diferentes medios de comunicación que iban conforme a las necesidades de cada época empezando por el telégrafo que con el paso del tiempo evolucionó y dio como resultado el teléfono, después la radio, luego la televisión hasta llegar a la computadora y actualmente perfeccionándose con el internet para lograr una comunicación más eficaz y con alcance mundial.

El diccionario de la Real Academia Española señala que la palabra comunicación viene del latín *communicatio*, -ōnis que significa acción y efecto de comunicar o comunicarse.

Los elementos que necesita la comunicación para ser efectiva según Román Jakobson es “cuando uno de ellos, llamado **emisor**, envía un MENSAJE al otro, llamado RECEPTOR. Para llevar a cabo el “acto comunicativo”.(Antonia V. A., 1997).

No solamente, son estos elementos, para una comunicación efectiva, también se necesitan, según los expertos Shannon y Weaver, “Los elementos básicos que ellos proponen son: fuente o emisor, codificación, mensaje, medio, decodificación, receptor y retroalimentación” (Abraham, 2008).

La Comunicación Empresarial, Institucional o Corporativa, Joan Costa en su libro Imagen Corporativa en el siglo XXI, define estos términos, debido a que en muchas ocasiones se utilizan como sinónimos, lo cual es un error pero ambos términos se necesitan para complementarse.

Acosta define “Empresa, puede ser, por tanto, una institución, una fundación, una industria, una entidad comercial de servicios, una organización sin ánimo de lucro, una administración pública o un gobierno.”(Joan, 2006). En ésta clasificación también son aceptadas aquellas instituciones cuyo enfoque es social.

El término corporativo, según Acosta es “grupo de empresas o también gran compañía multinacional”.

La Comunicación interna es la comunicación dirigida al recurso humano interno con el que cuenta la institución. Ésta nace ante la necesidad de ésta época de motivar al personal para obtener buenos resultados de su trabajo.

Es con base en esta premisa que se decide realizar este trabajo de investigación, ya que con base en una observación previa se ha notado que la comunicación interna entre los colaboradores del área de Farmacia y Bodega posee debilidades.

Justificación

La comunicación interna es el pilar fundamental para el buen funcionamiento de una Institución, adaptado al contexto de Guatemala y a éste trabajo de investigación se emplea el término “Institucional”, en el caso del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, el cual hace referencia a una institución autónoma y sobre este término se realiza el estudio.

Sea una empresa, institución o corporación, todas necesitan de una comunicación interna efectiva, porque son los colaboradores la fuerza motora y los pilares fundamentales de toda institución para que sea exitosa.

Con el paso del tiempo las instituciones se han visto en la necesidad de fortalecer esta forma de comunicación, las cual han manifestado una evolución marcada por la tecnología.

Una institución como el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- que cubre a gran parte de la población guatemalteca se ve en la necesidad de fortalecer los servicios y facilitar la comunicación interna para atender con servicios de calidad a sus afiliados.

Es con base en esta premisa que se decide realizar este trabajo de investigación, ya que con base en una observación previa se ha notado que la comunicación interna entre los colaboradores del área de Farmacia y Bodega posee debilidades.

Capítulo I

1. Diagnóstico

1.1 Objetivos del diagnóstico

1.1.1 Objetivo General

- Realizar un diagnóstico al personal del área de Farmacia y Bodega del Consultorio de Villa Nueva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social – IGSS-, que permita conocer en qué situación se encuentra actualmente la comunicación interna.

1.1.2 Objetivos Específicos

- Determinar las carencias del personal entorno a conocimiento de los Acuerdos que rigen el funcionamiento de la Farmacia y Bodega.
- Elaborar un plan de comunicación Interna que atienda las carencias y ayude a mejorar la comunicación interna en el área de Farmacia y Bodega.

1.2 Institución

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-

1.2.1 Ubicación Geográfica:

16 Avenida 0-60, Zona 4 Villa Nueva

1.2.2 Antecedentes o Historia

La Constitución Política de la República, establece, 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”.

Según el portal web del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, “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”. Nació bajo el gobierno del Dr. Juan José Arévalo Bermejo.

Según el Acuerdo 25/2000, de fecha 13 de noviembre del año 2000, emitido por la Honorable Junta Directiva, establece la creación del Consultorio del Instituto en el Municipio de Villa Nueva.

Nace con la necesidad de descentralizar la Consulta Externa de Pediatría del Hospital General de Enfermedades, esto debido a que se realizaron determinados estudios que arrojaron que más del 50% de las consultas en el área de Pediatría eran provenientes del Municipio de Villa Nueva.

Es por ello que ante la necesidad de atender a este sector de público objetivo y con el afán de proporcionar una mejora en la prestación de servicios el 04 de febrero del año 2013 el Consultorio de Villa Nueva inicia labores en la 16 Avenida 0-60 zona 4 del referido Municipio.

En sus inicios el Consultorio de Villa Nueva empezó a prestar servicios con 07 clínicas y dos clínicas de odontología ambas de pediatría, cuyos médicos tratantes fueron trasladados del Hospital General de Enfermedades. En esa época la Unidad únicamente contaba con 35 empleados.

Después de una lucha constante y estudios realizados que demostraban la necesidad de ampliar su espacio físico, así como de los recursos necesarios el 01 de marzo del año 2007 se inició la ampliación del Programa Enfermedad, Maternidad y Accidentes – EMA-.

En el año 2011, el 22 de febrero, se inaugura “Clínicas Vila Nova” con siete clínicas para Enfermedad Común y una clínica de odontología, ampliándose de esta manera los servicios para cubrir maternidad y accidentes. Para esta fecha el Consultorio contaba con 70 empleados.

Según lo que establece el Consultorio de Villa Nueva en su Plan Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto 2018 y Multianual 2018-2022 actualmente: “Actualmente el Consultorio cuenta con clínicas de 8 horas de la siguiente manera: 6 clínicas para el Programa de Enfermedad Común, 1 Clínica de 8 horas que atiende suspensiones por Medico Particular empleando 4hrs al día y 4hrs para el programa de Enfermedad Común. 1 Clínica de Clasificación de Pacientes, 1 Clínica de apoyo para emisión de prescripciones de medicamentos a pacientes crónicos y estables que en ese momento vengan únicamente por el medicamento sin ningún otro motivo de consulta.

2 clínicas de atención de Traumatología y Ortopedia, 3 clínicas para la atención de Ginecología y Obstetricia, 2 clínicas para Odontología general de Adultos.

Contamos con ambientes de Servicios técnicos de apoyo de la siguiente manera.

1 clínica atendidas por personal de auxiliares de enfermería de Estabilización e Hipodermia que en determinados momentos es apoyada por un médico de enfermedad común. 1 clínica de Electrocardiograma y Ultrasonido, esta área es conocida como Clínicas Vila Nova; además, el área de Pediatría cuenta con 11 clínicas distribuidas de la siguiente forma: 3 clínicas de Niño enfermo, 4 clínicas de Niño sano, 1 clínica de Nutrición, 2 clínicas de odontología y 1 Coordinación de Pediatría.”

A la fecha también cuenta con un Laboratorio para realizar exámenes físico-químicos y un total de 178 colaboradores, al servicio de los afiliados y beneficiarios.

1.2.3 Departamentos o dependencias

Según el Plan Operativo Anual, -POA- realizado en el Consultorio de Villa Nueva, consta de los siguientes departamentos o dependencias:

Servicios médicos de adultos:

1. Enfermedad común (9 clínicas)
2. Traumatología y ortopedia (2 clínicas)
3. Ginecología y Obstetricia (3 clínicas)
4. Odontología general adultos (2 clínicas)

Servicios de apoyo médico de adultos:

1. Clínica de parámetros
2. Clínica de Estabilización e Hipodermia
3. Clínica de electrocardiograma y ultrasonido
4. Enfermería

Servicios médicos de pediatría:

1. Niño enfermo (3 clínicas)
2. Niño sano (4 clínicas)
3. Nutrición (1 clínica)
4. Odontología general (2 clínicas)
5. Casos especiales y jefatura (1 clínica)

Servicios de apoyo médico de pediatría:

1. Clínica de Parámetros.
2. Clínica de Electrocardiograma.
3. Clínica de Terapia Respiratoria.
4. Clínica de Hipodermia.
5. Clínica de Inmunizaciones.
6. Enfermería.

Servicios de Apoyo:

- **Administración:**

Es el área encargada de realizar procesos administrativos relacionados con personal, como: gestión del recurso humano

- **Presupuesto**

Responsables de velar por la correcta ejecución del presupuesto asignado al Consultorio de Villa Nueva.

- **Admisión y Registros Médicos (adultos y pediatría)**

Responsables de lo relacionado a las cita de los afiliados y derecho habientes, así como del expediente médico correspondiente.

- **Archivo (adultos y pediatría)**

Encargados de salvaguardar los expedientes médicos de los afiliados y beneficiarios, pensionados y jubilados.

- **Prestaciones en Dinero**

Son los encargados de darle trámite al proceso de pago por suspensiones de diversa índole.

- **Compras**

Área encargada de realizar los procesos de adquisición de medicamentos e insumos para el buen funcionamiento de la unidad.

- **Servicios Contratados**

Son los servicios que la Institución contrata a diversos proveedores para atender las necesidades de los afiliados, beneficiarios/derecho habientes.

- Laboratorio Clínico

Encargados de realizar las pruebas físico-químicas a los afiliados y/o beneficiarios por medio de una orden, previamente extendida por el médico tratante.

- Farmacia y Bodega

Encargado hacer las solicitudes correspondientes según procedimientos regulados internos, por la ley, para abastecer la unidad y no caer en desabastecimiento.

- Central de Equipo y Esterilización

Área encargada de esterilizar el diverso equipo que se necesita en el préstamo de diversos servicios en las instalaciones de la Unidad.

- Trabajo Social (adultos y pediatría)

Área encargada de realizar los trámites del Programa IVS, el cual otorga protección y beneficios por invalidez, vejez o sobrevivencia.

- Educadoras en Salud (adultos y pediatría)

Área encargada de proporcionar información por medio de charlas educativas de diversos temas de interés, para los afiliados y beneficiarios.

- Anfitriones (adultos y pediatría)

Encargados de proporcionar información y diverso apoyo a los pacientes cuando lo necesiten.

- Mantenimiento

Encargado de realizar las reparaciones menores, para el buen rendimiento del equipo e instalaciones para el cumplimiento eficaz de las funciones.

- Estadística

Departamento compuesto por una persona quien es la encargada de llevar un registro de los datos estadísticos de la Unidad.

- Inventarios

Departamento compuesto por una persona quien es la encargada de llevar el inventario de la Unidad.

- Piloto vehículo

Servicio responsable de trasladar al personal de la Unidad para realizar diversas diligencias tanto dentro de la Institución a diversas dependencias como de manera externa.

- Ambulancia

Servicio encargado de realizar los traslados de pacientes según la gravedad del caso a una dependencia en específico, según sea necesitado.

- Mensajería

Servicio encargado de trasladar documentación de la Unidad a diversos lugares, según le sea indicado por sus superiores.

- Lavandería

Encargado de la limpieza de la ropería utilizada en el Consultorio.

- Camareros

Responsables del traslado interno de documentación, en el Consultorio de Villa Nueva.

- Seguridad

Personal responsable de brindar la seguridad dentro de la Institución, cabe resaltar que el personal de éste servicio brinda servicio por medio de una Empresa contratada.

- Limpieza

Responsables de mantener limpias las diversas áreas, para dignificar a los afiliados y beneficiarios que asisten a la Unidad en calidad de pacientes.

1.2.4 Misión

La misión del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS-, según su portal web establece:

“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.”

1.2.5 Visión

De la misma manera en el portal web establece:

“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.”

1.2.6 Objetivos Institucionales

*Ampliación de cobertura

*Solidez financiera

*Prestaciones de calidad

*Eficiencia, transparencia y control

*Crecimiento y desarrollo institucional

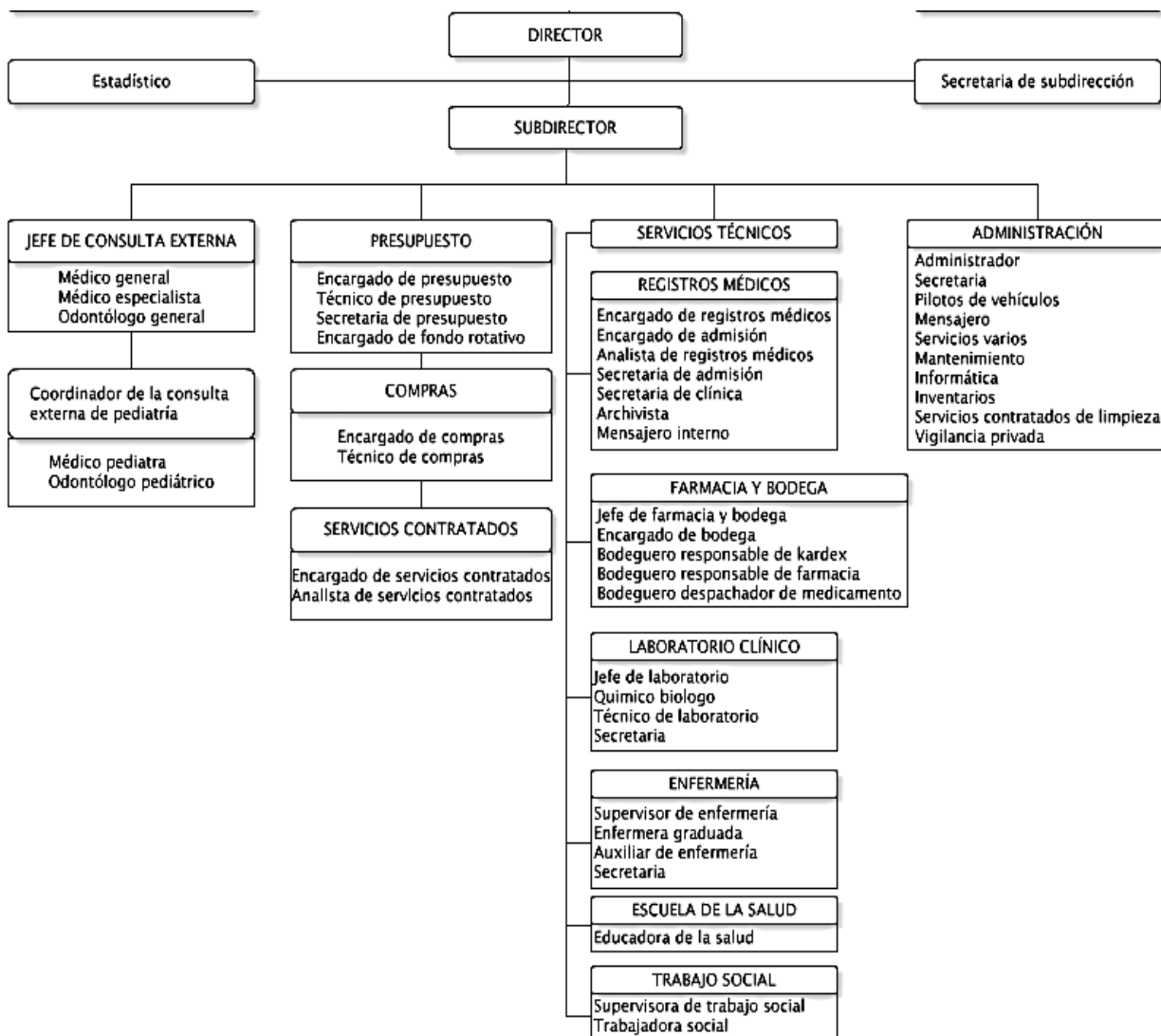
*Transparentar los procesos de contrataciones en general.

