

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



**“IMPLEMENTACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN EFECTIVOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DISTRITO MUNICIPAL DE SALUD DE LA COLONIA EL MILAGRO Y SUS DEPENDENCIAS”**

Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**MAVIS LUCIA ESTRADA AGUIRRE**

**CARNÉ: 200618794**

Previo a optar el título de:

**LICENCIADO (A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

Guatemala, octubre de 2019

## **Consejo Directivo**

### **Director:**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

### **Representantes Docentes:**

M.A. Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trujillo

### **Representantes Estudiantiles:**

Gabriela Eugenia Menegazzo

Heber Libni Emanuel Escobar Juárez

### **Representante de Egresados:**

M.A. Jhonny Michael González Batres

### **Secretaria:**

M.Sc. Claudia Xiomara Molina Avalos

### **Coordinador de EPS Licenciatura:**

M.A. Luis Arturo Pedroza Gaytán

### **Supervisores de EPS Licenciatura:**

M.A. Evelin Lisseth Hernández Mazariegos

Lic. Josué Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera

Guatemala 17 de septiembre de 2019.

M.A. Luis Pedroza

**Coordinador**

Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Escuela de Ciencias de la Comunicación

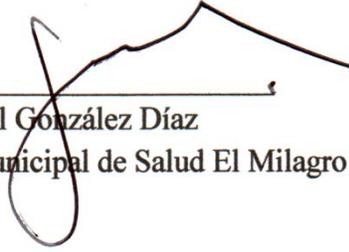
Universidad de San Carlos de Guatemala

Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que la estudiante epesista **MAVIS LUCIA ESTRADA AGUIRRE** con número de carné: **200618794** 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 **DISTRITO MUNICIPAL DE SALUD EL MILAGRO** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **14 de 05** al **31 de 07** del año en curso; tiempo durante el cual ejecuto el proyecto comunicacional: **“IMPLEMENTACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN EFECTIVOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DISTRITO MUNICIPAL DE SALUD DE LA COLONIA EL MILAGRO Y SUS DEPENDENCIAS”** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **DISTRITO MUNICIPAL DE SALUD EL MILAGRO.**

En tal virtud manifestamos entera satisfacción respecto al trabajo de la 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,

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Julio Daniel González Díaz  
Coordinador de Distrito Municipal de Salud El Milagro





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



Guatemala, 7 de octubre de 2019

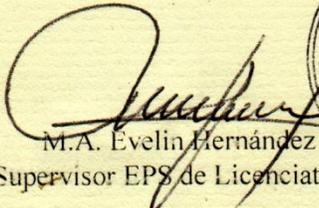
Estudiante  
Mavis Lucia Estrada Aguirre  
Carné: 200618794  
Escuela de Ciencias de la Comunicación, USAC

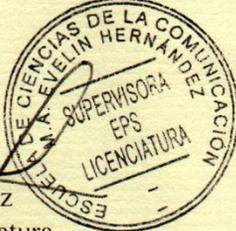
De mi consideración:

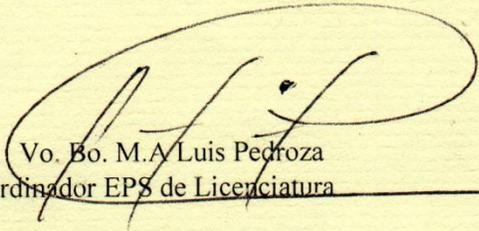
Por este medio informo a usted, que he revisado el informe final de su proyecto de EPS de Licenciatura con título: **“IMPLEMENTACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN EFECTIVOS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL DISTRITO MUNICIPAL DE SALUD DE LA COLONIA EL MILAGRO Y SUS DEPENDENCIAS”**. El citado trabajo llena los requisitos del 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 del 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”

  
M.A. Evelin Hernández  
Supervisor EPS de Licenciatura



  
Vo. Bo. M.A Luis Pedroza  
Coordinador EPS de Licenciatura

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

## **DEDICATORIA**

**A DIOS:** Por darme el regalo de la vida y permitirme poder ingresar a esta gloriosa casa de estudios. Llenar mi vida de enseñanzas y ser mi fortaleza en los momentos de debilidad, por su compañía y guía a lo largo de este camino formativo.

**A MIS PADRES:** Jaime Mario Estrada y Miriam Elizabeth Aguirre por su apoyo y amor incondicional, porque gracias a su motivación y comprensión he logrado culminar esta meta. Por sus enseñanzas y valores inculcados que me llevaran cada día a ser una mejor persona. Por su sacrificio para que yo pueda estar donde estoy.

**A MI COMPAÑERO DE VIDA:** Josué Alexander de Paz, por siempre estar conmigo. Por ser mí apoyo incondicional, por su amor y paciencia, quien me llena de felicidad, por cada etapa que ha compartido conmigo.

**A MI HIJA:** Fátima Isabella de Paz Estrada, por ser el motivo de mi felicidad y enseñarme a amar incondicionalmente. Mi fuente de inspiración, la personita que me impulsa a seguir adelante, por ser la luz de mi vida.

**A MIS HERMANAS:** Leticia, Gabriela y Angely, por todo el apoyo brindado durante la carrera y por llenar mi vida de alegría y amor.

## **AGRADECIMIENTOS**

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

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por brindarme buenas experiencias, docentes y amigos.

A la **LICENCIADA ARACELY CHAVEZ**, por brindarme todo su apoyo incondicional durante el desarrollo del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura, en el **DISTRITO MUNICIPAL DE SALUD EL MILAGRO**.

A la **ENFERMERA VILMA MARROQUIN**, coordinadora del **PUESTO DE SALUD SACOJ CHIQUITO**, por su apoyo incondicional en mi proyecto de EPS.

A la **LICENCIADA RAQUEL LEÓN**, supervisora de Distritos y Comunicadora Social del **ÁREA DE SALUD GUATEMALA NOR-OCCIDENTE**, por su asesoría y apoyo.

A la **MASTER EVELIN HERNÁNDEZ**, por su asesoría y apoyo durante todo el proceso de **EPS**.

A mi **FAMILIA**, quienes han creído en mí y me han apoyado en todo momento de mi carrera, a ustedes, gracias por impulsarme a formarme como profesional.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	I
INTRODUCCIÓN.....	II
JUSTIFICACIÓN.....	III
CAPÍTULO I.....	1
1. DIAGNÓSTICO.....	1
1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO.....	1
1.1.1 Objetivo General: .....	1
1.1.2 Objetivos Específicos: .....	1
1.2. LA INSTITUCIÓN – DISTRITO MUNICIPAL DE SALUD DE LA COLONIA EL MILAGRO – .....	1
1.2.1 Ubicación Geográfica: .....	1
1.2.2. Antecedentes: .....	2
1.2.3. Departamentos: .....	3
1.2.4. Misión:.....	3
1.2.5. Visión: .....	4
1.2.6. Público Objetivo: .....	4
1.2.7. Organigrama: .....	5
1.3. METODOLOGÍA.....	6
1.3.1. Descripción del Método:.....	6
1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección .....	6
1.3.3. Cronograma del diagnóstico: .....	9
1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS .....	10
1.4.1. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas y entrevistas .....	10
1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN .....	25
1.5.1. Fortalezas: .....	25
1.5.2. Oportunidades: .....	25
1.5.3. Debilidades: .....	25
1.5.4. Amenazas:.....	26
CAPÍTULO II .....	27
2. PLAN DE COMUNICACIÓN.....	27

2.1. ANTECEDENTES COMUNICACIONALES .....	27
2.2. OBJETIVOS DE COMUNICACIÓN .....	27
2.2.1. Objetivo General: .....	27
2.2.2. Objetivos Específicos: .....	27
2.3. PÚBLICO OBJETIVO: .....	27
2.4. MENSAJE .....	28
2.5. ESTRATEGIAS .....	28
2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN.....	29
CAPÍTULO III .....	32
3. INFORME DE EJECUCIÓN.....	32
3.1. PROYECTO DESARROLLADO .....	32
3.1.1. Financiamiento: .....	32
3.1.2 Presupuesto: .....	32
3.1.3 Beneficiarios: .....	33
3.1.4 Recursos Humanos: .....	34
3.1.5 Áreas Geográficas de Acción: .....	35
3.2. ESTRATEGIAS Y ACCIONES DESARROLLADAS .....	36
3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	42
3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO .....	42
CONCLUSIONES.....	44
RECOMENDACIONES.....	45
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	50
E GRAFÍA .....	51
ANEXOS .....	52

## RESUMEN

- **Nombre de la Institución:**

Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro.

- **Nombre del Proyecto:**

“Implementación de canales de comunicación para el fortalecimiento del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro y sus Puestos de Salud dependientes.”

- **Objetivos del Proyecto:**

### **General:**

Implementar canales de alto impacto y efectivos para agilizar los procesos de comunicación interna y externa del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro y sus Puestos de Salud dependientes.

### **Específicos:**

- Elaborar material institucional.
- Implementar carteleras informativas para agilizar los procesos de comunicación interna.
- Gestionar un proyecto de aliados estratégicos para fortalecer la comunicación externa.

### **Sinopsis:**

La implementación de canales de comunicación en el Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro y sus Puestos de Salud dependientes en el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura, presenta estrategias de comunicación para fortalecer la imagen institucional y facilitar los procesos de comunicación internos y externos. Para la obtención de mejores resultados, las estrategias se ejecutaron con el apoyo del Depto. de Trabajo Social, encargado de la socialización de información del Distrito a nivel externo.

## INTRODUCCIÓN

La comunicación ha sido base de toda civilización hasta nuestros tiempos, es la clave del éxito en todo ámbito social y laboral. A través del tiempo se han desarrollado nuevas tecnologías que en conjunto con la comunicación, han optimizado los procesos comunicacionales en los que el factor humano es punto clave para alcanzar objetivos. Es por eso que como parte del proyecto del Ejercicio de Práctica supervisada de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, se ha realizado un diagnóstico comunicacional en el Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro. El presente informe analiza los principales problemas en los procesos de comunicación que se dan internamente y como consecuencia externamente con su grupo objetivo. Por lo tanto, se realizó un estudio objetivo de cómo fluye la comunicación, se investigaron los procesos de comunicación que se dan dentro y fuera del Distrito y también se han analizado los canales que se utilizan dentro de la institución.

También se han incluido antecedentes históricos del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro, departamentos que lo integran, misión, visión, objetivos, entre otros. Para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de observación y recolección de datos.

Se presenta las estrategias y acciones que coadyuvaron para alcanzar los objetivos establecidos a través de un Plan de Comunicación desarrollado durante la Práctica del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS).

El presente informe desarrolla estrategias de comunicación para fortalecer al Distrito como institución en Salud Pública y también la implementación de canales de comunicación de bajo costo y alto impacto.

## JUSTIFICACIÓN

La comunicación es fundamental para la existencia, desarrollo y organización social. El desarrollo y crecimiento de las instituciones y organizaciones se debe en gran parte a la comunicación, imagen institucional y organización que proyecta, lo que le permite adquirir prestigio, confianza y credibilidad. Es la esencia de la actividad organizativa y es imprescindible para su buen funcionamiento. Una buena comunicación mejora la competitividad de la organización, facilita el logro de los objetivos y metas establecidas, satisface las propias necesidades y la de los participantes, coordina y controla las actividades y fomenta una buena motivación, responsabilidad, implicación y participación de sus integrantes y un buen clima integrador de trabajo.

El Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro es una entidad de servicios en Salud Pública, por lo tanto, la comunicación en salud debe ser adecuada a las necesidades tanto de pacientes como empleados a fin de establecer una comunicación eficiente que permita una comprensión en todos los niveles.

Hablar de comunicación en salud implica una serie de interacciones que se dan en la relación profesional con los usuarios de los servicios sanitarios, estos contribuyen positiva o negativamente en la percepción de satisfacción de los mismos.

Al realizar el diagnóstico comunicacional, se pudo detectar algunas vicisitudes, dentro de las cuales se puede mencionar: la falta de alianzas estratégicas y pocos canales de comunicación.

Es por esta razón que se hizo necesaria la implementación de estrategias de comunicación, que involucrara a la comunidad y a las plataformas virtuales y redes sociales como tal, y su correcta utilización para fortalecer la imagen institucional. La realización de las estrategias apoya considerablemente el proceso de Promoción y Prevención de la Salud, innovando y agilizando procesos, tanto del Distrito Municipal de Salud del Milagro, como del grupo objetivo que tienen a su cargo en las distintas comunidades de su jurisdicción.

El propósito del presente informe es que el Distrito Municipal de Salud El Milagro conozca y utilicen la comunicación como una herramienta que les permita alcanzar metas y facilitar los procesos administrativos; que les permita llegar a su grupo objetivo de una forma efectiva.

# **CAPÍTULO I**

## **1. DIAGNÓSTICO**

### **1.1 OBJETIVOS DEL DIAGNOSTICO**

#### **1.1.1 Objetivo General:**

Diagnosticar los problemas de comunicación del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro y sus Puestos de Salud.

#### **1.1.2 Objetivos Específicos:**

- Investigar la situación comunicacional interna del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro como factor influyente en su grupo objetivo.
- Identificar los canales que se utilizan en la comunicación interna y externa para manejar la información.
- Determinar los factores que influyen en la comunicación interna y externa del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro.

### **1.2. LA INSTITUCIÓN – DISTRITO MUNICIPAL DE SALUD DE LA COLONIA EL MILAGRO –**

#### **1.2.1 Ubicación Geográfica:**

El Distrito Municipal de Salud se encuentra ubicado en la Sección “U” Lote No.300 de la Colonia El Milagro, Zona 6 de Mixco.

### **1.2.2. Antecedentes:**

Este centro de salud fue construido por el comité de reconstrucción nacional y el patronato de acción social, dirigido por el coordinador Licenciado Oscar Enríquez Guerra, el director Dr. Rolando rosales y miembros del comité que se conformaba por las siguientes personas; presidente Olga Enriqueta Díaz, vicepresidente Domingo Orozco, Secretario Luis Fernando Duarte, Tesorero Martas Bosques Polanco, Vocal I Olga Mejía de López, vocal II Cristina de Cermeño, Vocal III Rufino Lamos, Vocal IV Ernesto Solís Caracul, Vocal V Marcos Valiente, Vocal VI Virginia Gálvez Sandoval, Vocal VII Francisco Sierra.

Antes del año 1985 este servicio de salud prestaba los servicios de atención de partos los cuales eran atendidos por comadronas y era administrado por las personas antes mencionadas. En Octubre de 1985 las instalaciones pasan a ser administradas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el día 15 de Octubre del mismo año es inaugurado el centro de salud como tipo A, prestando los servicios de encamamiento, consulta general, maternidad, era dirigido por el Doctor Edmundo Catalán. Por los servicios que eran prestados, el centro de salud en la comunidad fue conocido como “EL HOSPITALITO”. Con el pasar de los años, este pasó a ser tipo B ya que no cumplía con las condiciones de ambiente, recuso humano necesario, para su funcionamiento.

El Centro de Salud continuó prestando los servicios de, Consulta General, trabajo social, Psicología, Saneamiento del medio ambiente, Laboratorio Clínico. El Centro de Salud fue coordinado por los siguientes médicos: Dr. Juárez, Dra. Carmen Vásquez, Dra. Sonia Vanegas, Dra. Mirza Iraheta, Dra. Giovanni Rosada, Dra. Judith Cifuentes Díaz.

El 1 de Septiembre del año 2005 el Dr. Julio Daniel González Díaz inicio con sus funciones de coordinador del Centro de Salud actualmente continua desempeñando el cargo.

Debido a la demanda de servicios de Salud en las zonas de cobertura del Centro de Salud, se implementaron dos Puestos de Salud, ubicados uno en la Colonia Carolingia y otro en la Aldea Sacoj Chiquito.

En el Centro de Salud se continúan prestando los servicios y atendiendo los programas de: consulta general, pediatría, ginecología, trabajo social, psicología, saneamiento del medio, laboratorio clínico, peso y talla de niños, planificación familiar, inmunizaciones (vacunas), tuberculosis, farmacia. Así mismo se prestan y atienden estos programas en los puestos de salud ubicados en la Aldea Sacoj Chiquito y colonia Carolingia de la zona 6 de Mixco. Cubriendo a una población de 79,084 habitantes. *Fuente: Documento adquirido en el Depto. de Saneamiento Ambiental.*

### **1.2.3. Departamentos:**

- Coordinación del Distrito Municipal
- Consejo Técnico de Distrito
- Departamento de Estadística
  - Digitadores
- Secretaría
  - Encargado de Archivo
- Psicología
- Trabajo Social
- Saneamiento Ambiental
- Laboratorio Clínico
- Médicos de Consulta
- Enfermería
  - Auxiliar de enfermería
- Puesto de Salud Carolingia
- Puesto de Salud Sacoj Chiquito

### **1.2.4. Misión:**

Proveer gratuitamente servicios de salud preventiva, curativa y de rehabilitación a la población del municipio de Mixco en especial a la zona 6, mediante la articulación de una

red institucional en los tres niveles de atención regida por los principios de eficiencia, eficacia, equidad, calidad y calidez. *Fuente: Distrito Municipal de Salud El Milagro.*

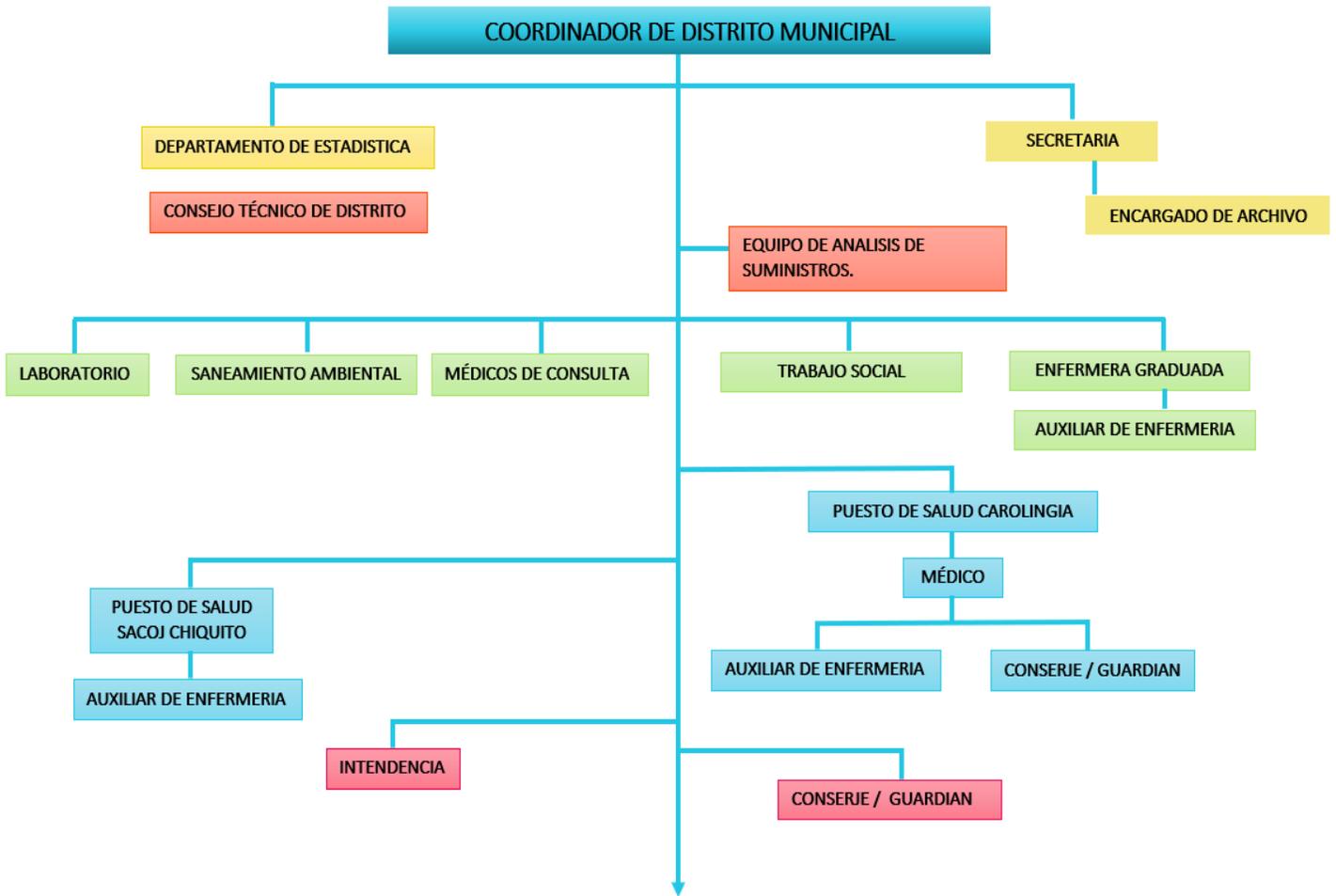
#### **1.2.5. Visión:**

El área de Salud Guatemala Nor-Occidente, a través del Centro de Salud El Milagro, constituye una red de servicios, que incide en el mejoramiento de los indicadores de salud de la población objetivo, mediante la optimización de los recursos, en coordinación con otros sectores comprometidos con la satisfacción de las demandas de la comunidad. *Fuente: Distrito Municipal de Salud El Milagro.*

#### **1.2.6. Público Objetivo:**

Población que solicita el servicio de salud y que geográficamente abarca: Bugambillas, Colonia Carolingia, Caserío Naranjo, Caserío Zapote, Colinas de Sacoj, Condominio San Francisco, Colonia Esperanza, Lo de Bran I y II, El Milagro, Colonia Miralvalle, Residenciales Don Bosco, Residenciales San Carlos, Sacoj Chiquito, Sacoj Grande, San Francisco I – II –III, San José Las Rosas, San Josecito y Colonia Villa Flor. *Fuente: Aracely Chávez, Trabajadora Social del Centro de Salud El Milagro.*

### 1.2.7. Organigrama:



Fuente: Depto. de Estadística, Distrito Municipal de Salud El Milagro.