- *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.

1.2.7 Público Objetivo (de la institución)

- Afiliados
- Esposas o Compañeras de afiliados
- Hijos beneficiarios
- Pensionados programa de accidentes
- Pensionados Programa Invalidez y Supervivencia –IVS-
- Jubilados del Estado

1.2.8 Organigrama (de la institución)



Fuente: Plan Operativo Anual –POA – y Anteproyecto de Presupuesto 2018 y Multianual 2018-2022. Presupuesto por Resultados (Ppr) UE 126 Consultorio del Instituto en el Municipio de Villa Nueva, Departamento de Guatemala.

1.3 Metodología

1.3.1 Descripción del Método

“Un planteamiento cualitativo es como “ingresar a un laberinto”. Sabemos dónde comenzamos, pero no dónde habremos de terminar. Entramos con convicción, pero sin un mapa detallado, preciso. Y de algo tenemos certeza: deberemos mantener la mente abierta y estar preparados para improvisar.” Roberto Hernández Sampieri, basado en una idea de Richard Grinnell.

Seis elementos resultan fundamentales para plantear un problema cualitativo: objetivos de investigación, preguntas de investigación, justificación de la investigación, viabilidad de ésta, evaluación de las deficiencias en el conocimiento del problema y definición inicial del ambiente o contexto. Sin embargo, los objetivos y las preguntas son más generales y su delimitación es menos precisa. Asimismo, se explica el papel que cumplen la literatura y las hipótesis en el proceso inductivo; del mismo modo, cómo se inicia en la práctica un estudio cualitativo, mediante el ingreso al contexto, ambiente o campo. (Sampieri, 2014).

El método a utilizar en este trabajo de investigación será mixto, cualitativo y cuantitativo, debido a que lo que se realizará será un diagnóstico de comunicación interna, para esta investigación se considera necesario sustentar este trabajo de investigación con ambos métodos, tanto documentación para tener una base teórica que sustente nuestra investigación así como una previa observación de nuestro objeto de estudio. Y se utilizará del método cuantitativo la encuesta, para generalizar sus resultados y así realizar un diagnóstico se considera necesario conocer los índices de información que posee el personal de la Farmacia y Bodega del Consultorio de Villa Nueva, ya que con esta información y el análisis respectivo podemos determinar la manera en que los colaboradores son receptores y experimentan todo fenómeno que los rodea a manera de profundizar en sus opiniones y puntos de vista.

1.3.2 Técnicas e instrumentos de recolección

Observación:

Permite tener contacto directo con el objeto de estudio, en este caso el personal de Farmacia y Bodega del Consultorio del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social –IGSS- para diagnosticar el flujo de la comunicación para evaluar su funcionalidad, eficacia y eficiencia.

Documentación:

Se utilizará para este estudio, debido a que al realizar cualquier investigación y más en el caso de la comunicación interna de una Institución, se necesitan de fundamento teóricos para sustentar la investigación.

Encuestas:

Esta herramienta permitirá conocer qué grado de información es conocida por el personal de Farmacia y Bodega del Consultorio de Villa Nueva, se realizará por medio de una encuesta con preguntas cerradas, para facilitar la obtención de los datos que se necesitan para este estudio.

1.3.3 Cronograma del Diagnóstico

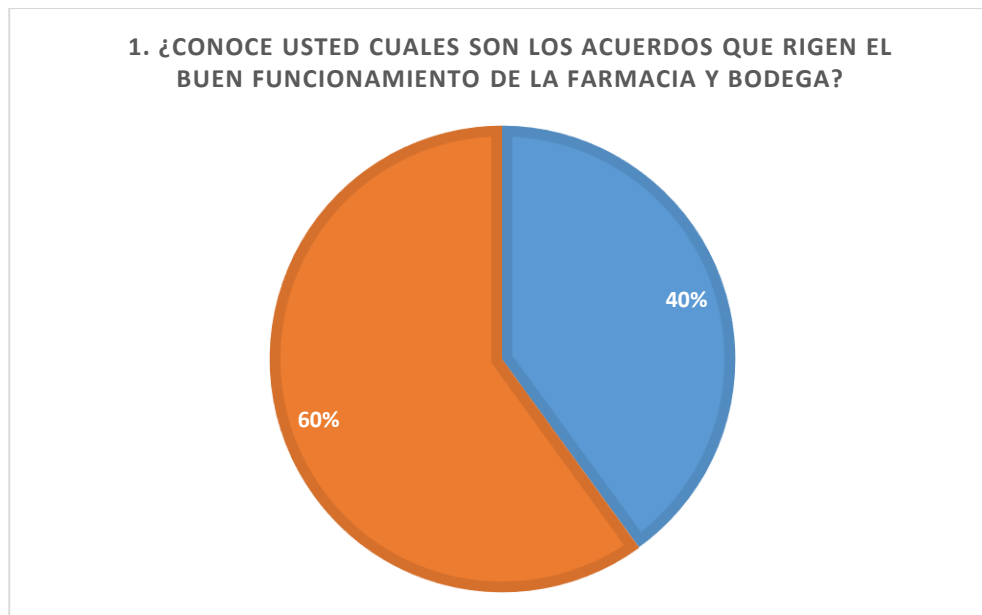
Mes	Enero				FEBRERO			
	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S
Propedéutico Diagnóstico								
Observación								
Recopilación de la información								
Aplicación de Instrumentos								
Análisis de Datos								
Redacción del diagnóstico								
Entrega de Diagnóstico								

1.4 Recopilación de datos

1.4.1 Gráficas, cuadros e interpretaciones de los resultados de las encuestas

El tipo de encuesta aplicada fue de tipo cerrada.

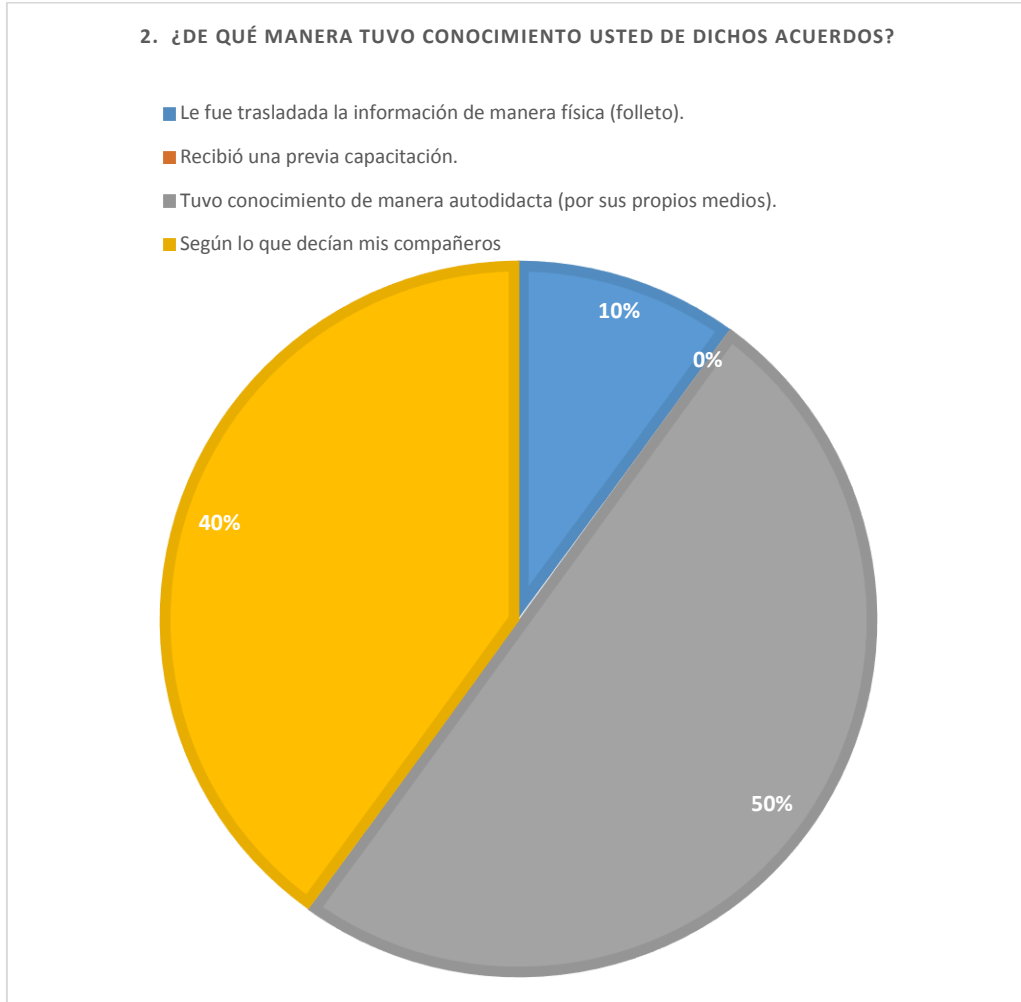
Grafica 1



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 14 de febrero 2018.

El 60% del personal encuestado de la Farmacia y Bodega no conoce el Reglamento que rige el funcionamiento de la misma, debido a que desde el momento que ingresaron a laborar a la institución el tiempo para aprender los reglamentos y funciones es muy limitado por la demanda de pacientes que atiende el Consultorio de Villa Nueva.

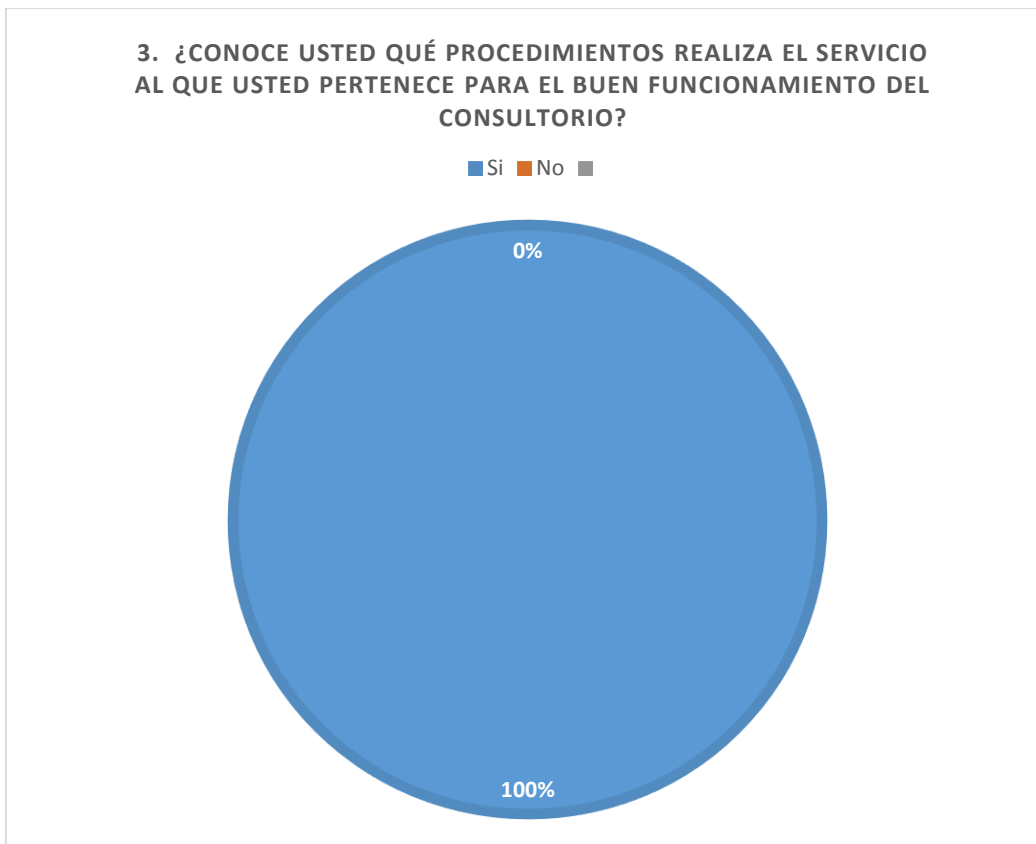
Gráfica 2



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 14 de febrero 2018.

Del total del personal de Farmacia y Bodega encuestado, el 50% ha tenido que resolver sus propias dudas, en cuanto a solicitar a sus superiores Acuerdos o solicitar les fueran explicados ciertos procedimientos para el desempeño de sus labores. El 40% actuaban conforme a lo que decían sus compañeros o seguían el patrón que se venía realizando en ocasiones pasadas. El 10% recibió los Acuerdos de manera física, sin embargo no les fue dada una inducción previa y algunos términos y procesos no están claros para el cumplimiento de sus labores.