## **1.3. METODOLOGÍA**

### **1.3.1. Descripción del Método:**

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2008).

Chen (2006) los define como la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una “fotografía” más completa del fenómeno, y señala que éstos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (“forma pura de los métodos mixtos”); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (“forma modificada de los métodos mixtos”)... (p.534).

Para la realización del presente diagnóstico, se utilizó el enfoque mixto en los procesos de recolección y análisis de datos. Los instrumentos utilizados con base en las lógicas cualitativa y cuantitativa, como las encuestas y las entrevistas, brindaron datos valiosos de distinta naturaleza. Se utilizaron fuentes primarias y secundarias. Las fuentes primarias permitieron obtener información a través del contacto directo con las respectivas autoridades en todos los niveles, por medio de la observación, entrevista y encuestas. Las fuentes secundarias permitieron recabar información más específica de la institución, como los antecedentes y funciones administrativas.

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

#### **Observación:**

Roberto Hernández Sampieri y colaboradores (2000) escriben que la observación se fundamenta en la búsqueda del realismo y la interpretación del medio. Es decir, a través de

ella se puede conocer más acerca del tema que se estudia basándose en actos individuales y grupales. Es una eficaz herramienta de investigación social para recopilar información si se orienta y enfoca a un objetivo específico. En este caso, nos enfocamos en los procesos comunicacionales internos que se desarrollan dentro de la organización.

Con base a un cronograma ejecutado durante una semana, se organizaron visitas en el Distrito municipal de Salud de la Colonia El Milagro y por consecuente en sus dependencias: Puesto de Salud Sacoj Chiquito y Puesto de Salud Carolingia. Se puso en práctica la observación participativa, postura que nos permite acceder a un contexto, a crear buenas relaciones con los informantes y a ayudar a confirmar o eliminar suposiciones.

Se tomo esta herramienta porque según Hernández, Fernández & Baptista (1998), “la observación puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias, la cual consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta, manifiesta” (p.309).

### **Entrevista:**

Las entrevistas ayudan a entender las posturas de los informantes ante una situación determinada, a reconstruir experiencias pasadas, obtener descripciones de sucesos que son obtenidos normalmente a través de la observación y a fomentar la confianza entre el investigador y el informante (Lindlof 1995).

Se realizó una ficha técnica de entrevista como guía en su desarrollo, debido a la naturaleza, las entrevistas se fueron manejando en forma de conversación siempre tomando como base la ficha de entrevista. Las entrevistas se dividen en dos secciones. En la primera sección se entrevistó a las autoridades encargadas del manejo y distribución de información, en este caso, al Director Dr. Julio González y la enfermera graduada Gilma Casia. En la segunda sección se entrevistó a la trabajadora social Aracely Chávez, enfermeras coordinadoras de los puestos de salud: Juana Caal y Vilma Marroquín. Las entrevistas fueron de tipo semi-estructuradas, con las preguntas hechas a cada entrevistado, se pretendía conocer información referente a los procesos comunicacionales internos.

**Documental:**

La investigación documental juega un papel esencial en cualquier proyecto, pues ayuda a entender los acontecimientos históricos, espaciales y temporales que rodean un estudio. Para Roberto Hernández Sampieri y colaboradores (2000), la investigación documental consiste en: “Detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de manera que puedan ser útiles para los propósitos del estudio” (Hernández Sampieri , R, Fernández, C. & Baptista, P.,2000, p.50).

Para realizar este diagnóstico se obtuvo información de tipo bibliográfico, documento escrito de la organización y función del Área de Salud Guatemala Nor Occidente, se encontraron antecedentes de la institución como la organización y funcionamiento, departamentos que la integran y organigrama institucional; esta información nos sirve para poder conocer la institución y de esta manera saber cómo abordar cada dependencia correspondiente.

**Encuesta:**

El estudio de campo según Hernández, Fernández & Baptista (2014) puede definirse como: “Aquel que se realiza mediante la recolección de los datos directamente de la realidad o del lugar donde se efectuará el estudio mediante la aplicación de técnicas de encuestas, entrevistas, y observación directa.” (p.114). La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación porque permite obtener amplia información de fuentes primarias. La encuesta se dividió en dos enfoques: en el primer enfoque se evaluó la comunicación vertical descendente, dividida en el área administrativa y enfermería; comunicación vertical ascendente, del personal de enfermería y enfermera graduada (coordinadora de enfermería). Debido al factor tiempo que está comprometido por el personal del Distrito Municipal de Salud El Milagro se tomó la decisión de encuestar al 75% del personal, de esta manera se logró obtener información esencial durante el desarrollo del diagnóstico comunicacional.

### 1.3.3. Cronograma del diagnóstico:

#### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DIAGNOSTICO COMUNICACIONAL



ACTIVIDADES	FECHA Y DURACIÓN							
	Enero 29	Febrero 1	Febrero 4	Febrero 5	Febrero 6	Febrero 7	Febrero 8	Febrero 12
Coordinación con Licda. Raquel León en Área de Salud Nor-Occidente								
Presentación y 1er. visita al Distrito de Salud de la Colonia El Milagro		7:00 - 13:00 HRS						
2do. día de recopilación de información en Distrito de Salud de la Colonia El Milagro			7:00 - 12:00 HRS					
Presentación y 1er. visita al Puesto de Salud Carolingia				7:00 - 13:00 HRS				
2do. Día de recopilación de información en Puesto de Salud Carolingia					7:00 - 12:00 HRS			
Presentación y 1era. visita en Puesto de Salud Sacoj						7:00 - 13:00 HRS		
2do. día de recopilación de información en Puesto de Salud Sacoj							7:00 - 12:00 HRS	
Entrega de informe diagnóstico comunicacional								

*Fuente: [Mavis Estrada]. Cronograma realizado para llevar a cabo la ejecución del diagnóstico del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro y Puestos de Salud dependientes.*

## **1.4. RECOPIACIÓN DE DATOS**

### **1.4.1. Gráficas e interpretaciones del resultado de las encuestas y entrevistas**

#### **Resultado de las entrevistas:**

Con base a las 5 entrevistas realizadas dentro del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro y sus Puestos de Salud, estas se dividieron de la siguiente manera:

- Distrito Municipal de Salud.
- Director: Dr. Julio González.
- Trabajadora Social: Aracely Chávez.
- Enfermera Graduada: Gilma Casia.
- Puesto de Salud Sacoj Chiquito.
- Enfermera a cargo: Vilma Marroquín.
- Puesto de Salud Carolingia.
- Enfermera a cargo: Juana Caál.

Se tomó personal clave para poder recopilar información valiosa dentro de la institución. Se logró comprender y determinar los canales de comunicación que utilizan las autoridades para poder darle capacitación a los colaboradores y manejo de la información. Se pudieron observar deficiencias en la comunicación interpersonal que se desarrolla en el Distrito, con más incidencia, en el área de enfermería. Este es un factor muy importante que determina la comunicación que se brinda a nivel paciente (externo) ya que las enfermeras son las encargadas de brindar información y consulta a los pacientes, entre otros.

#### **Puntos de Encuentro:**

Se inició el proceso de investigación en el Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro, lugar donde se centraliza y distribuye toda la información, este se encuentra ubicado en la Sección U Lote No. 300 de la colonia El Milagro, zona 6 de Mixco. Consecuentemente se llevaron a cabo las siguientes entrevistas y visitas en coordinación con la trabajadora social del Centro de Salud; Puestos de Salud que se ubican de la siguiente manera: El Puesto de Salud Sacoj Chiquito se encuentra ubicado en la Aldea

Sacoj Chiquito y El Puesto de Salud Carolingia, ubicado en el Boulevard El Caminero, Zona 6 de Mixco.



Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Director: Dr. Julio González</li> <li>• Trabajadora Social: Aracely Chávez</li> <li>• Enfermera Graduada: Gilma Casia</li> </ul>
Puesto de Salud Sacoj Chiquito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermera a cargo: Vilma Marroquín</li> </ul>
Puesto de Salud Carolingia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfermera a cargo: Juana Caál</li> </ul>

Elaboración: Mavis Estrada, Epesista 2019

#### **Cuadro comparativo de entrevistas:**

Debido a la naturaleza del tema, las entrevistas realizadas al personal clave del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro y Puestos de Salud dependientes se desarrollaron con base a una guía previamente realizada. En el siguiente cuadro comparativo se evidencian los resultados obtenidos de dichas entrevistas, se pueden observar ciertas discrepancias entre los colaboradores y puntos en los que se está de acuerdo con la problemática que afecta la comunicación interna y externa.

<b>Autoridad Entrevistada</b>	<b>Desarrollo de Comunicación Interna Efectiva</b>	<b>Canales que se utilizan en los procesos comunicacionales</b>	<b>Necesidades en la Comunicación Interna</b>	<b>Comunicación Interpersonal entre colaboradores</b>	<b>Atención y servicio al paciente</b>	<b>Factores negativos en comunicación interpersonal</b>
<b>Director General Centro de Salud El Milagro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* A través de una reunión con Equipo Técnico una vez a la semana.</li> <li>* Reunión de sala situacional con todo el personal 2-3 veces al año.</li> <li>* Comité de Capacitación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Oficinos.</li> <li>* Correo Electrónico.</li> <li>* Comunicación Verbal.</li> <li>* Por medio de la Trabajadora Social. (Externa)</li> <li>* Aplicación WhatsApp.</li> <li>* Realización de circulares.</li> <li>* No cuentan con redes sociales y página institucional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Trabajo en equipo.</li> <li>* Comunicación sincera y abierta.</li> <li>* Demostrar empatía entre compañeros.</li> <li>* Existe el divisionismo.</li> <li>* Equidad en trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* No existe compañerismo ni empatía entre los colaboradores. (Área de enfermería)</li> <li>* Los derechos y obligaciones entre los contratados en el renglón 011 y los contratados por contrato genera malestar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Se han registrado quejas de parte del paciente.</li> <li>* Se les hace esperar más de lo habitual cuando se organizan reuniones de personal. (factor tiempo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* No se cuenta con el tiempo necesario para organizar reuniones.</li> <li>* Situación de personal en el renglón 011 y por contrato.</li> <li>* Ausencia de trabajo en equipo.</li> </ul>
<b>Trabajadora Social Centro de Salud El Milagro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actividades de Recreación (comité).</li> <li>* Equipo Técnico (esporádicamente).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Visitas de casa en casa.</li> <li>* Visitas a colegios privados y escuelas públicas.</li> <li>* Comunicación Verbal.</li> <li>* Reuniones no muy frecuentes por falta de tiempo.</li> <li>* No existe un canal para facilitar la información a los pacientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Falta de conciencia social.</li> <li>* Falta de Capacitación en comunicación Interpersonal.</li> <li>* Falta de interés del personal en mejorar como colaborador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* No existe compañerismo ni empatía entre los colaboradores. (Área de enfermería)</li> <li>* Los derechos y obligaciones entre los contratados en el renglón 011 y los contratados por contrato genera malestar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Se han registrado agresiones del paciente para el auxiliar de enfermería debido a la mala atención recibida.</li> <li>* Se les da un trato pesado y no favorable a las personas en secretaría.</li> <li>* No existe empatía con el paciente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Necesidad del recurso Humano.</li> <li>* No existe una sincronización de metas a alcanzar a nivel general.</li> <li>* Ausencia de trabajo en equipo.</li> <li>* El factor tiempo no favorece la comunicación interpersonal.</li> <li>* No capacitarse a menos que se remunere económicamente.</li> </ul>

<b>Enfermera Coordinadora del Centro de Salud El Milagro</b>	* A través de una reunión con Equipo Técnico.	* Comunicación Verbal.	* Falta de Capacitación en comunicación Interpersonal.	* No existe compañerismo ni empatía entre los colaboradores.	* No existe empatía con el paciente.	* Necesidad del recurso Humano.
	* Abordando a enfermeras clave para difundir información.	* Oficios.	* Falta de interés del personal en mejorar como colaborador.	(Área de enfermería)	* Existen deficiencias en la atención al cliente.	* No existe una sincronización de metas a alcanzar a nivel general.
	* En puestos de Salud se realiza visita para brindar la información recibida.	* Reuniones.	* Canal que facilite en general comunicación y proceso de información.	* Los derechos y obligaciones entre los contratados en el renglón 011 y los contratados por contrato genera malestar.	* No se ha dado importancia a la capacitación en atención al paciente.	* Ausencia de trabajo en equipo.
	* Coordinación con el Equipo Técnico.	* WhatsApp.		* No existe el trabajo en equipo.		* El factor tiempo no favorece la comunicación interpersonal.