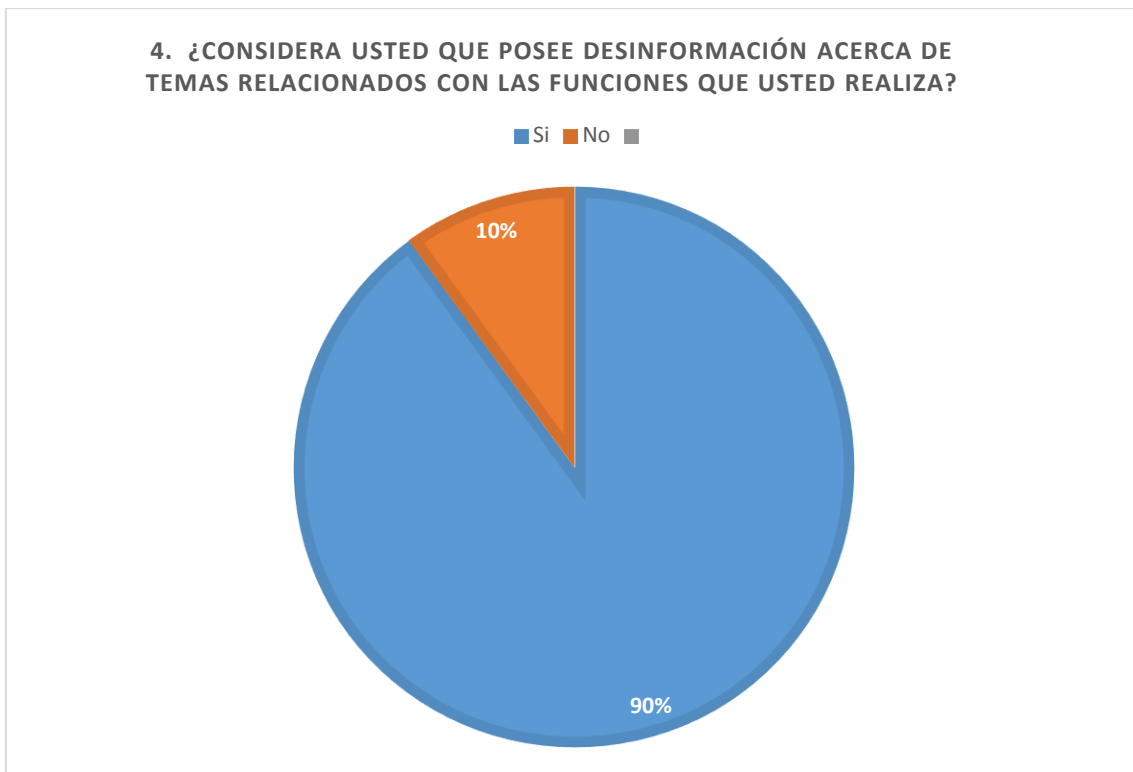
Gráfica 3



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 14 de febrero 2018.

El 100% indicó conocer que realiza el servicio, a grandes rasgos, para cumplir con su funcionalidad en el Consultorio de Villa Nueva, sin embargo carecen de conocimiento en torno a los procesos administrativos y los reglamentos para la adquisición de medicamentos y todo lo que el mismo proceso conlleva.

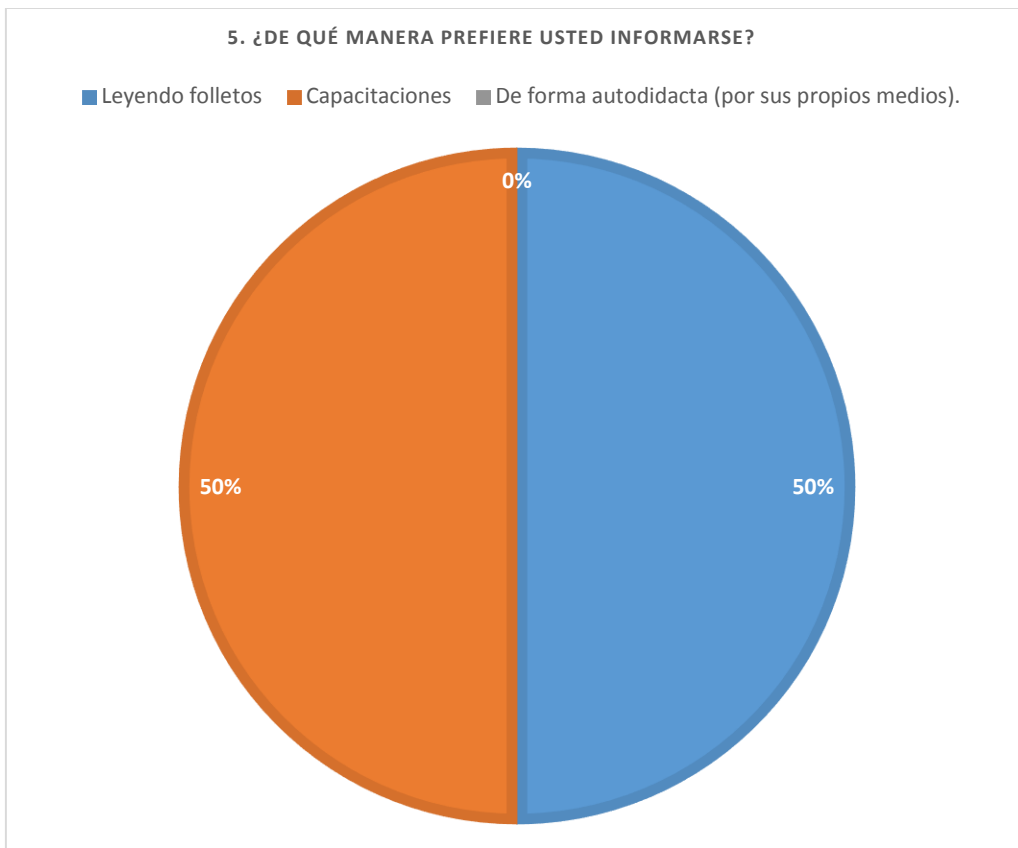
Gráfica 4



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 14 de febrero 2018.

El 90% indicó que sí posee desinformación acerca de los temas que conllevan el trabajo que realizan, mientras que solo el 10% poseía conocimiento, debido a que venían de una Unidad de la Institución en la que laboran con fiel apego al reglamento y su cumplimiento.

Grafica 5



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 14 de febrero 2018.

El 50% del personal del personal de Farmacia y Bodega expresa que prefiere aprender leyendo folletos, el otro 50% expresa que es más práctico y fácil para ellos aprender por medio de capacitaciones.

1.4.2 Cuadros e interpretaciones de las fichas de observación

Ficha 1

Ficha de Evaluación		
Tema: Diagnóstico de Comunicación Interna en el área de Farmacia y Bodega en el Consultorio de Villa Nueva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social		
Entidad: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio de Villa Nueva		
Fecha: 07/2/2018		
Nombre: Herbert Meneses		
Aspectos a evaluar	Sí	No
¿Demuestra conocimiento de las labores que desempeña?		X
¿Actúa conforme a los Acuerdos que rigen el funcionamiento de la Farmacia y Bodega?	X	
¿Consulta sus dudas a su inmediato superior?	X	
¿Resuelve dudas a sus compañeros?	X	
¿Demuestra iniciativa en sus labores?		X
¿Promueve el trabajo en equipo?		X
¿Utiliza de manera adecuada los recursos institucionales?	X	
¿La manera de dirigirse a sus compañeros es la adecuada	X	
¿La manera de dirigirse a sus superiores es la adecuada?	X	
¿Muestra interés por mejorar su trabajo?		X
Observaciones: Demuestra conocimiento pero por explicaciones que le hayan proporcionado con anterioridad no con bases fundamentadas.		

Ficha 2

Ficha de Evaluación		
Tema: Diagnóstico de Comunicación Interna en el área de Farmacia y Bodega en el Consultorio de Villa Nueva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social		
Entidad: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio de Villa Nueva		
Fecha: 07/2/2018		
Nombre: Mayra Marroquín		
Aspectos a evaluar	Sí	No
¿Demuestra conocimiento de las labores que desempeña?	x	
¿Actúa conforme a los Acuerdos que rigen el funcionamiento de la Farmacia y Bodega?		x
¿Consulta sus dudas a su inmediato superior?	x	
¿Resuelve dudas a sus compañeros?		x
¿Demuestra iniciativa en sus labores?		x
¿Promueve el trabajo en equipo?		x
¿Utiliza de manera adecuada los recursos institucionales?		x
¿La manera de dirigirse a sus compañeros es la adecuada		x
¿La manera de dirigirse a sus superiores es la adecuada?	x	
¿Muestra interés por mejorar su trabajo?		x
Observaciones: Posee desconocimiento acerca de los reglamentos, sin embargo no promueve el trabajo en equipo y la comunicación con sus compañeros no es buena		

Ficha 3

Ficha de Evaluación		
Tema: Diagnóstico de Comunicación Interna en el área de Farmacia y Bodega en el Consultorio de Villa Nueva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social		
Entidad: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio de Villa Nueva		
Fecha: 08/02/2018		
Nombre: Douglas Chua		
Aspectos a evaluar	Sí	No
¿Demuestra conocimiento de las labores que desempeña?	X	
¿Actúa conforme a los Acuerdos que rigen el funcionamiento de la Farmacia y Bodega?		X
¿Consulta sus dudas a su inmediato superior?	X	
¿Resuelve dudas a sus compañeros?	X	
¿Demuestra iniciativa en sus labores?	X	
¿Promueve el trabajo en equipo?	X	
¿Utiliza de manera adecuada los recursos institucionales?	X	
¿La manera de dirigirse a sus compañeros es la adecuada	X	
¿La manera de dirigirse a sus superiores es la adecuada?	X	
¿Muestra interés por mejorar su trabajo?	X	
Observaciones: Posee conocimiento acerca de los reglamentos, sin embargo no los aplica en su totalidad. Resuelve dudas de sus compañeros y su comunicación interpersonal tanto con sus superiores como con sus compañeros es buena.		

Ficha 4

Ficha de Evaluación		
Tema: Diagnóstico de Comunicación Interna en el área de Farmacia y Bodega en el Consultorio de Villa Nueva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social		
Entidad: Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, Consultorio de Villa Nueva		
Fecha: 08/02/2018		
Nombre : Esmeralda Siquibache		
Aspectos a evaluar	Sí	No
¿Demuestra conocimiento de las labores que desempeña?		X
¿Actúa conforme a los Acuerdos que rigen el funcionamiento de la Farmacia y Bodega?		X
¿Consulta sus dudas a su inmediato superior?		X
¿Resuelve dudas a sus compañeros?		X
¿Demuestra iniciativa en sus labores?		X
¿Promueve el trabajo en equipo?		X
¿Utiliza de manera adecuada los recursos institucionales?	X	
¿La manera de dirigirse a sus compañeros es la adecuada	X	
¿La manera de dirigirse a sus superiores es la adecuada?	X	
¿Muestra interés por mejorar su trabajo?		X
Observaciones: Demuestra desconocimiento del reglamento, únicamente resuelve sus dudas en el momento. No fomenta el trabajo en equipo y no muestra interés por mejorar su trabajo.		

1.5 Radiografía de la Institución

1.5.1 Fortalezas (Factor Interno)

- La institución posee Manuales de Normas y Procedimientos para el buen cumplimiento de las labores del personal de farmacia y bodega.
- Dichos Manuales se encuentran en el Portal Web de la Institución
- Buena administración del recurso humano.

1.5.2 Oportunidades (Factor Externo)

- El personal de Farmacia y Bodega cuenta con un Jefe de Farmacia y Bodega muy anuente al cambio para mejorar el cumplimiento de sus funciones.

1.5.3 Debilidades (Factor Interno)

- Falta de trabajo en Equipo.
- Falta de interés para adquirir nuevos conocimientos.
- Mala comunicación interpersonal

1.5.4 Amenazas (Factor Externo)

- Por alta demanda de población que cubre el Consultorio de Villa Nueva el tiempo para ausentarse de sus labores para asistir a capacitaciones es muy limitado.
- Falta de capacitaciones para adquirir nuevos conocimientos acerca del desempeño de sus labores.

Capítulo II

2. Plan de Comunicación

2.1 Antecedentes

“La Farmacia, es la ciencia y práctica de la preparación y dispensación de fármacos; también el lugar donde se preparan los productos medicinales y el lugar donde se dispensan, pero éste es llamado oficina de farmacia (antiguamente llamado cotica) para distinguir el concepto de ciencia y el concepto de lugar”. (Social, 2011)

Según el acuerdo 16/2010 de Gerencia del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social acuerda la creación del “Manual de Organización de Farmacia y Bodegas” para optimizar la funcionalidad de las atribuciones del personal de las farmacias y bodegas del Instituto, para proporcionar un servicio eficaz a los derechohabientes.

Con base en el anterior acuerdo, se establece:

“Artículo 4. Estructura Funcional. Tienen asignadas las funciones generales siguientes:

a) Contribuir con la Dirección de la dependencia médico hospitalaria, en asegurar la calidad de la prestación de servicios y atención a los afiliados, pensionados y beneficiarios.

b) Generar la solicitud de pedidos de medicamentos y material médico quirúrgico menor.

e) Registrar y controlar el proceso de recepción, almacenamiento y despacho de medicamentos y materiales médico quirúrgicos de distinta naturaleza, en cantidad, calidad, estado, forma farmacéutica, concentración, condiciones de almacenamiento, fecha de expiración, registro sanitario vigente otorgado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y otros datos, que en su oportunidad sean necesarios.

d) Coordinar actividades relacionadas con los servicios de farmacia y bodega de otras dependencias médicas del Instituto.

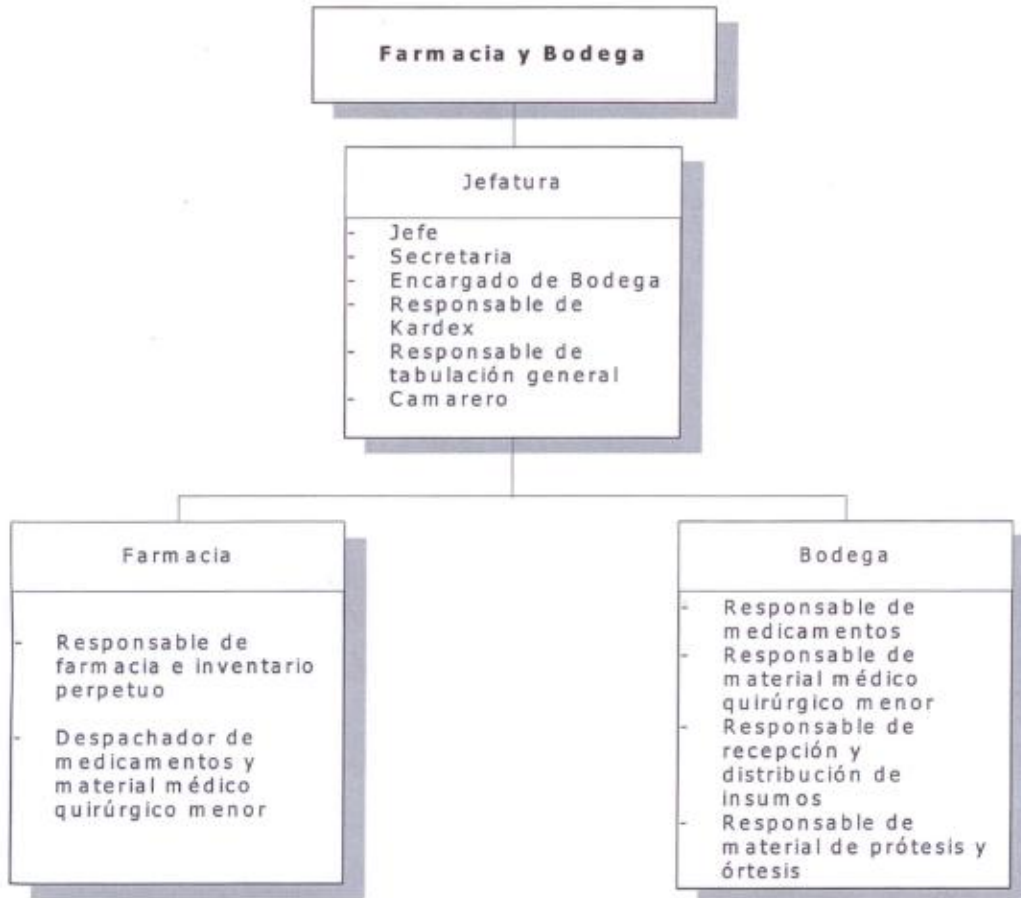
e) Asesorar a personal médico paramédico, afiliados, pensionados y beneficiarios, cuando sea requerido.