<b>Enfermera Coordinación Puesto de Salud Sacoj Chiquito</b>	* Reuniones planificadas por coordinadora.	* Llamadas telefónicas.	* Facilitación de Información fuera de tiempo.	* Es muy poca la relación entre compañeros ajenos al Puesto de Salud.	* Se brinda la mejor atención posible a cada paciente que asiste a consulta.	* El tiempo es el factor más perjudicial al momento de poder lograr una interacción interpersonal con los demás colaboradores.
	* Reuniones organizadas por el Área de Salud Guatemala Nor Occidente.	* Reuniones.	* Falta de tiempo para organizar la distribución de información.	* Trata de trabajar de una manera ordenada y dinámica.	* Se toma el debido tiempo para dedicarle a cada paciente.	* El no tener capacitaciones constantes afecta esta problemática.
		* Facebook.	* Recurso Humano: ya que solamente una persona brinda el servicio y no puede abarcar todos los procesos comunicativos coordinados.	* Debido a que son solo dos personas no hay problema comunicacional interpersonal.		

<b>Enfermera Coordinación Puesto de Salud Carolingia</b>	* Reuniones programadas con coordinadora de 1 a 2 veces al mes.	* WhatsApp.	* Necesidad de una comunicación global y directa para evitar malos entendidos, ya que no todos tenemos las mismas aptitudes y se necesita	* Debido a que son únicamente cinco personas se organizan de una forma equitativa en las actividades diarias para poder brindar	* Se maneja una comunicación fluida y con respeto.	* Falta de compañerismo.
	* Visitas a Puesto de	* Llamada telefónica.			* Se trata la manera	* No existe suficiente tiempo para capacitar al personal.

Salud.	* Visitas.  *Comunicación Verbal directa.	trabajar en la comunicación para poder fortalecer la institución.	un buen servicio.  * Existe el trabajo en equipo * Empatía al 100% entre sus colaboradores.	de no hacer esperar mucho a paciente.  * Se organizan como equipo para poder brindar un mejor servicio al paciente.	de capacitación por parte de los colaboradores.
--------	---	---	--	---	---

*Elaboración: Epesista Mavis Lucia Estrada, 2019*

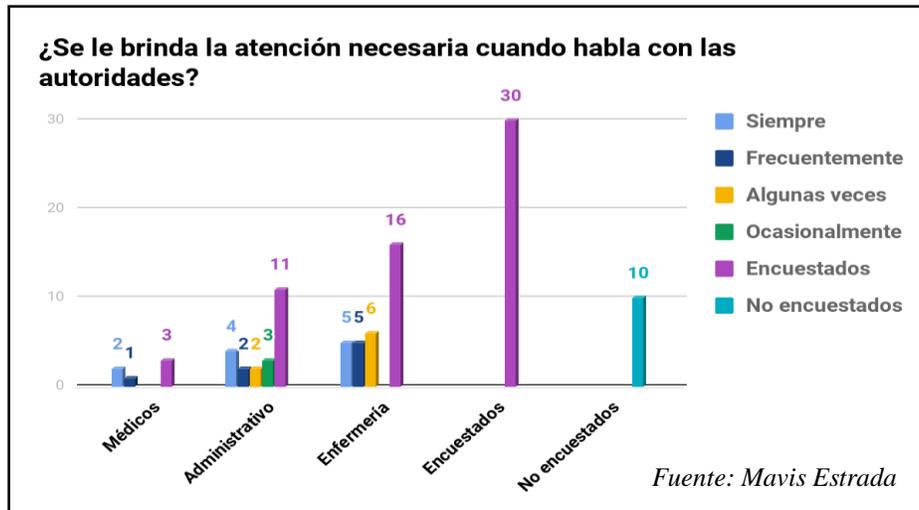
### **Resultados de la Observación:**

A través de la observación se detectaron problemas en la comunicación interna del Distrito Municipal de Salud El Milagro. Existe un factor muy influyente en la corriente comunicativa, el cual, afecta grandemente la organización y socialización de la información. El tiempo (debido a la demanda de consulta) es limitado para poder llevar a cabo reuniones y gestiones grupales con el personal de trabajo y coordinadores de departamentos. Se observo un cierto grado de empatía y falta de trabajo en equipo de parte del personal de trabajo, afectando la comunicación interpersonal a nivel de Distrito. En los Puestos de Salud dependientes del Distrito se observo una organización y contrario al Distrito, unión como compañeros de trabajo. El ambiente que se respira en el Distrito de Salud El Milagro es denso y como consecuencia se pudo observar deficiencia en los servicios y atención al usuario.

### **Gráficas de resultados de las encuestas:**

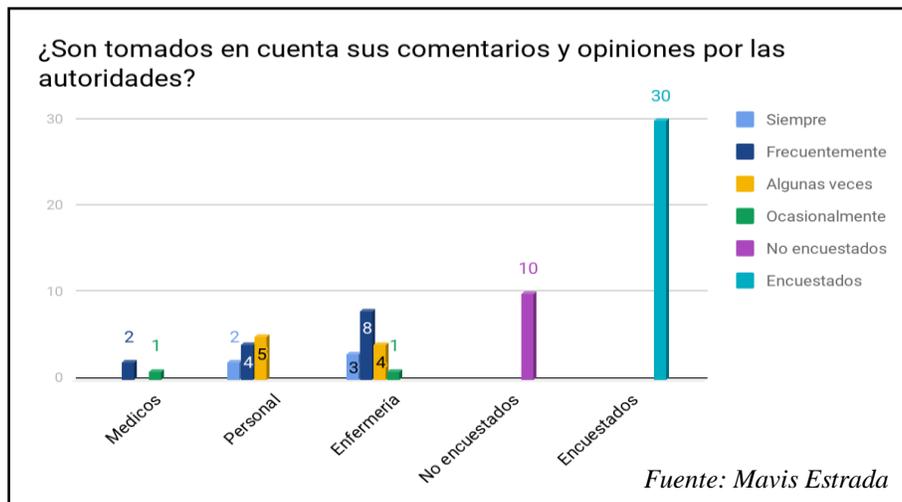
La recolección de la información es de fuentes primarias ya que se utilizó como técnica de investigación una encuesta, dicha encuesta consta de 19 ítems. Después de recolectar la información se procedió a la organización y análisis de datos para matemáticamente cuantificarlos y así obtener conclusiones que sustentan la problemática comunicacional.

**Gráfica No. 1**



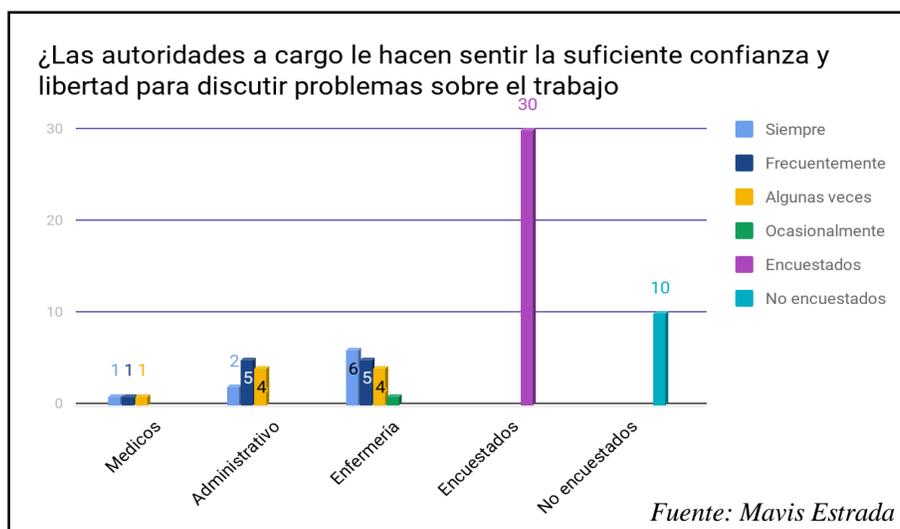
**Interpretación:** Representación del tiempo que se toman las autoridades para brindarles la atención necesaria a los colaboradores en diferentes escenarios. Fueron 30 personas que contestaron la encuesta, siendo este dato el 75% de los trabajadores. El otro 25% no disponía de tiempo o intención de contestar la encuesta. La mayor parte de encuestados contestó que siempre se brinda atención.

**Gráfica No. 2**



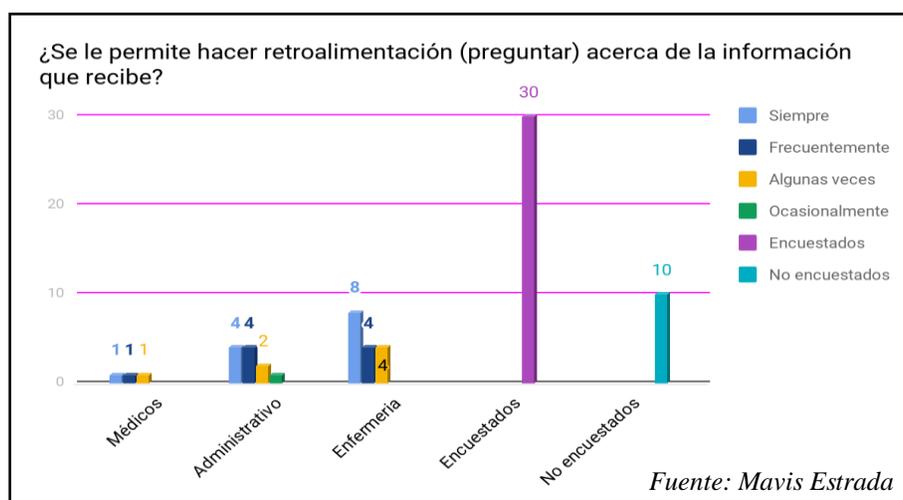
**Interpretación:** Se conoció el nivel de comunicación que se da entre los empleados y las autoridades, se puede observar en la gráfica que la comunicación se da con cierta frecuencia, los colaboradores tienen la oportunidad de compartir con las autoridades sus opiniones y comentarios.