Para el cumplimiento de sus funciones de una manera organizada el acuerdo 16/2010 “Manual de Organización de Farmacia y Bodegas” establece:

“Artículo 7. Organigrama:

b. Organigrama Nominal

b. ORGANIGRAMA NOMINAL



Fuente: Acuerdo 16/2010 Manual de Organización de Farmacia y Bodegas

El departamento de Farmacia y Bodega cuenta con un “Manual de Inducción a Personal de Farmacias y Bodegas”, elaborado por Jefes de Farmacia y Bodega de las Unidades Médicas Metropolitanas y Departamentales y la Sección de Asistencia Farmacéutica del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

Dicho Manual fue creado con el afán de proporcionar los conocimientos necesarios para dar la inducción adecuada al personal de nuevo ingreso, debido a que trabajar con medicamento que es proporcionado a personas resulta un tanto complejo. Sin embargo este manual no es utilizado con el personal, ya que no se les proporciona el tiempo, espacio y sobre todo la importancia para dar a conocer su contenido.

Cuando el personal ingresa a la Institución, de manera específica a la Farmacia del Consultorio de Villa Nueva, se le proporciona conocimientos que utilizará para cumplir su trabajo diario, dicha explicación es a grandes rasgos y cada bodeguero esclarece sus dudas preguntando a sus compañeros.

Otro problema que se detectó en el diagnóstico previo, es que a pesar de no contar con una inducción adecuada, el personal no ha recibido capacitaciones para fortalecer sus conocimientos operativos.

2.2 Objetivos de Comunicación

2.2.1 Objetivo General

- Fortalecer los conocimientos operativos de los Bodegueros de la Farmacia del IGSS de Villa Nueva para la correcta prestación de sus servicios.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Fortalecer el servicio a los afiliados y/o derechohabientes.
- Divulgar el contenido de los acuerdos que rigen el funcionamiento de Farmacia y Bodega del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Realizar capacitaciones para fortalecer los conocimientos de los Bodegueros.
- Elaboración de material físico de apoyo didáctico.

2.3 Público Objetivo

Para que un Plan de Comunicación sea correctamente aplicado y efectivo es necesario delimitar el público al cual se dirige el mismo. El público objetivo de este plan es:

Colaboradores: Personal de la Farmacia del Consultorio IGSS de Villa Nueva.

Quienes son un total de 07 colaboradores, seis de ellos son mujeres que oscilan de los 22 años a los 50. El único colaborador de sexo masculino de 48 años de edad.

2.4 Mensaje

- Bodegueros capacitados para un servicio eficaz

2.5 Estrategias

Plan de Comunicación	Estrategia	Acciones
Fortalecimiento de los conocimientos operativos de los Bodegueros del Área de Farmacia del Consultorio de Villa Nueva	Capacitación para la Divulgación del Acuerdo 16/2010 “Manual de Organización de Farmacias y Bodegas”.	Divulgar el contenido del “Acuerdo 16/2010 “Manual de Organización de Farmacias y Bodegas”.
		Elaboración de Presentación digital.
		Encuesta antes de iniciar la capacitación y al finalizar la misma.
		Refrigerio al terminar la capacitación
	Capacitación para la divulgación del acuerdo No. 48/2013 “Manual de Normas y Procedimientos de farmacia y bodega de las Dependencias Médicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.	Divulgar el contenido del acuerdo No. 48/2013 “Manual de Normas y Procedimientos de farmacia y bodega de las Dependencias Médicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”.
		Elaboración de Presentación digital.
		Encuesta antes de iniciar la capacitación y al finalizar la misma.
		Refrigerio al terminar la capacitación.
	Capacitación para la divulgación del “Manual de Inducción a personal de Farmacias y Bodegas”.	Reproducción del “Manual de Inducción a personal de Farmacias y Bodegas”.
		Divulgar el contenido del “Manual de Inducción a personal de Farmacias y Bodegas”.
		Elaboración de Presentación digital.
		Encuesta antes de iniciar la capacitación y al finalizar la misma.
Refrigerio al terminar la capacitación.		

2.6 Acciones

Primera Capacitación	
Nombre de la capacitación	Divulgación de los Acuerdos que rigen el Funcionamiento de Farmacia y Bodega
Objetivo	Fortalecer los conocimientos operativos de los Bodegueros de la Farmacia
Duración	01 hora
Contenido	Acuerdo 16-2010 "Manual de Organización de Farmacias y Bodegas"
	Objetivo
	Campo de aplicación
	Estructura Orgánica
	Estructura Funcional
	Estructura Administrativa
	Atribuciones y responsabilidades
Organigrama	
Hora	15:00 horas
Lugar	Sala de reuniones
Expositor	Katherine Durán
Tema	Acuerdo 16-2010 "Manual de Organización de Farmacias y Bodegas"
Materiales a utilizar	Laptop
	Cañonera
	Presentación digital
	Encuestas
	Material de apoyo Lista de asistencia

Segunda Capacitación	
Nombre de la Capacitación	Divulgación de los Acuerdos que rigen el Funcionamiento de Farmacia y Bodega
Objetivo	Fortalecer los conocimientos operativos de los Bodegueros de la Farmacia
Duración	01 Hora
Contenido	Acuerdo 48/2013 "Manual de Normas y Procedimientos de Farmacia y Bodega de las Dependencias Médicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social"
	Objetivos
	Normas Generales
	Procedimiento No. 1 Programación y Elaboración de Solicitud para existencia
	Procedimiento No. 2 Elaboración de Pedidos en Tránsito
	Procedimiento No. 3 Recepción de Productos para Existencia
	Procedimiento No. 4 Recepción de Productos en Tránsito
	Procedimiento No. 5 Movimiento de existencias entre bodegas del Instituto
	Procedimiento NO. 6 Devolución de Medicamentos a bodega
	Procedimiento No. 7 Despacho de Insumos a Pacientes ambulatorios
	Procedimiento No. 8 Operación de Tarjetas de Kardex
	Procedimiento No. 9 Tabulación de Recetas y Requisiciones
	Procedimiento No. 10 Abastecimiento de Farmacia
	Procedimiento No. 11 Control de fecha de vencimiento y canje de producto
Hora	15:00 horas
Lugar	Sala de Reuniones
Expositor	Katherine Durán
Tema	Acuerdo 48/2013 "Manual de Normas y Procedimientos de Farmacia y Bodega de las Dependencias Médicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social"
Materiales a utilizar	Laptop
	Cañonera
	Presentación digital
	Encuestas
	Material de apoyo Lista de asistencia

Tercera Capacitación	
Nombre de la Capacitación	Fortalecimientos de los procesos de Farmacia y Bodega
Objetivo	Fortalecer los conocimientos operativos de los Bodegueros de la Farmacia
Duración	01 Hora
Contenido	¿Qué es un inventario?
	Logística para el manejo de medicamentos
	Procedimientos
Hora	15:00 horas
Lugar	Sala de Reuniones
Expositor	Katherine Durán
Tema	Acuerdo 48/2013 "Manual de Normas y Procedimientos de Farmacia y Bodega de las Dependencias Médicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social"
Materiales a utilizar	Laptop
	Cañonera
	Presentación digital
	Encuestas
	Material de apoyo Lista de asistencia

Capítulo III

3. Informe de ejecución

3.1 Proyecto Desarrollado

El proyecto que se desarrolló con base en Capacitaciones para fortalecer el conocimiento del personal de Farmacia del IGSS Consultorio de Villa Nueva, acerca de los Acuerdos que rigen la realización de sus atribuciones dentro de la Institución, según el diagnóstico previamente realizado, se detectó que ésta era una de las áreas que se necesitaba fortalecer. Se hizo uso del lema “Bodegueros capacitados para un servicio eficaz”.

Se trabajó sobre tres temas que son de gran importancia para un bodeguero y que a ninguno de los mismos, se les dio la inducción adecuada al momento de ingresar a la Institución y era una debilidad para la prestación de sus servicios.

Se fortalecieron de los siguientes temas:

- Acuerdo 48/2013 “Manual de Normas y procedimientos de farmacia y bodega de las dependencias Médicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”
- Acuerdo 16-2010 "Manual de Organización de Farmacias y Bodegas
- Manual de Inducción a personal de Farmacias y Bodegas

Se hizo uso como herramienta de apoyo, presentaciones en Power Point, para que la presentación fuera didáctica:

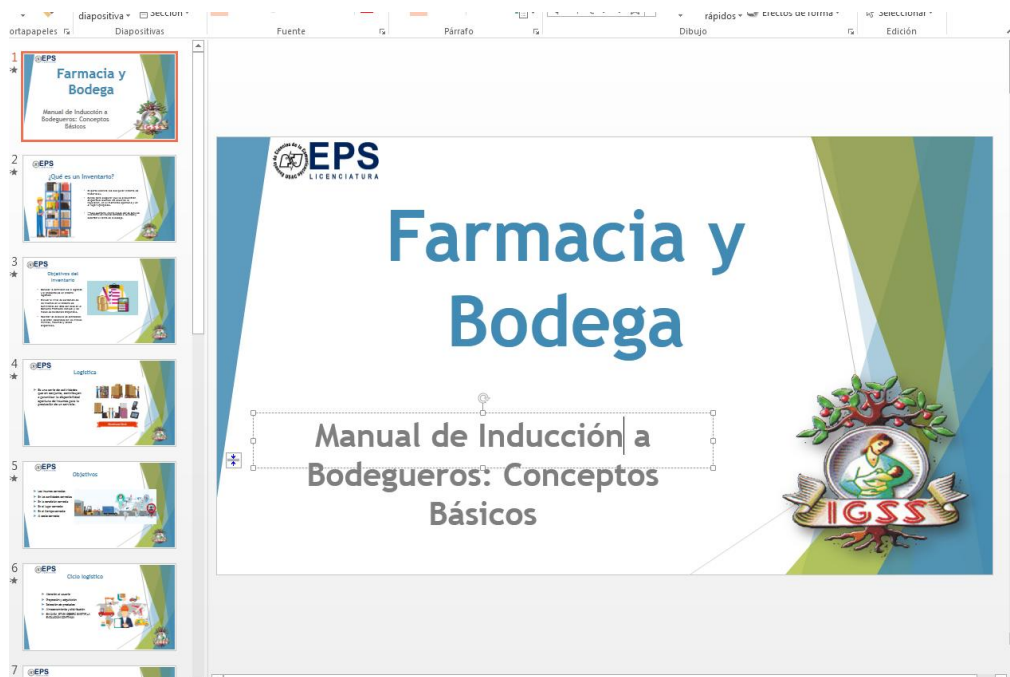
- Acuerdo 48/2013 “Manual de Normas y procedimientos de farmacia y bodega de las dependencias Médicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”



- Acuerdo 16-2010 "Manual de Organización de Farmacias y Bodegas"



- Manual de Inducción a personal de Farmacias y Bodegas



3.1.1 Financiamiento

La ejecución de este Plan de Comunicación se realiza con el financiamiento de la Epesista en aspectos como la reproducción del material de apoyo, el refrigerio, el recurso humano para realizar la capacitación. Por parte de la Institución se garantizó el uso del equipo audio visual para la reproducción de las presentaciones y proporcionar el espacio físico para llevar a cabo las capacitaciones.

3.1.2 Presupuesto

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total	Financiamiento
7	Folletos tamaño carta en papel bond de 80 gr. Impresión en blanco y negro. Cada folleto de 45 hojas.	Q6.75	Q47.25	Epesista
3	Presentaciones digitales	Q75.00	Q225.00	Epesista
6	Servicios Profesional para charlas	Q5,000.00	Q30,000.00	Epesista
1	Servicio profesional de asesoría comunicacional	Q500.00	Q500.00	Epesista
21	Refrigerio	Q15.00	Q315.00	Patrocinio
6	Alquiler de equipo audiovisual	Q125.00	Q750.00	Institución
VALOR TOTAL DE LA CAMPAÑA			Q31,837.25	

Financiamiento	Monto
Institución	Q750.00
Patrocinio	Q315.00
Epesista	Q30,772.25
TOTAL	Q31,837.25

3.1.3 Beneficiarios

- Pacientes y/o derechohabientes atendidos en el IGSS Consultorio de Villa Nueva.
- Bodegueros que laboran en el área de Farmacia.

3.1.4 Recursos Humanos

Encargada de la Jefatura de Farmacia y Bodega

Licenciada Ana Mayuly Contreras Ayala, Encargada de la Jefatura de Farmacia y Bodega, participó en varias de las capacitaciones que se realizaron para la ejecución de las Estrategias de Comunicación. Fue la persona encargada de supervisar, evaluar y autorizar de cada uno de los temas impartidos, así como cada una de las estrategias y su aplicación que se llevaron con los bodegueros del área de Farmacia.

Colaboradores del IGSS Consultorio de Villa Nueva

Los colaboradores del área de “Escuela de la Salud”, Flor de María Ramírez y Karla Cifuentes y el joven del Área de Informática, Erwin Marroquín, apoyaron con la colocación el equipo audiovisual, así como, tomar fotografías durante la realización de las capacitaciones.