**Gráfica No. 3**



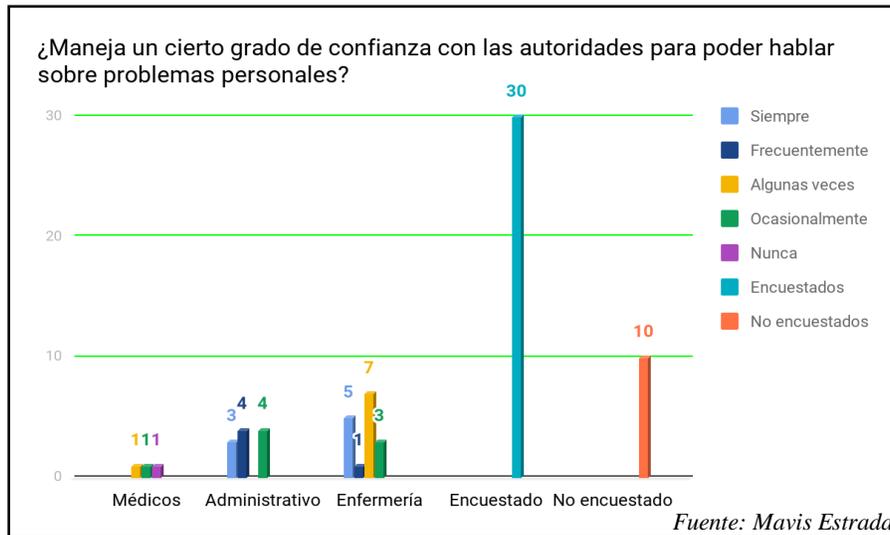
**Interpretación:** Esta gráfica representa cuantitativamente la confianza que las autoridades brindan a los colaboradores en ciertas situaciones del ámbito laboral, se refleja en la gráfica que ciertas personas respondieron a siempre y otro cierto porcentaje respondió a frecuentemente. Una persona respondió ocasionalmente.

**Gráfica No. 4**



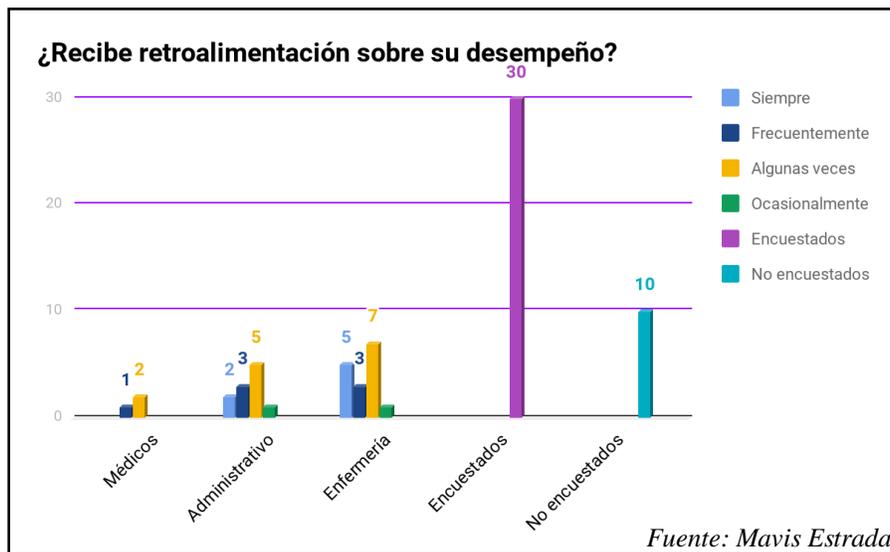
**Interpretación:** Representación gráfica del nivel de Feedback que se maneja entre colaboradores y autoridades. En esta pregunta se observó cierta discrepancia, sin embargo, se reflejó de una manera positiva la retroalimentación en la comunicación interna de Distrito de Salud y Puestos de Salud.

**Gráfica No. 5**



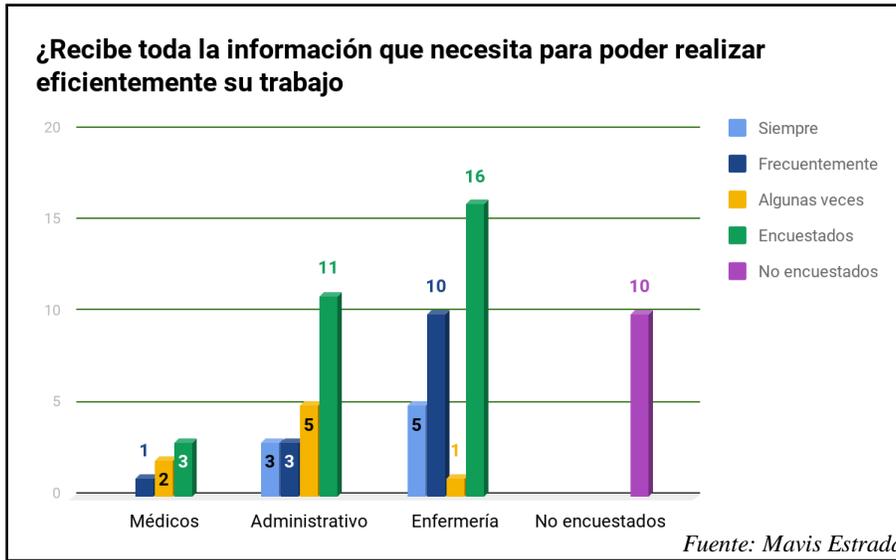
**Interpretación:** Representación gráfica del nivel de confianza que existe entre autoridades y colaboradores. Según los datos recabados, no todo el personal siente la confianza para poder contar con el apoyo de las autoridades en situaciones personales, siendo este aspecto primordial en la comunicación interna.

**Gráfica No. 6**



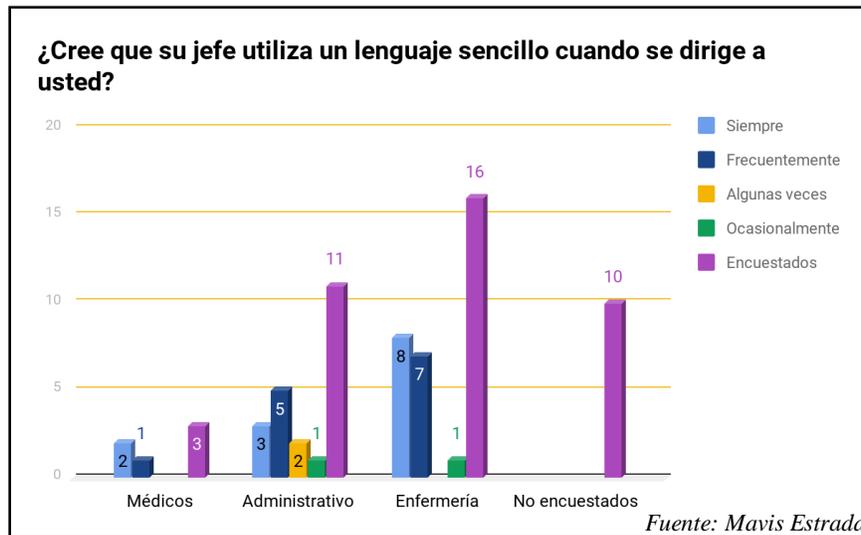
**Interpretación:** Esta gráfica evidencia la poca retroalimentación (Feedback) que tienen los colaboradores sobre su desempeño dentro de la institución, existe retroalimentación pero no con tanta incidencia como debería de ser. Catorce colaboradores seleccionaron la opción de algunas veces, el otro porcentaje fue variado en respuesta a siempre y frecuentemente.

**Gráfica No. 7**



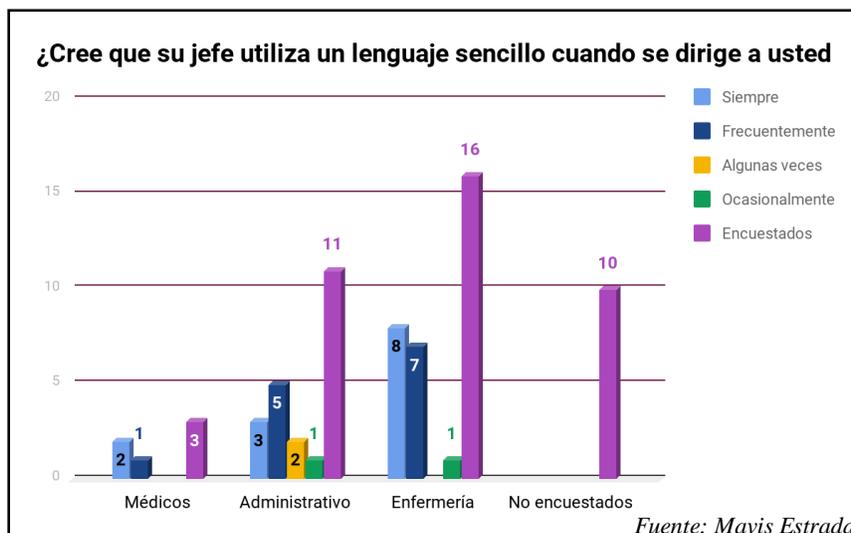
**Interpretación:** Representación gráfica de la capacitación que reciben los colaboradores para poder realizar con eficiencia sus labores. Se observa una instrucción constante para el óptimo desarrollo de las actividades asignadas.

**Gráfica No. 8**



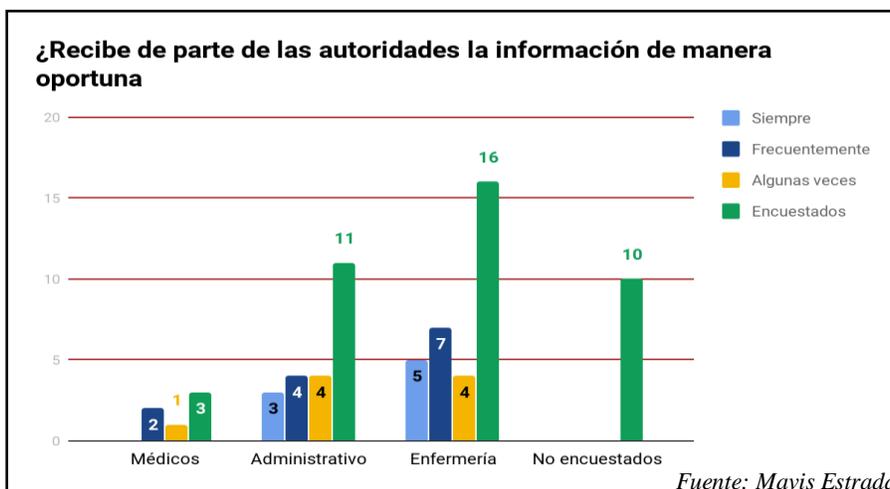
**Interpretación:** Representación gráfica del código de comunicación que se utiliza para gestionar los procesos comunicacionales en la institución, casi siempre es un lenguaje claro y sencillo.