3.1.5 Áreas Geográficas de Acción

La ejecución de la estrategia de comunicación se llevó a cabo en el salón de reuniones del IGSS Consultorio de Villa Nueva, ubicado en 16 Avenida 0-60 Zona 4 de Villa Nueva ya que cuenta con el espacio adecuado para realizar la misma.

3.2 Estrategia y Acciones (Desarrolladas)

3.2.1 Estrategias Desarrolladas y Acciones Desarrolladas

Estrategia	Acciones
Capacitación para la Divulgación del Acuerdo 16/2010 “Manual de Organización de Farmacias y Bodegas”. (Ver anexos, página 63-69)	Divulgar el contenido del “Acuerdo 16/2010 “Manual de Organización de Farmacias y Bodegas”.
	Elaboración de Presentación digital.
	Encuesta antes de iniciar la capacitación y al finalizar la misma.
	Refrigerio al terminar la capacitación
Capacitación para la divulgación del acuerdo No. 48/2013 “Manual de Normas y Procedimientos de farmacia y bodega de las Dependencias Médicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.”. (Ver anexos, página 63-69)	Divulgar el contenido del acuerdo No. 48/2013 “Manual de Normas y Procedimientos de farmacia y bodega de las Dependencias Médicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social”.
	Elaboración de Presentación digital.
	Encuesta antes de iniciar la capacitación y al finalizar la misma.
	Refrigerio al terminar la capacitación.
Capacitación para la divulgación del “Manual de Inducción a personal de Farmacias y Bodegas”. ”. (Ver anexos, página 63-69)	Reproducción del “Manual de Inducción a personal de Farmacias y Bodegas”.
	Divulgar el contenido del “Manual de Inducción a personal de Farmacias y Bodegas”.
	Elaboración de Presentación digital.
	Encuesta antes de iniciar la capacitación y al finalizar la misma.
	Refrigerio al terminar la capacitación.

3.3 Cronograma de Actividades

Las capacitaciones se realizarán cada una en dos fases 03 bodegueros en un día y 04 en la segunda fase de la misma capacitación, exponiendo el mismo tema y en el mismo tiempo. Debido a que el personal de Farmacia se encuentra en un servicio permanente de 8:00 a 16:00 horas, a los afiliados y/o derechohabientes y no puede cerrarse el servicio en las ventanillas, por esta razón se realizará cada capacitación en dos fases.

ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Reproducción de Folleto y Elaboración y reproducción de encuestas y listas de asistencia												
Capacitación 1												
Elaboración y reproducción de encuestas y listas de asistencia												
Capacitación 2												
Elaboración y reproducción de encuestas y listas de asistencia												
Capacitación 3												
Reunión del material para informe final												

3.4 Control y Seguimiento (Evaluación)

Descripción	REALIZADO	
	SI	NO
Reproducción de Folleto	X	
Elaboración y Reproducción encuestas Capacitación No. 1	X	
Capacitación No. 1	X	
Elaboración y reproducción de lista de asistencia	X	
Distribución de refrigerio	X	
Elaboración y reproducción encuestas Capacitación No. 2	X	
Capacitación No. 2	X	
Elaboración y reproducción de lista de asistencia	X	
Distribución de refrigerio	X	
Elaboración y Reproducción encuestas Capacitación No. 3	X	
Capacitación No. 3	X	
Elaboración y reproducción de lista de asistencia	X	
Distribución de refrigerio	X	

Conclusiones

- La divulgación que existe acerca de los acuerdos que rigen el funcionamiento de la Farmacia y Bodega por parte de las Autoridades del Consultorio de Villa Nueva es nula.
- El personal de nuevo ingreso, no recibe la capacitación adecuada para la prestación de sus servicios en el IGSS Consultorio Villa Nueva.
- Existe desinformación en el personal de Farmacia, la información se encuentra publicada en la página web de la Institución, sin embargo falta la interpretación e inducción para los bodegueros.
- Las capacitaciones fueron el recurso más viable en ésta área que por falta de tiempo.

Recomendaciones

- Realizar capacitaciones periódicamente para fortalecer los conocimientos de los bodegueros.
- Llevar a cabo evaluaciones acerca de las mismas para analizar qué áreas se necesita fortalecer.
- Realizar reuniones periódicas para escuchar las inquietudes y dudas de los bodegueros.

Glosario de Términos

Bodeguero: Persona designada para realizar sus funciones en calidad de empleado en un área de bodega.

Camarero: Es la persona que se dedica a varios servicios dentro de una institución.

Codificación: Es el acto de codificar algo, de agregarle un significado en un contexto determinado.

Comunicación: Acto en el cual se intercambian mensajes.

Comunicación corporativa: Es la comunicación que se lleva a cabo dentro de una organización para dar a conocer sus acciones a diversos grupos objetivos, se aplica el sistema de comunicación bidireccional.

Comunicación empresarial: Es la comunicación que se lleva a cabo dentro de una empresa.

Comunicación institucional: Es la comunicación que se lleva a cabo en entidades de gobierno, tanto dentro como fuera de ella.

Comunicación interna: Es la comunicación que se lleva a cabo dentro de entidad.

Contingencia: Es la probabilidad que algo ocurra o no.

Decodificación: Es la interpretación que se le asigna a un signo, en un contexto determinado.

Derechohabiente: Persona a la que le fue concedidos derechos por otra.

Emisor: Es la persona que envía un mensaje por algún medio determinado.

Epesista: Es la persona que se encuentra en un proceso de estudio.

Estrategia: Conjunto de acciones previamente planificadas para lograr determinado objetivo.

Gesto: Movimiento que se ejecuta con alguna parte del cuerpo el cual posee algún significado.

Herramienta: Dispositivo o artefacto que permite realizar un trabajo.

Inducción: Conocimientos que se imparten a una persona antes de realizar determinada actividad.

Institución autónoma: Institución que goza de independencia administrativa pero en materia de leyes depende legalmente del gobierno.

Lucro: Beneficio que se obtiene de un algo.

Mensaje: Es lo que quiere transmitir un emisor.

Meritocracia: Sistema basado en los méritos.

Ortopedia: Es una especialidad médica que sirve para corregir trastornos o enfermedades.

Pensionado: Es la persona que recibe determinada pensión.

Plan: Conjunto de pasos ordenados para cumplir con un objetivo.

Premisa: Idea que sirve como base para algún razonamiento.

Receptor: Es la persona o personas que reciben un mensaje.

Reglamento: Conjunto ordenado de normas establecidas para regir el comportamiento de un determinado lugar.

Retroalimentación: Es la respuesta que se da ante un determinado mensaje.

Símbolo: Signo que posee identidad en un contexto determinado.

Sonido: Sensación producida en el oído por un grupo de vibraciones que viajan en el aire, que impactan en el oído.

Bibliografía

Acosta Joan.2006. Imagen Corporativa en el Siglo XXI. Argentina. Tercera Edición. La Crujía Ediciones.

Dionné Valentina Santos García. (2012). Fundamentos de la comunicación. México. Primera Edición. Red Tercer Milenio S.C

Hernández Sampieri, Roberto (2014). Metodología de la Investigación. México: Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (2017) Plan Operativo Anual y Anteproyecto de Presupuesto 2018 y Multianual 2018-2022. Guatemala.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (2010) Acuerdo 16/2010 “Manual de Organización de Farmacias y Bodegas”. Guatemala. 16pp.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. (2013) Acuerdo No. 48/2013 “Manual de Normas y Procedimientos de farmacia y bodega de las Dependencias Médicas del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social. Guatemala.

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social (2011) Manual de Inducción al Personal de Farmacias y Bodegas. Guatemala. Jefes de Farmacia y Bodega de las Unidades Médicas. Guatemala. 45pp.

Martínez de Velasco y Nosnik Abraham. 2008. Comunicación organizacional práctica: manual gerencial. México. Editorial Trillas. 20p.

Rojas Suchí, Edgar José (2014). Campañas Preventivas de Salud para el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, -IGSS-. Guatemala. Tesis en Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Guatemala. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Ciencias de la Comunicación.

E-grafía

Historia del IGSS. (2014) Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
<http://www.igssgt.org/historia.php#instituciontxt>

Misión y Visión (2014) Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
<http://www.igssgt.org/mision.php>

Anexos



EPS

Licenciatura

Diagnóstico de Comunicación Interna en el área de Farmacia y Bodega en el Consultorio de Villa Nueva del Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Instrucciones: Marque con una "X" la respuesta que usted considere correcta.

1. ¿Conoce usted cuales son los acuerdos que rigen el buen funcionamiento de la Farmacia y Bodega?

Si	No

2. ¿De qué manera tuvo conocimiento usted de dichos Acuerdos?

Le fue trasladada la información de manera física (folleto)	Recibió capacitación	Tuvo conocimiento de manera autodidacta (por sus propios medios).

3. ¿Conoce usted qué procedimientos realiza el Servicio al que usted pertenece para el buen funcionamiento del Consultorio?

Si	No

4. ¿Considera usted que posee desinformación acerca de temas relacionados con las funciones que usted realiza?

Si	No

5. ¿De qué manera prefiere usted informarse?

Leyendo folletos	Capacitaciones	De forma autodidacta (por sus propios medios).

Vaciado de Encuestas

La metodología utilizada para comprobar el nivel de aprendizaje durante las Capacitaciones se basó en utilizar como herramienta la encuesta antes y posterior a las mismas, con el fin de comprobar si la información proporcionada durante el desarrollo había sido útil y aprovechada por los Colaboradores de Farmacia y Bodega del Consultorio de Villa Nueva.

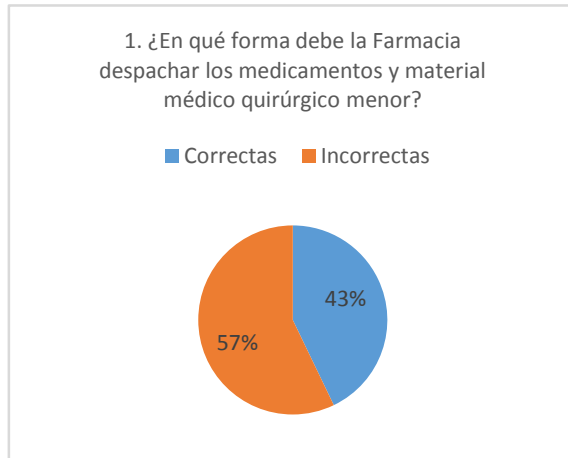
En las gráficas siguientes se evidencia el conocimiento que los colaboradores poseían antes de las capacitaciones y el avance que obtuvieron posterior a las mismas, clasificadas en: “Respuesta correcta”, “Correctas” e “Incorrectas”. En la fase “I” se muestra el conocimiento que los colaboradores poseían previo a las Capacitaciones y en la “Fase II” el conocimiento que obtuvieron posteriormente.

Capacitación 1

Capacitación 1. Fase I.

Resultados Pre Capacitación

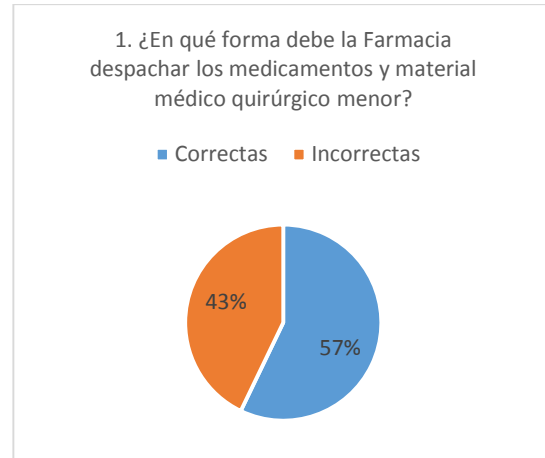
Gráfica 6



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.
20 de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

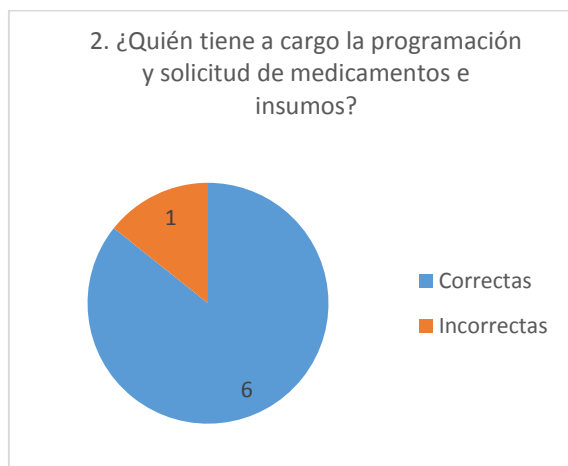
Gráfica 7



Fuente: Durán Katherine. Guatemala

Resultados Pre Capacitación

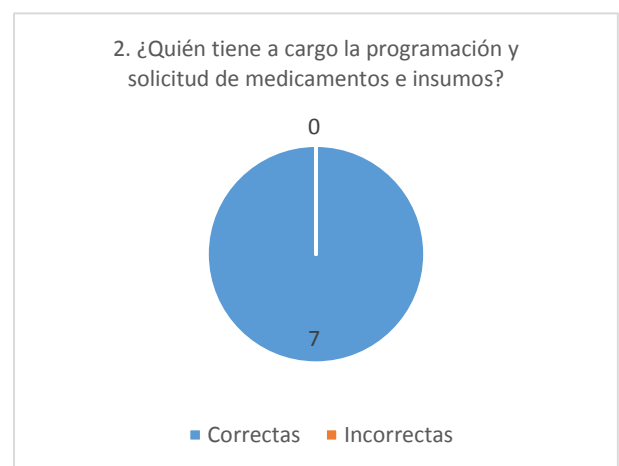
Gráfica 8



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.
de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