**Gráfica No. 9**



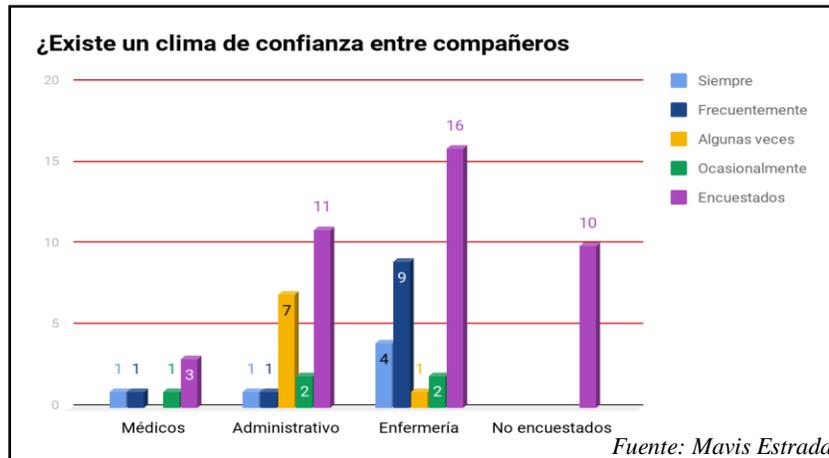
**Interpretación:** La comunicación fluye de una manera sencilla y comprensible entre autoridades y colaboradores, la mayoría evaluó de manera positiva la interacción al recibir instrucciones.

**Gráfica No. 10**



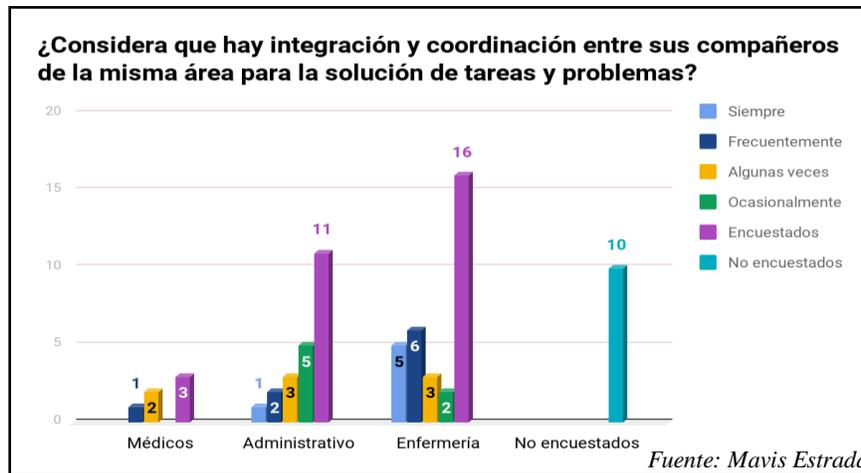
**Interpretación:** Esta gráfica representa la periodicidad con que los colaboradores reciben información, prevalece el resultado de frecuentemente, siendo este un factor importante para el desarrollo de las actividades diarias.

**Gráfica No. 11**



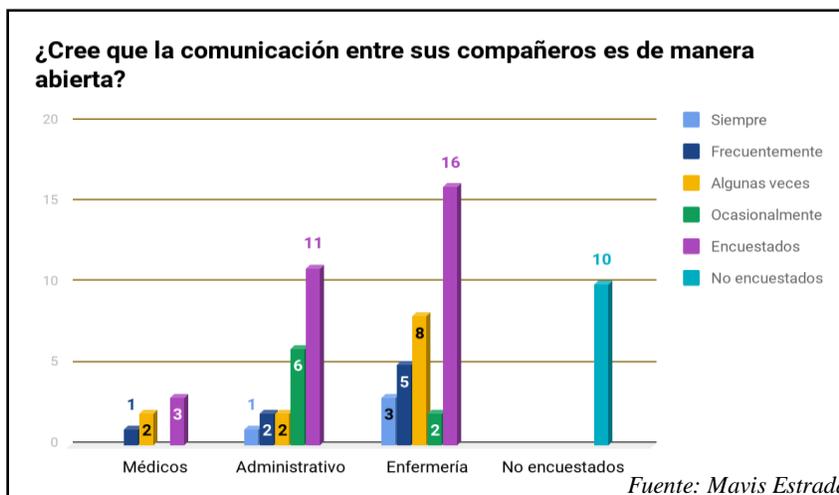
**Interpretación:** La confianza es un factor fundamental en la comunicación interna, es un factor que desarrolla un clima agradable y confiable para todos los colaboradores y autoridades. En esta gráfica podemos observar que la confianza se maneja frecuentemente pero que a la vez se da algunas veces en el ámbito laboral.

**Gráfica No. 12**



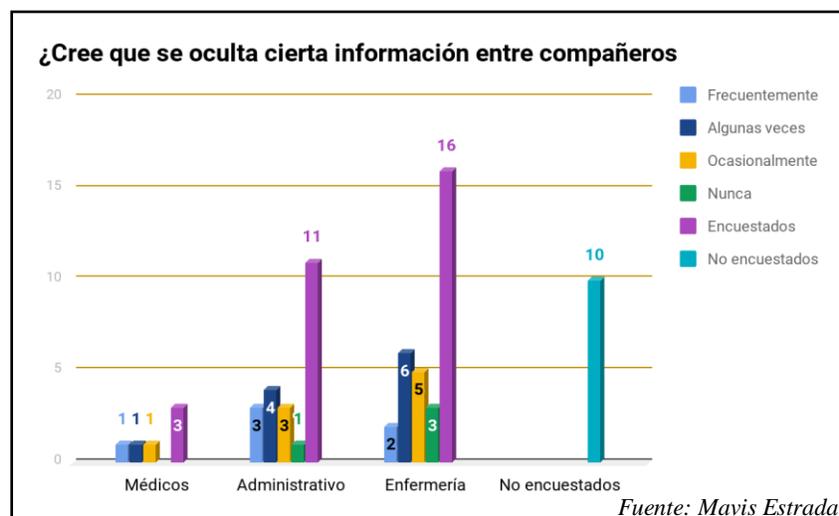
**Interpretación:** Éste ítem es muy importante dentro de la encuesta, ya que refleja la integración y coordinación que se da dentro de las diferentes áreas del Centro de salud y sus dependencias. Los médicos en su mayoría respondieron que estos factores se dan algunas veces, el área administrativa en su mayor porcentaje respondió que surge en algunas ocasiones, mientras que el área de enfermería en su mayoría refleja que se da con frecuencia.

**Gráfica No. 13**



**Interpretación:** Existe discrepancia entre la pregunta No. 12 y No. 13, considerando que la comunicación es parte fundamental de la integración y coordinación en el área de trabajo. Esta gráfica refleja principalmente el malestar en el área de enfermería en donde el resultado es que algunas veces se da una comunicación abierta en el área de enfermería. En el área administrativa el mayor porcentaje respondió que la comunicación abierta se da ocasionalmente, mientras que los médicos dentro de su área utilizan algunas veces la comunicación abierta.

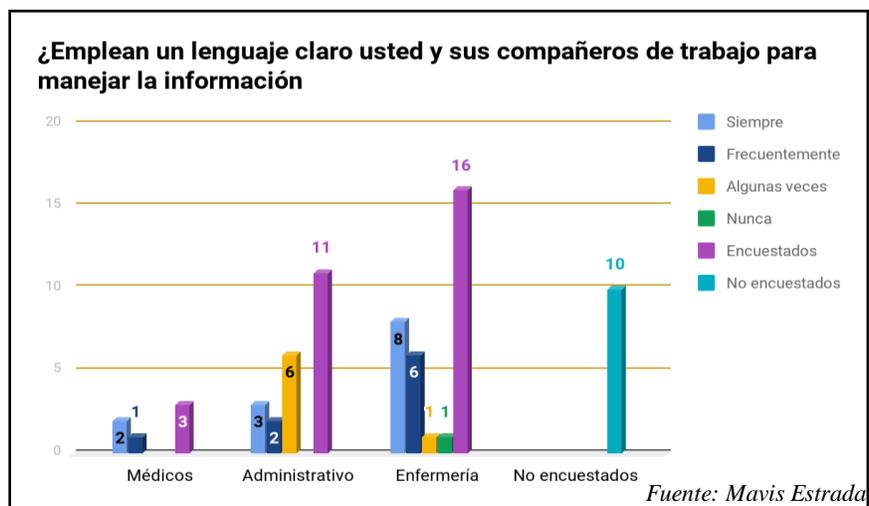
**Gráfica No. 14**



**Interpretación:** De la pregunta No. 11 a la No. 15 el enfoque a evaluar es de la comunicación interpersonal, la incidencia en varios valoraciones es clara, las tres áreas a

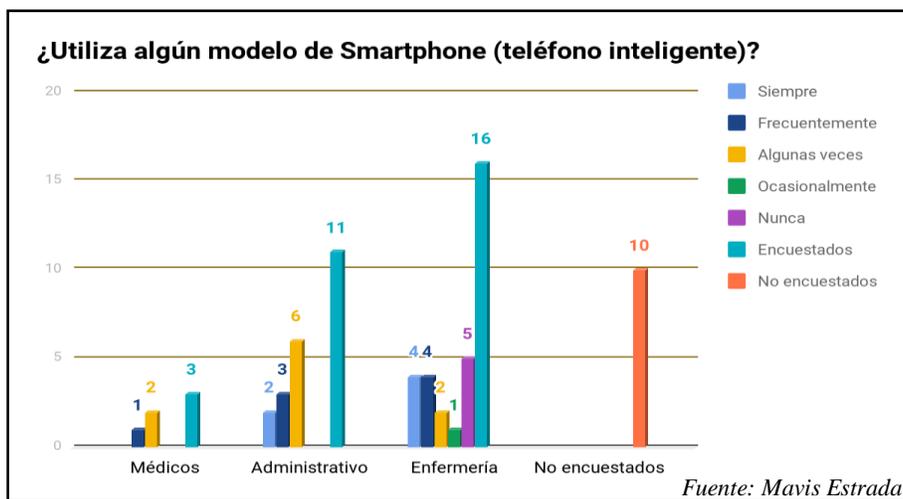
evaluarse reflejan cierto grado de incertidumbre. Las respuestas con mayor número son algunas veces.

**Gráfica No. 15**



**Interpretación:** Esta gráfica representa el grado de comunicación que se da entre los colaboradores para manejar información dentro del trabajo, existe discrepancia entre las áreas evaluadas, ya que cada una de ellas tiene diferente coordinación.

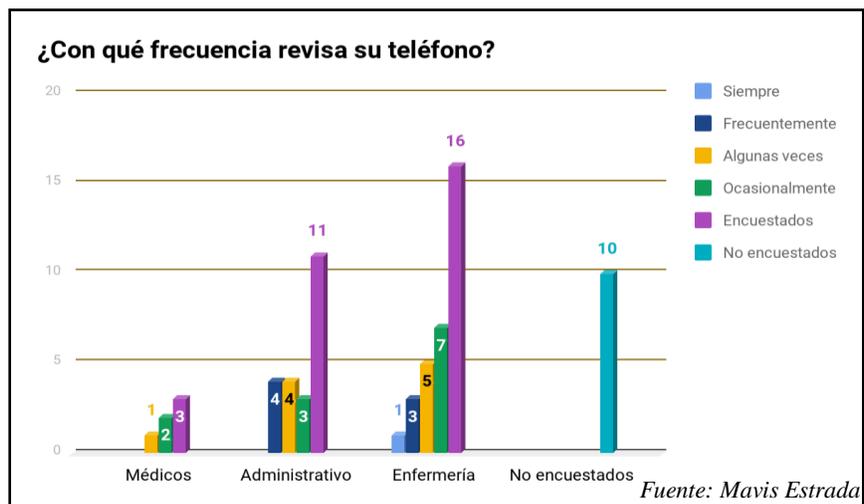
**Gráfica No. 16**



**Interpretación:** De la pregunta No. 16 a la No. 19 se evaluó la interacción de algunas TIC'S (tecnología de la información y comunicación) como referencia en la aplicación del

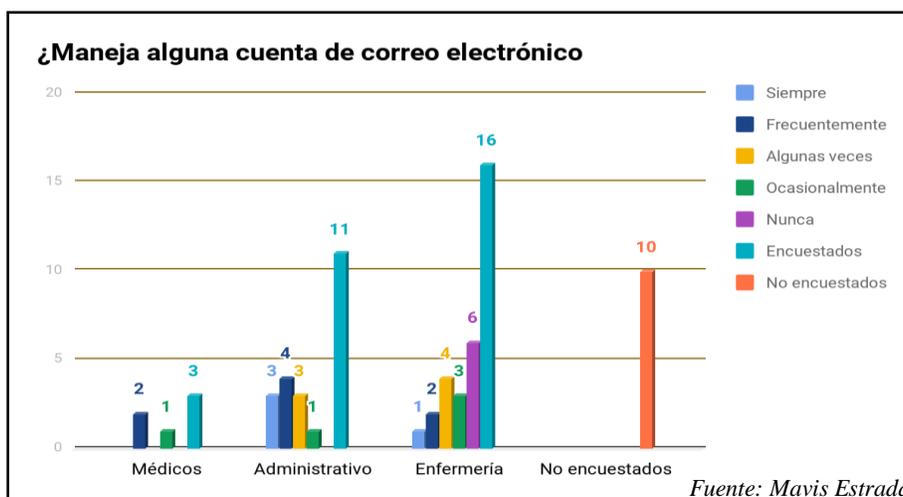
Plan Estratégico Comunicacional. La mayoría del personal encuestado reflejó la existencia del uso de este dispositivo, no siempre, pero con frecuencia.

**Gráfica No. 17**



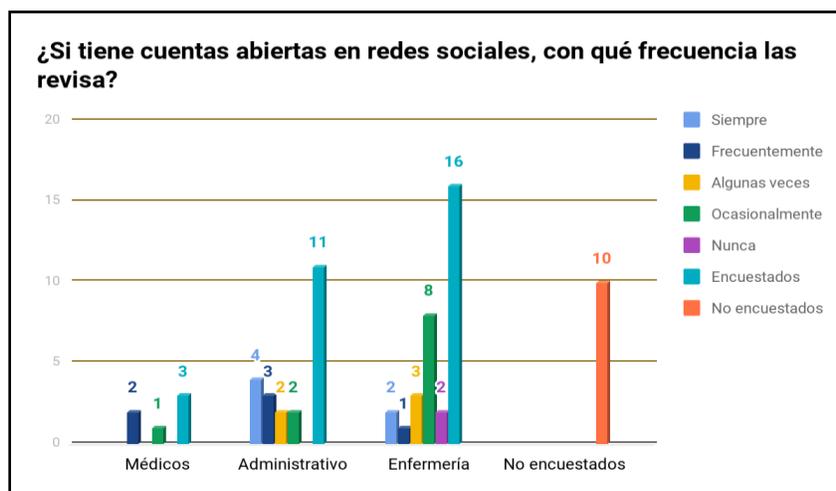
**Interpretación:** La utilidad de un teléfono se refleja en esta gráfica, en todas las áreas evaluadas existe un grado de frecuencia, no siendo esta siempre, pero ocasionalmente se está al pendiente del teléfono. Se preguntó este ítem con la intención de investigar la periodicidad en la que los colaboradores revisan su teléfono, siempre vinculando este hecho a una oportunidad de gestionar la comunicación de una manera digital.

**Gráfica No. 18**



**Interpretación:** El correo electrónico es una de las primeras herramientas de la comunicación digital, es accesible a las personas y sin costo alguno. Es por eso que se encuestó la existencia del mismo para tener conocimiento de cuantas personas cuentan con un correo electrónico en uso, y la periodicidad de uso del mismo. No se reflejo un uso al cien por ciento, sin embargo no se descarta su existencia.

**Gráfica No. 19**



**Interpretación:** El objetivo de este ítem, era cuantificar a los colaboradores con redes sociales activas, como se observa en la gráfica gran parte de ellos cuentan con alguna red social. Siendo importante este hecho para considerar en el Plan Estratégico Comunicacional, una herramienta para gestionar información digital.

## **1.5. RADIOGRAFÍA DE LA INSTITUCIÓN**

### **1.5.1. Fortalezas:**

- Cuentan con la organización de un Equipo Técnico encargado de gestionar y organizar capacitaciones y actividades en Pro de la Institución.
- Amplias instalaciones y dos Puestos de Salud.
- Internet como herramienta para facilitar procesos comunicacionales.
- Apoyo del Área de Salud Guatemala Nor Occidente.

### **1.5.2. Oportunidades:**

- La colonia El Milagro cuenta con Cooperativas, Alcaldía Auxiliar y con Instituciones Educativas Públicas y Privadas.
- Apoyo del departamento de Trabajo Social y Saneamiento Ambiental.
- Área recreativa a un costado del Centro de Salud El Milagro.
- Alianza con la radio “La Voz del Milagro” dentro del mercado y la radio de Carolingia que se ubica dentro del mercado también.
- Creación de una página en Facebook.

### **1.5.3. Debilidades:**

- Mal atención al paciente.
- Desinformación en cierto porcentaje de los colaboradores.
- No existe el trabajo en equipo.
- El factor tiempo es uno de los mayores indicadores de falta de comunicación interna.
- Falta de capacitaciones constantes en el área de comunicación interna y externa.
- Carecen de un canal adecuado que facilite los procesos de comunicación.
- No cuentan con un material institucional consistente.
- Falta de aplicación de las TIC’S (Tecnología de la Información y la Comunicación).

- Ausencia de interés de capacitación de los empleados en Salud Pública.

#### **1.5.4. Amenazas:**

- Comunicación Interpersonal inadecuada.
- Falta de interés en pacientes de asistir al Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro.
- No contar con alianzas estratégicas.
- Falta de recurso humano y didáctico.
- Trabajo recargado debido a las implementaciones de capacitación, esto como consecuencia del número de colaboradores contratado para prestar servicios en Centro y Puestos de Salud mencionados.

## **CAPÍTULO II**

### **2. PLAN DE COMUNICACIÓN**

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

Existen antecedentes de planificación de talleres y capacitaciones organizadas por el Equipo Técnico de dicho distrito. También se han implementado actividades para estimular el óptimo desarrollo de los colaboradores dentro del ámbito laboral, pero debido a la falta de tiempo y coordinación, fueron quedando en segundo plano. Es entonces que por primera vez, se ha realizado un estudio comunicacional en el Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro.

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

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

Implementar medios de comunicación interna y externa adecuados que contribuyan al buen funcionamiento de la institución.

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

1. Facilitar formas de comunicación prácticas entre el personal del Distrito Municipal de Salud de la colonia El Milagro y su grupo objetivo (pacientes).
2. Establecer canales de comunicación de bajo costo y alto impacto que agilicen los procesos comunicacionales internos y externos.
3. Reforzar la presencia del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro como entidad de Asistencia en Salud Pública.

#### **2.3. PÚBLICO OBJETIVO:**

##### **Interno:**

Empleados del Distrito Municipal de Salud de la colonia El Milagro, Puesto de Salud de la Colonia Carolingia y Puesto de Salud Sacoj Chiquito.

**Externo:**

Pacientes de las diferentes áreas de las comunidades de la Colonia El Milagro que asisten al Distrito Municipal de Salud El Milagro, Colonia Carolingia y sus alrededores, Puesto de Salud Carolingia y comunidades de la Colonia Sacoj Chiquito que asisten al Puesto de Salud Sacoj Chiquito.

**2.4. MENSAJE**

El mensaje que se dará a conocer dentro de una de las estrategias comunicacionales es el de “*Unidos por la Salud*”, al ser desarrollado el programa de aliados estratégicos que servirá como plataforma para abrir canales de comunicación de alto impacto en el Distrito Municipal de Salud El Milagro y de esta manera alcanzar un mayor alcance informativo con su grupo objetivo.

**2.5. ESTRATEGIAS****Estrategia No. 1**

Implementación de canales de comunicación en el Distrito Municipal de Salud El Milagro y Puestos dependientes, interna y externamente: Es importante mencionar que en el desarrollo del diagnóstico comunicacional realizado en el Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro y Puestos de Salud dependientes, se detectó que uno de los factores más influyentes en los procesos de comunicación es el tiempo. La organización y ejecución de reuniones programadas se ve afectada por la falta de tiempo de los colaboradores, esto debido a la cantidad de trabajo que desempeña cada uno dentro de la institución. Es debido a la falta de tiempo y recurso que no se logra llevar la información al grupo objetivo (pacientes). Por lo tanto, se puso en práctica dos acciones para mejorar los procesos y facilitar el tránsito de comunicación interno (empleados de salud) como externo (pacientes).

## Estrategia No. 2

Fortalecimiento del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro como Institución en Asistencia en Salud Pública: Las alianzas estratégicas son fundamentales cuando se cuenta con poco personal y recursos para poder llevar a cabo los objetivos de la institución. Es por eso, que se considero necesario trabajar en la búsqueda de alianzas estratégicas que brinden el apoyo pertinente al Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro. La creación de alianzas estratégicas durante el desarrollo de este plan de trabajo comunicacional reflejó la injerencia de la promoción y prevención de la Salud, de las instituciones que aceptaron el compromiso de conformar el proyecto.

### 2.6. ACCIONES DE COMUNICACIÓN

ACCIÓN 1	
<b>¿A qué estrategia responde la acción?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación de canales de comunicación en el Distrito Municipal de Salud El Milagro y Puestos dependientes, interna y externamente.</li></ul>
<b>Problema</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Falta de organización y tiempo para llevar a cabo reuniones y retroalimentación de desempeño al personal.</li></ul>
<b>Producto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación de Cartelera Informativa.</li></ul>
<b>Objetivo Comunicacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser un canal que cumpla con la función de facilitar información de una manera periódica, rápida y creativa.</li></ul>
<b>Público Objetivo</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Personal administrativo</li><li>2. Médicos</li><li>3. Personal de Enfermería</li><li>4. Grupo Objetivo de la Institución</li></ol>
<b>Medio de Difusión</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cartelera Informativa: 3</li></ul>
<b>Ejes Estratégicos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación Interna</li><li>• Comunicación Externa</li></ul>

Fuente: Mavis Estrada, 2019.