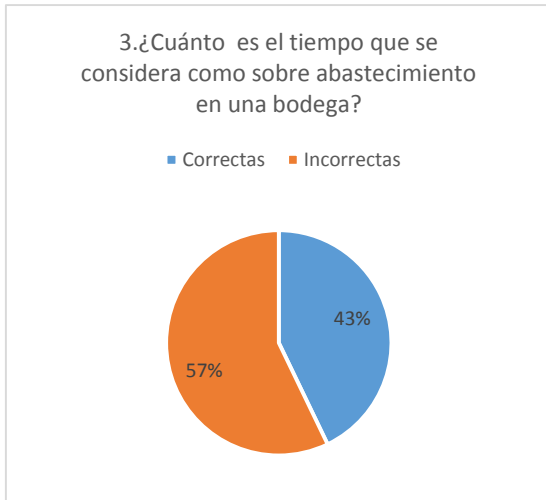
Gráfica 9



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20

Resultados Pre Capacitación

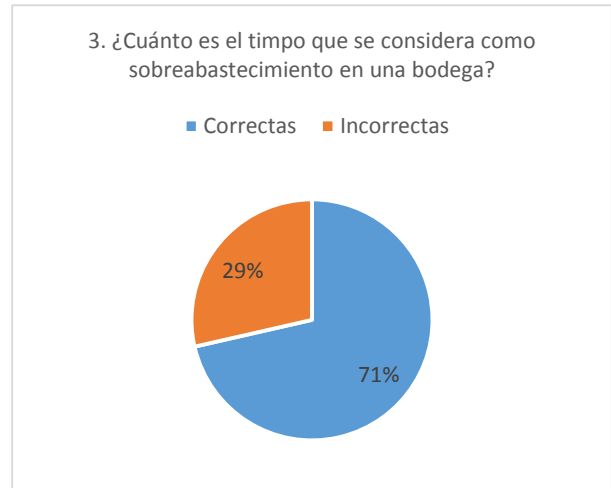
Gráfica 10



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

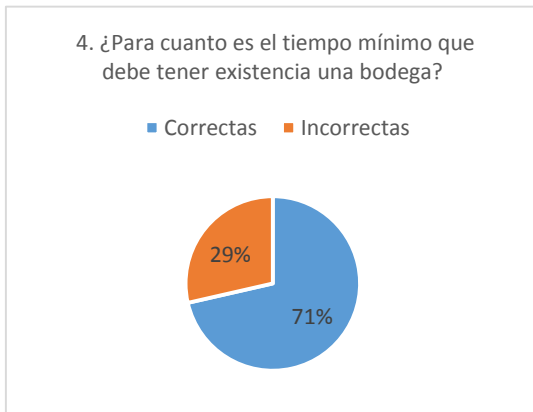
Gráfica 11



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018

Resultados Pre Capacitación

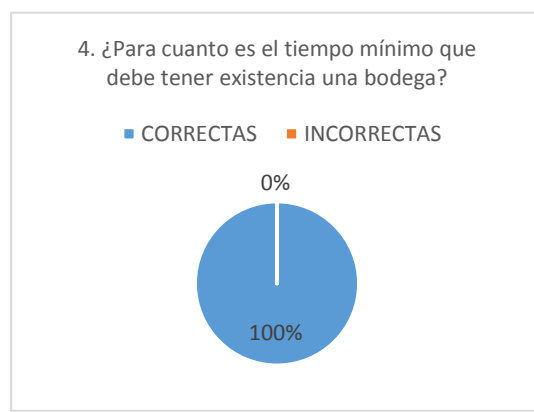
Gráfica 12



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018

Resultados Post Capacitación

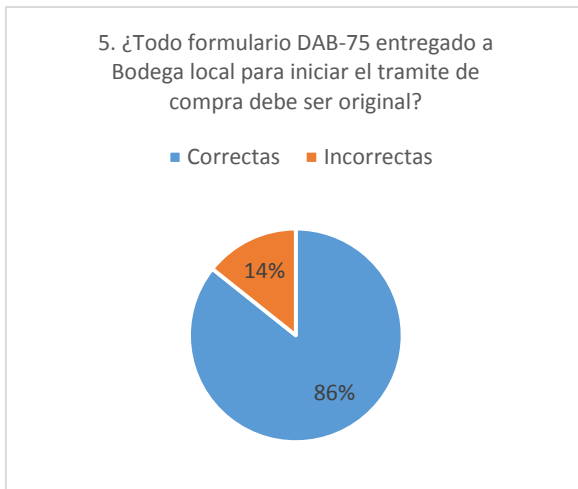
Gráfica 13



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018

Resultados Pre Capacitación

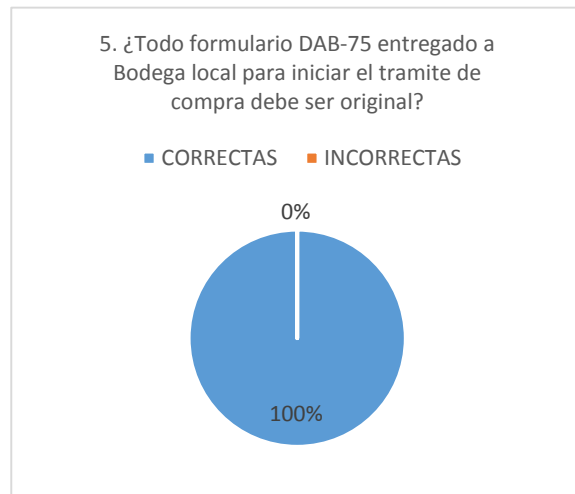
Gráfica 14



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018

Resultados Post Capacitación

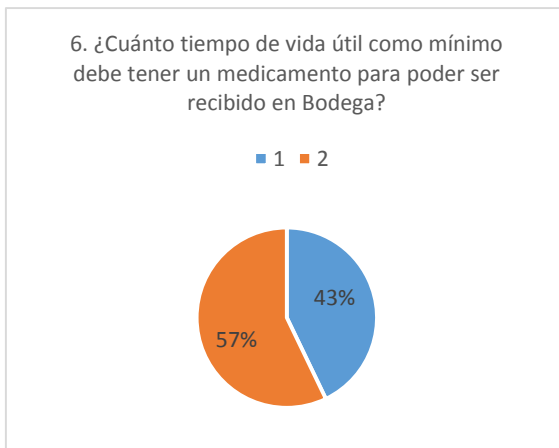
Gráfica 15



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018

Resultados Pre Capacitación

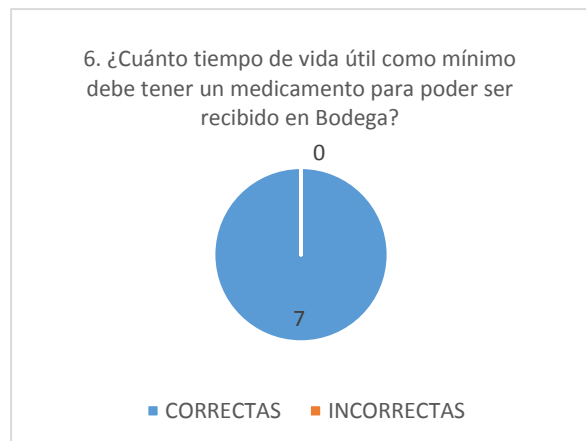
Gráfica 16



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

Gráfica 17

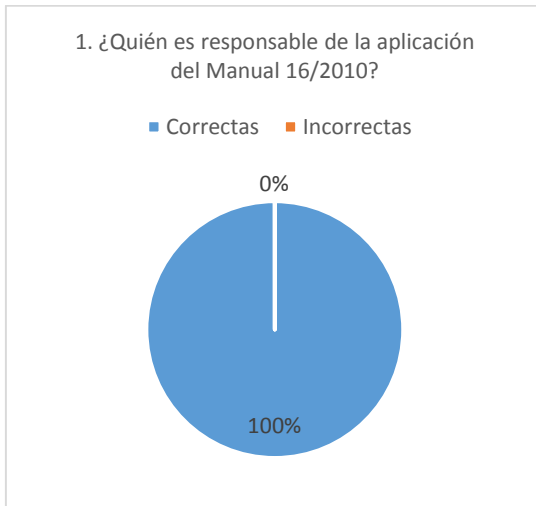


Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20

Capacitación II

Resultados Pre Capacitación

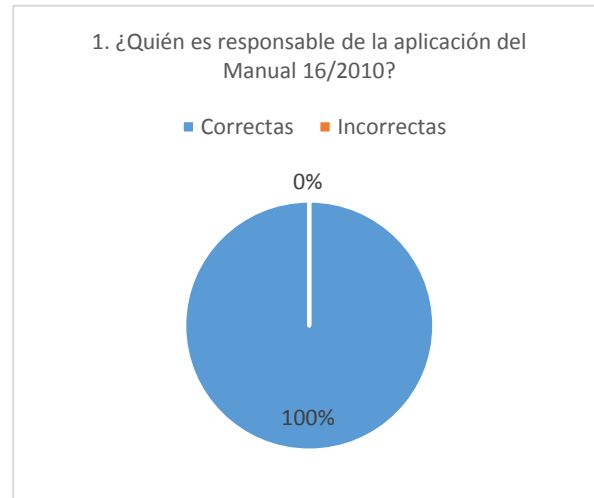
Gráfica 18



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

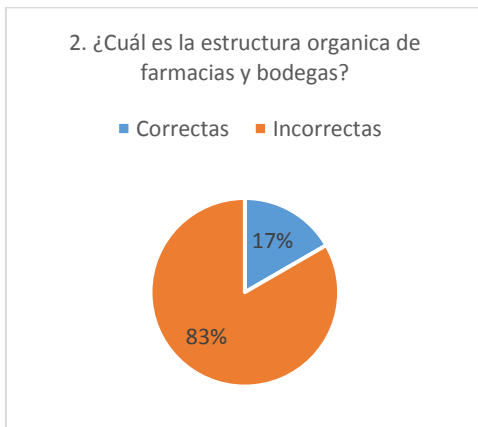
Gráfica 19



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Pre Capacitación

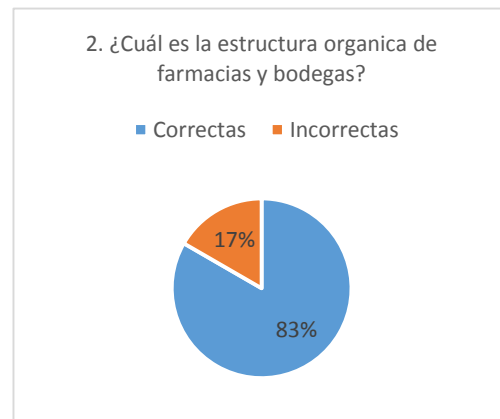
Gráfica 20



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

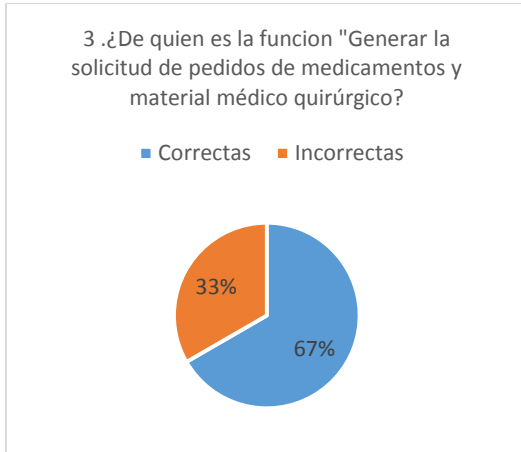
Gráfica 21



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Pre Capacitación

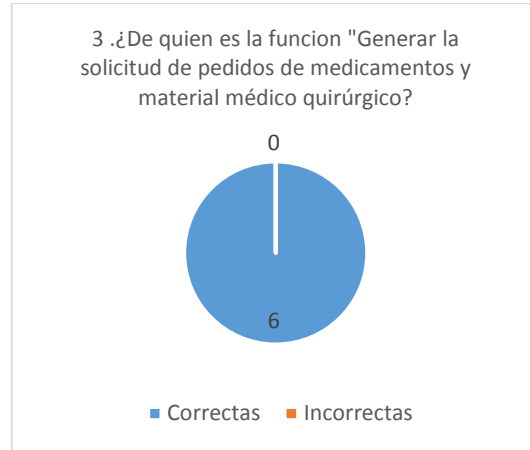
Gráfica 22



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

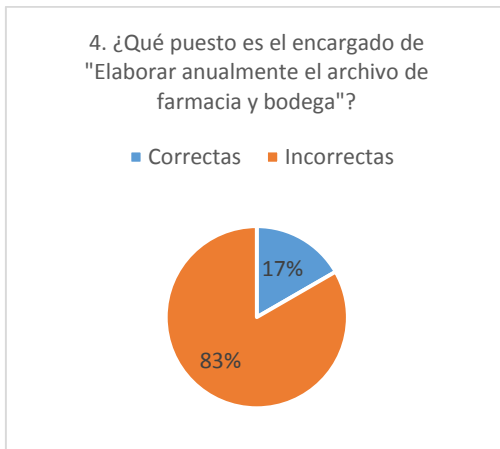
Gráfica 23



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Pre Capacitación

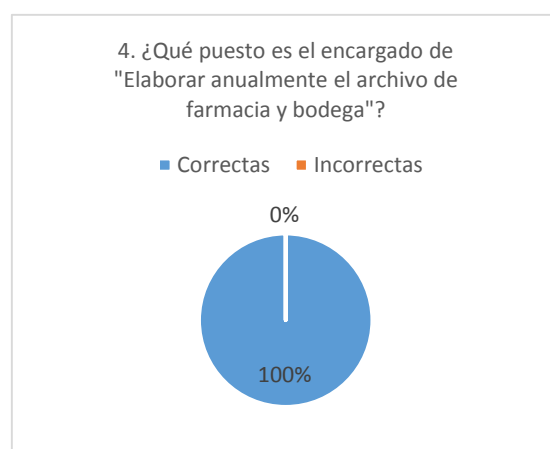
Gráfica 24



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

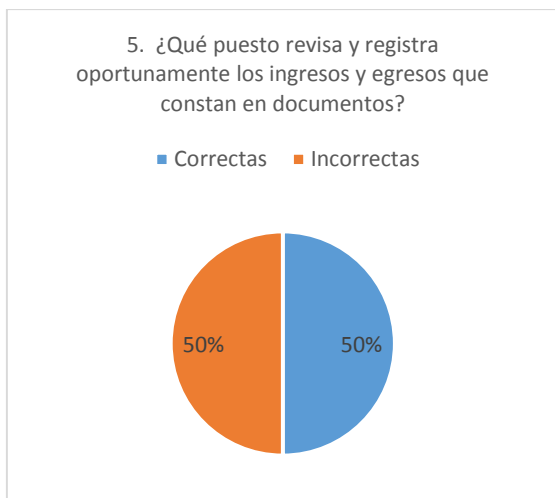
Gráfica 25



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Pre Capacitación

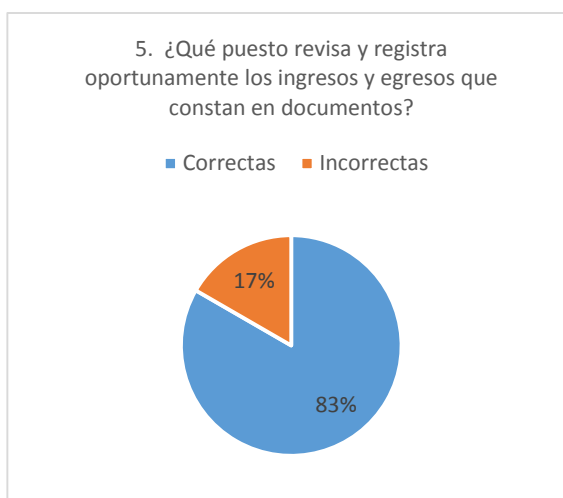
Gráfica 26



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018. de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

Gráfica 27

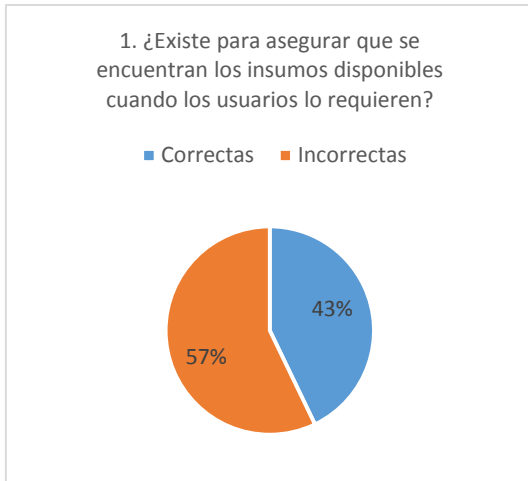


Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Capacitación III

Resultados Pre Capacitación

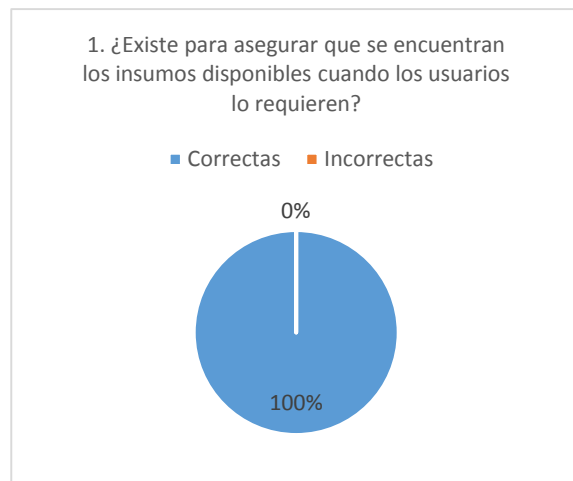
Gráfica 28



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018. de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

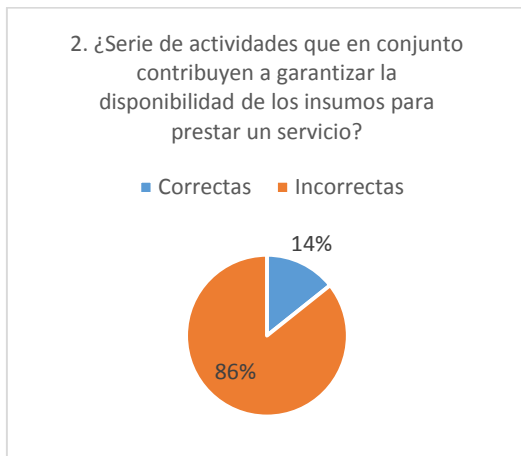
Gráfica 29



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Pre Capacitación

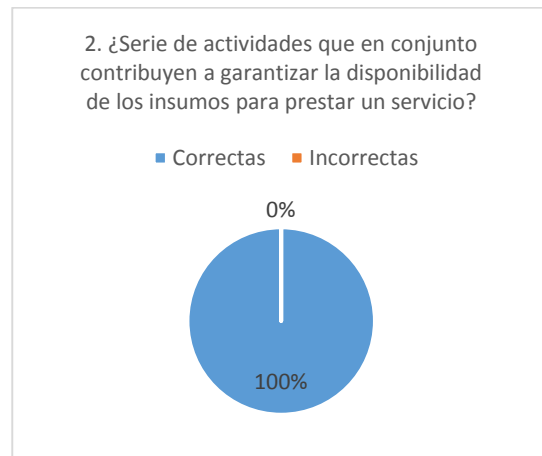
Gráfica 30



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018. de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

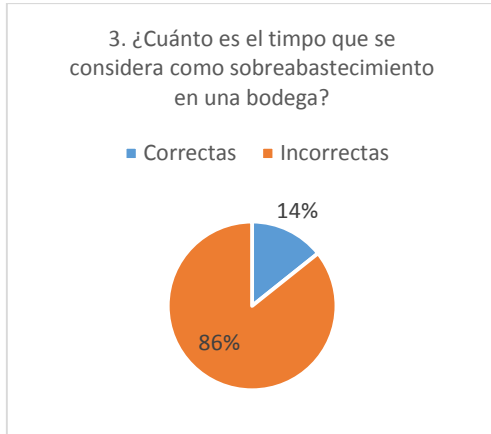
Gráfica 31



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Pre Capacitación

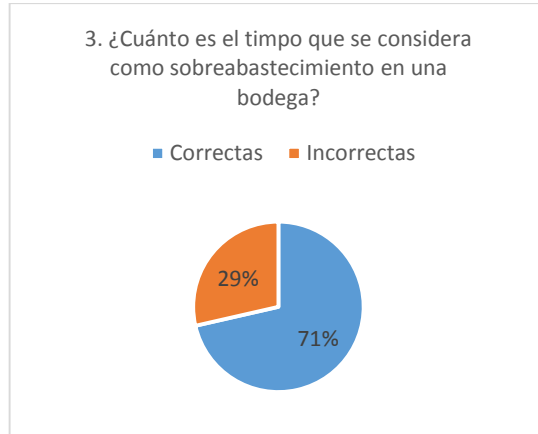
Gráfica 32



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018. de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

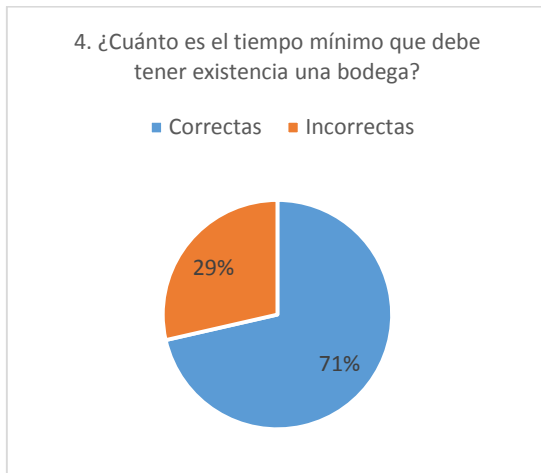
Gráfica 3



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20

Resultados Pre Capacitación

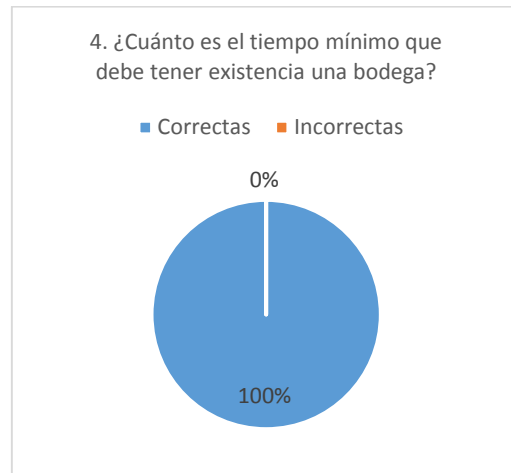
Gráfica 34



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018. de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

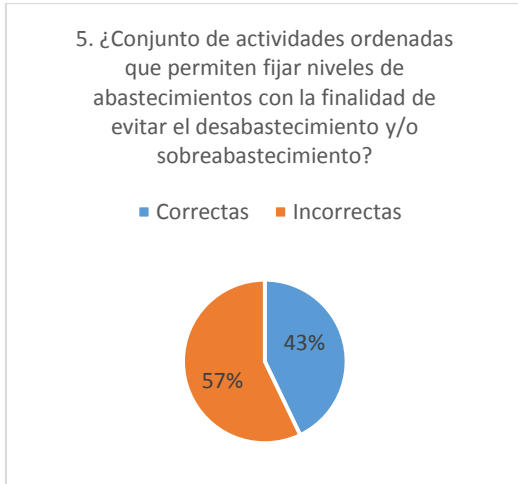
Gráfica 35



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20

Resultados Pre Capacitación

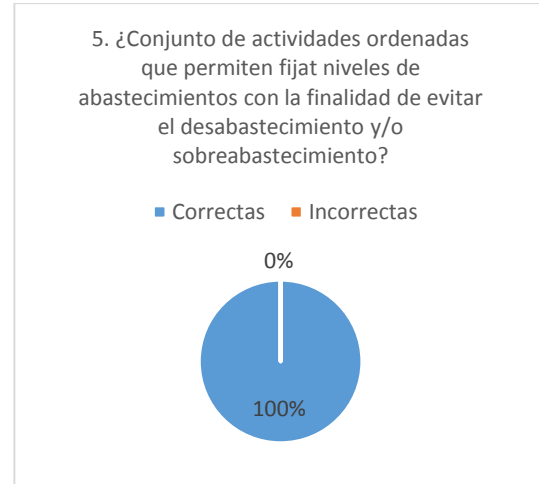
Gráfica 36



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

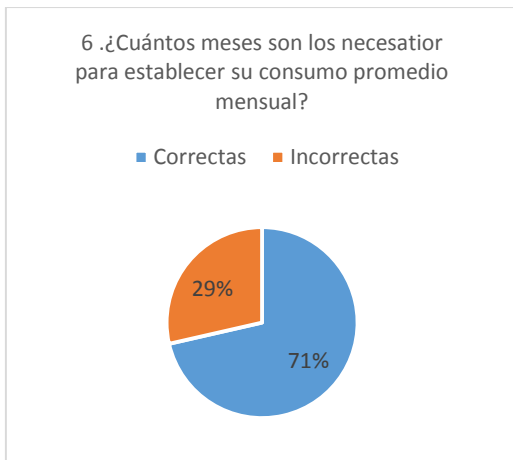
Gráfica 37



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Pre Capacitación

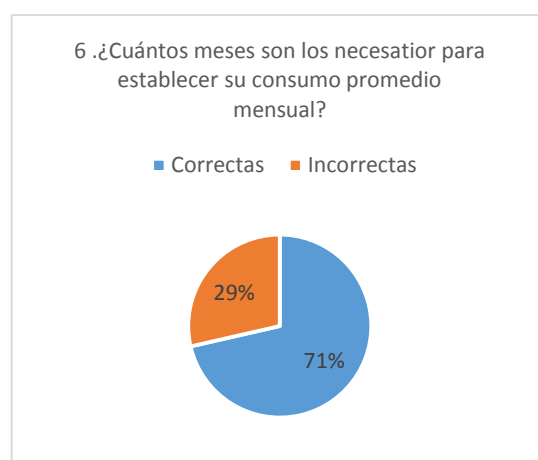
Gráfica 38



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

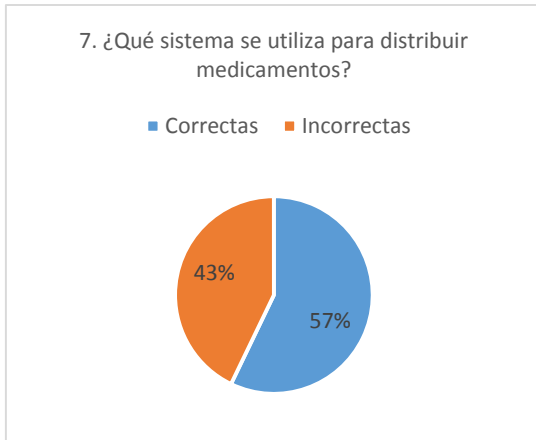
Gráfica 39



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Pre Capacitación

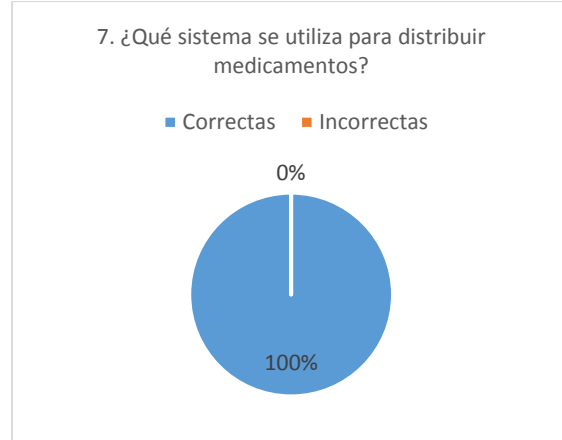
Gráfica 40



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

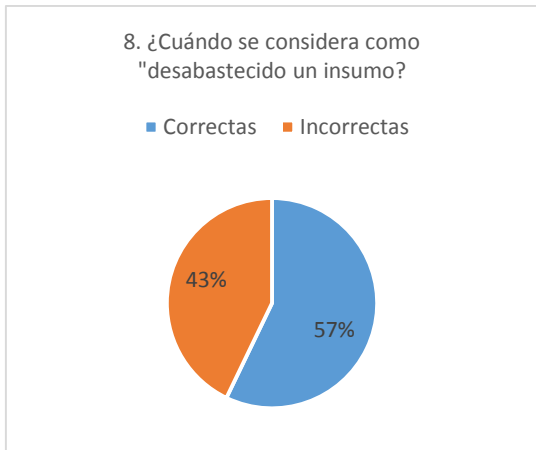
Gráfica 41



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Pre Capacitación

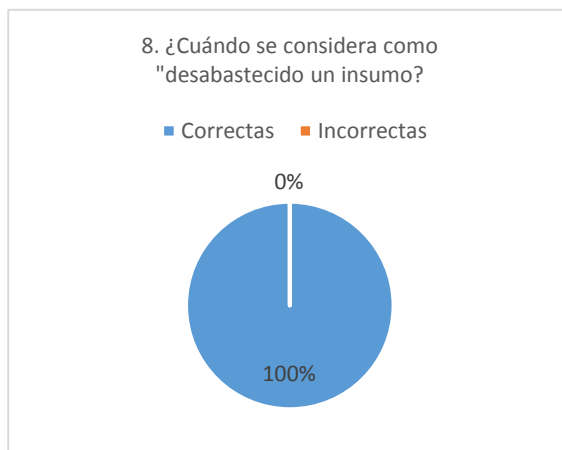
Gráfica 42



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

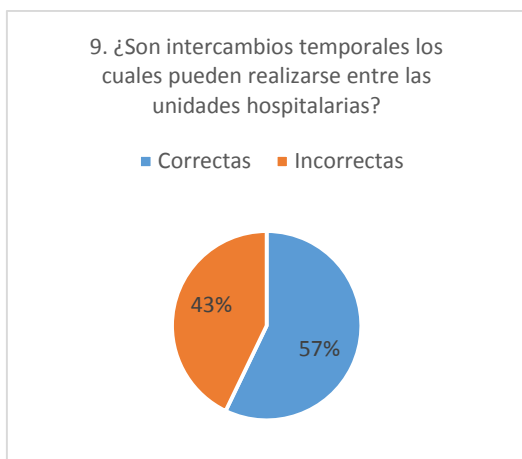
Gráfica 43



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018.

Resultados Pre Capacitación

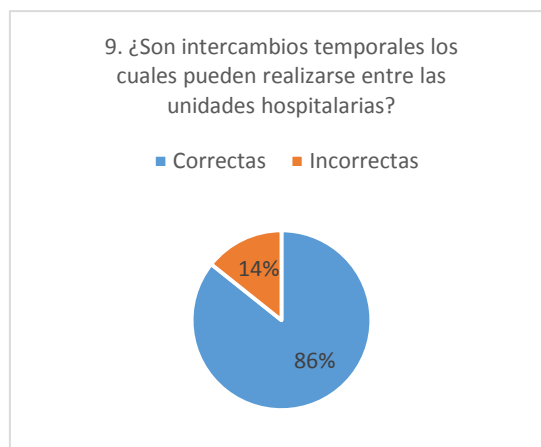
Gráfica 44



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20 de julio 2018. de julio 2018.

Resultados Post Capacitación

Gráfica 45



Fuente: Durán Katherine. Guatemala 20



Bodegueros capacitados para un servicio eficaz



EPS
Licenciatura

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Fortalecimiento de los conocimientos operativos de los Bodegueros del Área de Farmacia del Consultorio de Villa Nueva

Tema: Capacitación para la Divulgación del Acuerdo 16/2010 "Manual de Organización de Farmacias y Bodegas".

Encuesta para medir el grado de aprendizaje

Instrucciones: Responda lo que considere correcto según sus conocimientos

- 1 ¿En qué forma debe la Farmacia despachar los medicamentos y material médico quirúrgico menor?
 - a. DAB-75
 - b. Receta

- 2 ¿Quién tiene a cargo la programación y solicitud de medicamentos e insumos?
 - a. Bodega
 - b. Compras
 - c. Administración

- 3 ¿Cuánto es el tiempo que se considera como sobre abastecimiento en una bodega?
 - a. 5 meses
 - b. 7 meses
 - c. 1 año

¿Para cuánto es el tiempo mínimo que debe tener existencia una bodega?

- 4
 - a. 5 meses
 - b. 1 año
 - c. 2 meses

- 5 ¿Todo formulario DAB-75 entregado a Bodega local para iniciar el trámite de compra debe ser original?
 - a. Verdader
 - b. FALSO

- 6 ¿Cuánto tiempo de vida útil como mínimo debe tener un medicamento para poder ser recibido en Bodega?
 - a. 6 meses
 - b. 1 año
 - c. 2 años

- 7 ¿Qué sistema se utiliza para distribuir los medicamentos ?
 - a. Primero en entrar último en salir
 - b. Primero en entrar primero en salir

Capacitación II



Bodegueros capacitados para un servicio eficaz



EPS
Licenciatura

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Fortalecimiento de los conocimientos operativos de los Bodegueros del Área de Farmacia del Consultorio de Villa Nueva

Tema: Capacitación para la Divulgación del Acuerdo 16/2010 "Manual de Organización de Farmacias y Bodegas".

Encuesta para medir el grado conocimiento

Instrucciones: Responda lo que considere correcto según sus conocimientos

- 1 ¿Quién es responsable de la aplicación del Manual 16/2010?
 - a. Dirección
 - b. Administración
 - c. Jefatura y el Personal de F y B

- 2 ¿Cuál es la estructura orgánica de farmacias y bodegas?

- 3 ¿De quien es función " Generar la solicitud de pedidos de medicamentos y material médico quirúrgico menor."?
 - a. Kardex
 - b. Secretaria
 - c. Farmacia y Bodega

- 4 ¿Qué puesto es el encargado de "Elabora anualmente el archivo de farmacia y bodega"?
 - a. Kardex
 - b. Secretaria
 - c. Jefe

- 5 ¿Qué puesto revisa y registra oportunamente los ingresos y egresos que constan en los documentos?
 - a. Kardex
 - b. Bodeguero encargado de medicamentos



Bodegueros capacitados para un servicio eficaz



EPS
Licenciatuara

Instituto Guatemalteco de Seguridad Social

Fortalecimiento de los conocimientos operativos de los Bodegueros del Área de Farmacia del Consultorio de Villa Nueva

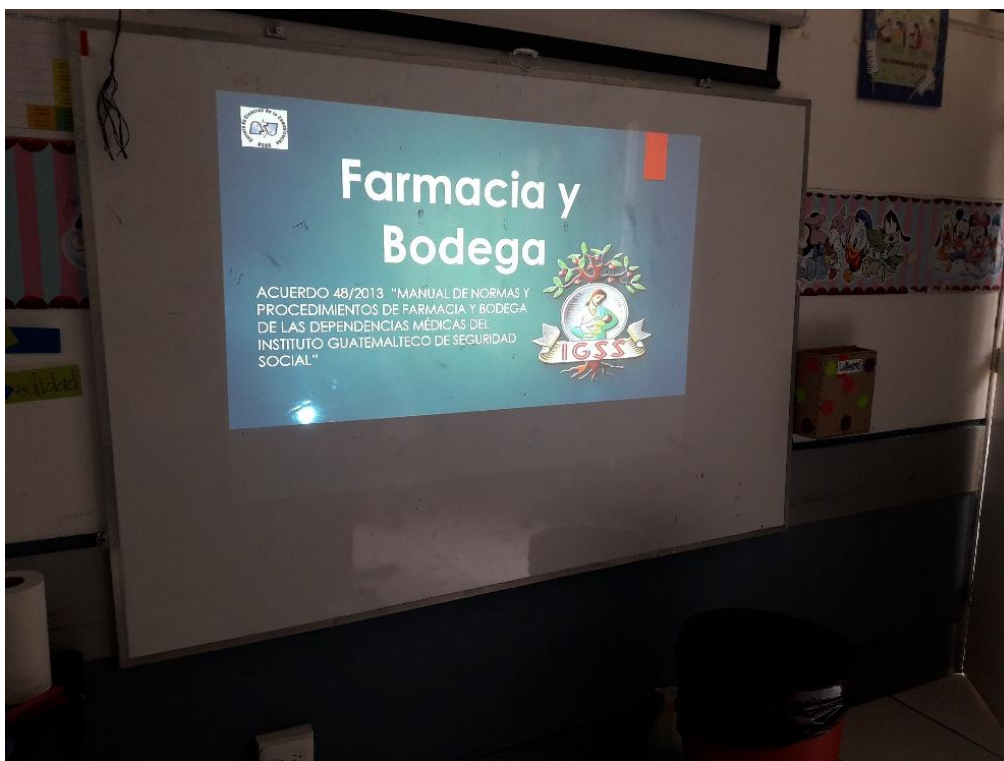
Tema: "Manual de Inducción a bodegueros: Conceptos Básicos de Bodegueros"

Encuesta para medir el grado de conocimiento

Instrucciones: **Responda lo que considere correcto según sus conocimientos**

- 1 ¿Existe para asegurar que se encuentran los insumos disponibles cuando los usuarios lo requieren?
a. DAB-75 b. Receta c. Inventario
- 2 ¿Serie de actividades que en conjunto contribuyen a garantizar la disponibilidad de los insumos para prestar un servicio?
a. Inventario b. Logística
- 3 ¿Cuánto es el tiempo que se considera como sobre abastecimiento en una bodega?
a. 5 meses b. 7 meses c. 1 año
¿Para cuanto es el tiempo mínimo que debe tener existencia una bodega?
a. 5 meses b. 1 año c. 2 meses
- 5 ¿Conjunto de actividades ordenadas que permiten fijar niveles de abastecimientos con la finalidad de evitar el desabastecimiento y/o sobreabastecimiento?
a. Logística b. Niveles de Mínimos y máximos
- 6 ¿Cuántos meses son los necesarios para establecer su consumo promedio mensual?
a. 6 meses b. 3 meses c. 6 meses
consumo real
- 7 ¿Qué sistema se utiliza para distribuir los medicamentos ?
a. Primero en entrar b. Primero en entrar primero en salir
último en salir
- 8 ¿Cuándo se considera como "desabastecido" un insumo?
a. 02 Meses b. Inventario 0
- 9 ¿Son intercambios temporales los cuales pueden realizarse entre las unidades hospitalarias?
a. Movimientos entre bodegas b. Prestamos temporales

Ejecución



Presentación proyectada, como herramienta de apoyo, durante ejecución de la estrategia de comunicación



Colaboradores del área de Bodega, realizando encuestas. Capacitación I, en Sala de reuniones del Consultorio IGSS Villa Nueva.



Capacitación I, Fase II, colaboradores de Bodega, realizando encuesta de aprendizaje



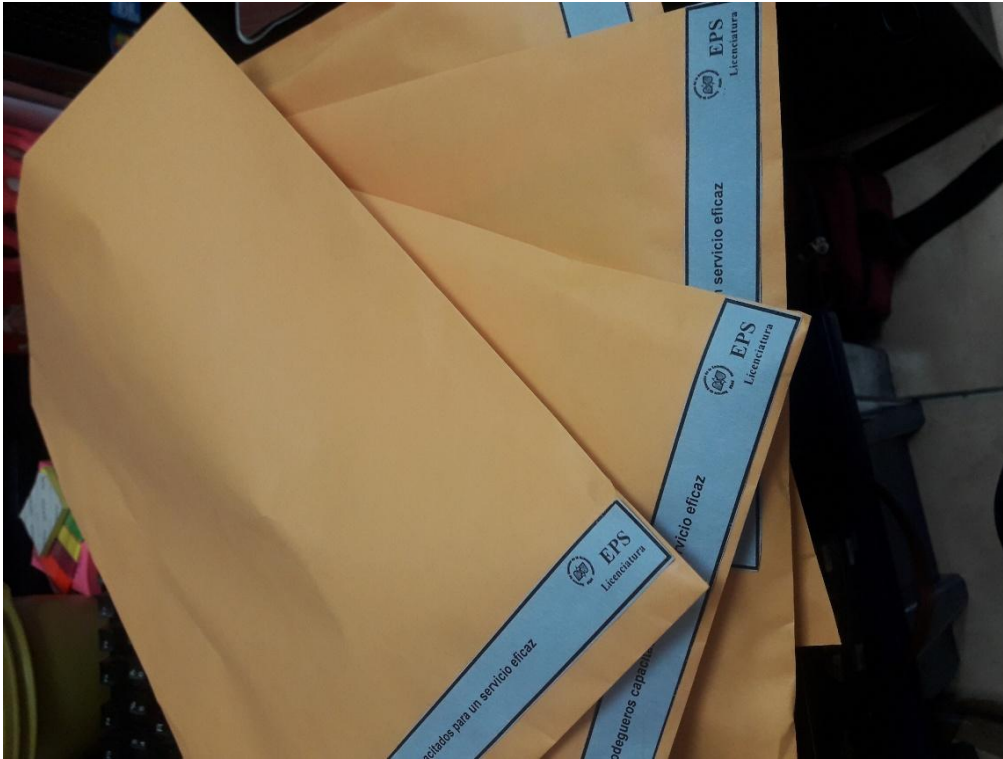
Licenciada Ana Mayuly Contreras Ayala, Jefe de Farmacia y bodega, supervisando ejecución de Capacitación I, fase 2.



Colaboradores del Área de Farmacia y Bodega en realización de encuestas de aprendizaje, durante Capacitación II, fase I.



Colaboradores del Área de Farmacia y Bodega en realización de encuestas de aprendizaje, durante Capacitación II, fase II.



Elaboración de material de apoyo proporcionado al personal de Farmacia y Bodega, del Consultorio IGSS Villa Nueva.



Estudiante Katherine Durán, Epesista, en ejecución del Plan de Comunicación. Capacitación III, fase I.



Estudiante de la Fase de EPS, de Licenciatura, Katherine Durán ejecutando Capacitación III, Fase I.



Colaboradores del Área de Farmacia y Bodega del Consultorio IGSS, Villa Nueva, en la realización de encuesta de aprendizaje.



Estudiante epesista Katherine Durán, en reunión con Licda. Ana Mayuly Contreras Ayala, Jefe de Farmacia y Bodega, previo a la autorización de temas para el Plan de Comunicación.



Estudiante de Fase de EPS, de Licenciatura, Katherine Durán, entrega material de apoyo a colaboradores de Farmacia y Bodega, al finalizar la última capacitación.



Estudiante epesista Katherine Durán, en reunión con Licda. Ana Mayuly Contreras Ayala, Jefe de Farmacia y Bodega posterior a la autorización de los folletos de divulgación como material de apoyo para los bodegueros.



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



Guatemala, 10 de octubre de 2018

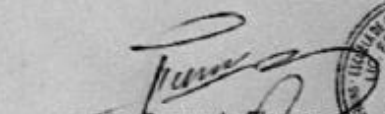
Estudiante
Katherine Gabriela Durán García
Carné: 201216651
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

De mi consideración:

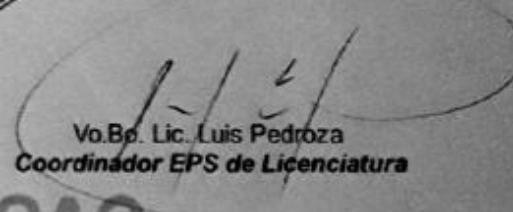
Por este medio informo a usted, que he revisado el Informe Final de su Proyecto de EPS de Licenciatura con título: "ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA EN EL ÁREA DE FARMACIA Y BODEGA DEL INSTITUTO GUATEMALTECO DE SEGURIDAD SOCIAL CONSULTORIO DE VILLA NUEVA". El citado trabajo llena los requisitos de rigor del presente Programa, por lo cual se emite **DICTAMEN FAVORABLE** para los efectos subsiguientes.

Se autoriza su aprobación en el acta de cierre respectiva y distribución digital del Informe Final de EPS de Licenciatura en 5 CD's con el documento en PDF los cuales deberá entregar en las instancias correspondientes para su archivo y publicación.

"D Y ENSEÑAD A TODOS"


Lic. Fernando Flores
Supervisor EPS de Licenciatura




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



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

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