---

## ACCIÓN 2

<b>¿A qué estrategia responde la acción?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementación de canales de comunicación en el Distrito Municipal de Salud El Milagro y Puestos dependientes, interna y externamente.</li></ul>
<b>Problema</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No existe un canal en donde se pueda difundir información general de servicios y campañas de salud y vacunación al grupo objetivo de la institución (pacientes).</li></ul>
<b>Producto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proyecto de Alianzas Estratégicas</li></ul>
<b>Objetivo Comunicacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar un proyecto de Aliados Estratégicos en el que se involucren instituciones de la comunidad con plataformas virtuales y redes sociales para que a través de sus recursos se pueda difundir información del Distrito Municipal de Salud El Milagro en pro de la prevención y promoción de la Salud.</li></ul>
<b>Público Objetivo</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Grupo Objetivo de la Institución (pacientes).</li></ol>
<b>Medio de Difusión</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Redes sociales de las instituciones involucradas.</li><li>2. Organización de reuniones con posibles aliados al programa.</li></ol>
<b>Eje Estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicación Externa</li><li>• Propaganda y publicidad</li><li>• Identidad institucional</li></ul>

Fuente: Mavis Estrada, 2019.

---

### ACCIÓN 3

<b>¿A qué estrategia responde la acción?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fortalecimiento del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro como Institución en Asistencia en Salud Pública.</li></ul>
<b>Problema</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ausencia de material de identidad institucional y servicios.</li></ul>
<b>Producto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manual de Identidad Corporativa y Servicios de Salud Pública del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro.</li></ul>
<b>Objetivo Comunicacional</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Crear un manual que contenga la esencia de la institución, organización y servicios con el cual, se comunique una cultura organizativa a los empleados con el objetivo de que éstos se sientan parte de la organización. Este material estará a disposición del público para que conozca al Distrito Municipal de Salud del Milagro como una institución sólida y organizada en servicios de Salud Pública.</li></ul>
<b>Público Objetivo</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Personal que labora en las diferentes áreas del Distrito Municipal de Salud El Milagro y Puestos de Salud Dependientes.</li><li>2. Público externo.</li></ol>
<b>Medio de Difusión</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Impreso: 4 ejemplares.</li><li>2. El tamaño del documento es tamaño carta, impreso en papel couché, full color</li></ol>
<b>Eje Estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Opinión Pública</li><li>• Comunicación Interna</li></ul>

Fuente: Mavis Estrada, 2019.

**CAPÍTULO III**  
**3. INFORME DE EJECUCIÓN**

**3.1. PROYECTO DESARROLLADO**

“Implementación de canales de comunicación efectivos para el fortalecimiento del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro y sus dependencias”.

**3.1.1. Financiamiento:**

Los gastos incurridos durante la ejecución de las estrategias comunicacionales se financiaron en un 50% por parte del epesista y el otro 50% por parte de patrocinio (Laboratorios Farmandina, Laboratorios Norvanda, Denimville, S.A.).

**3.1.2 Presupuesto:**

El presupuesto utilizado para la ejecución de la estrategia de comunicación se describe a continuación:

<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Cartelera Informativa	3	Q.590.00	Q.1,770.00
Impresión de Manual	4	Q.490.00	Q.1,960.00
Pintura acrílica cubeta	2	Q.290.00	Q.580.00
Botones Publicitarios	12	Q.12.00	Q.144.00
Impresión de cartas de compromiso:	10	Q.3.50	Q.35.00
Asesoría Comunicacional	-----	-----	Q.12,000.00
<b>TOTAL:</b>	-----	-----	<b><u>Q.16,489.00</u></b>

### 3.1.3 Beneficiarios:

	Beneficiarios	Beneficios
<i>Primarios</i>	Población dentro de la jurisdicción del Distrito Municipal de Salud El Milagro y Puestos de Salud Dependientes, que solicita el servicio de salud.	<p>En el Puesto de Salud de Sacoj Chiquito se implemento una cartelera informativa para socializar la información a los usuarios, de esta forma se mantendrán siempre informados de las actividades que organiza el Puesto, servicios y horarios de atención.</p> <p>En la gestión del proyecto de Alianzas “Unidos por la Salud” se definieron canales de comunicación (redes sociales) en los que las comunidades tendrán acceso a información de la Promoción y Prevención de Salud, de Instituciones educativas de prestigio, comercios y Cooperativas de Agua.</p>
	<i>Secundarios</i> Personal de Distrito Municipal de Salud El Milagro y Puesto Carolingia.	Implementación de cartelera informativa como herramienta para agilizar los procesos comunicacionales a nivel administrativo.
	Trabajadora Social del Distrito de Salud de la Colonia El Milagro.	Programa de alianzas estratégicas “Unidos por la Salud”, ya que dentro de sus asignaciones como Trabajadora Social tiene a cargo la Promoción y Publicidad de las diferentes actividades que organiza el Distrito. De esta manera a través de los aliados podrá difundir la información de una manera más rápida y efectiva (tomando en cuenta que el Distrito no tiene presupuesto para poder manejar una plataforma o brindar atención y servicio a través de redes sociales).

### 3.1.4 Recursos Humanos:

<b>Personal</b>	<b>Cargo</b>	<b>Actividad</b>
<b>Dr. Julio Daniel González.</b>	Director del Distrito Municipal de Salud El Milagro	Autorización de proyecto de alianzas, implementación de carteleras informativas y realización de manual de servicios y organización.
<b>Licda. Aracely Chávez</b>	Trabajadora Social	Asesoría durante la ejecución del EPS dentro y fuera del Distrito de Salud, control y seguimiento de horas de práctica.
<b>Licda. Raquel León</b>	Comunicadora Social	Asesoría durante el proceso de Diagnóstico y Plan estratégico de Comunicación en el desarrollo del EPS. Asesoría para la solicitud de Práctica en el Distrito Municipal de Salud El Milagro.
<b>Rosa Amalia Peña Elsa Marroquín Nancy Pérez Aracely Chávez Francisca Concuá</b>	Secretaria Coordinadora S.R y T.B Inspectora S.A Trabajadora Social Enfermera Auxiliar	Asesoría en los diferentes programas prioritarios que maneja el Distrito de Salud, para la elaboración del Manual de Servicios y Organización y facilitación de material informativo.
<b>M.A. Evelin Hernández</b>	Asesor de EPS 2019	Asesoría en las diferentes etapas y ejecución de EPS, 2019.
<b>Mavis Lucia Estrada Aguirre</b>	Epesista del EPS de Licenciatura 2019	Elaboración de arte y diseño del Manual de servicios y organización. Gestión para el patrocinio de EPS, colocación de cartelera y remodelación, coordinación y realización de reuniones con posibles aliados y organización de la primera reunión de aliados al proyecto.
<b>Máximo Alberto Robelo</b>	Coordinador del Depto. de Intendencia	Colocación de carteleras informativas en los dos Puesto de Salud y Distrito y remodelación de recepción de Puesto de Salud Sacoj Chiquito (pintura).

### **3.1.5 Áreas Geográficas de Acción:**

La ejecución de las estrategias de comunicación se realizó en el Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro y Puestos de Salud, Sacoj Chiquito / Carolingia, siendo de la jurisdicción de la zona 6 de Mixco, Guatemala.

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

### **Estrategia:**

Cartelera Informativa

### **Objetivo Comunicacional:**

Se brindo una herramienta que agilizara los procesos comunicacionales a nivel de empleados / administración, debido a la falta de tiempo para organizar y poder llevar a cabo reuniones. Es un canal accesible para todos los empleados.

### **Descripción:**

Se implemento una cartelera institucional con objetivos claramente definidos y como tal se monitoriza para no perder el enfoque comunicacional. Se colocaron en puntos clave accesibles al 90% del personal que labora en la Institución.

### **Acciones desarrolladas:**

- Se busco patrocinio para la donación de 3 carteleras informativas.
- A través de la intervención del Área de Salud Guatemala Nor-Occidente se gestiono el apoyo del Depto. de Intendencia para la colocación de carteleras.
- Se encuesto al 80% del personal para definir si la cartelera era efectiva ante la problemática.
- En coordinación con el Depto. de Trabajo Social se coordino la periodicidad con la que el contenido de cartelera será actualizado.
- Se remodelo la recepción del Puesto de Salud Sacoj Chiquito como complemento de la implementación de cartelera informativa para su grupo objetivo.



Implementación de Cartelera Informativa en Puesto de Salud Carolingia con el apoyo del Dpto. de Intendencia. (Mayo, 2019).



Implementación de Cartelera Informativa en el Distrito Municipal de Salud El Milagro, con el apoyo del Dpto. de Intendencia. (Mayo, 2019).



Implementación de Cartelera Informativa en Puesto de Salud Sacoj Chiquito con el apoyo del Dpto. de Intendencia. (Mayo, 2019)



Control y seguimiento de la implementación de Cartelera Informativas de la epeista Mavis Lucia Estrada. (Mayo, 2019).

**Estrategia:**

Creación de Proyecto de Aliados Estratégicos.

**Objetivo Comunicacional:**

A través de la creación del proyecto “Unidos por la Salud” se logro la participación de 8 entidades en diferentes puntos de las comunidades en las que se brinda el servicio de Salud Pública, dando como resultado 8 nuevos canales de comunicación para que el Distrito Municipal de Salud El Milagro difunda información de Promoción y Prevención en Salud a través de sus redes sociales.

**Descripción:**

El proyecto cuenta con el apoyo de 4 Instituciones Educativas, estas son: 1. Colegio Mixto Belén del Milagro, 2. Tecnológico Theo Bloem, 3. Instituto Nacional de Educación Básica INEB, Sacoj Chiquito, 4. Colegio Mixto Infante del Milagro; 2 Cooperativas de Agua Potable estas son: 1. Asociación Comunitaria de Vecinos en Acción, A.C.O.V.A, 2. Cooperativa Carolingia, COISEC; 1. Librería llamada, Librería Y miscelánea ABC y 1 grupo de voluntarias de diferentes puntos de la zona 6 de Mixco. Estos canales son totalmente gratis para el Distrito, teniendo como objetivo el beneficio de la población.

**Acciones desarrolladas:**

- Realización de estudio de posibles aliados al programa de las diferentes comunidades.
- En coordinación con el Depto. de Trabajo Social se realizo un cronograma de citas con los posibles aliados para socializar el proyecto.
- Se llevaron a cabo reuniones con Directores, Presidentes y Encargados de las diferentes instituciones para concretar el apoyo al proyecto.
- Se inauguró el proyecto con una reunión en donde se presentaba el objetivo, aliados y beneficiarios del mismo.



Representante de la Cooperativa de Agua Carolingia. COISEC (Junio, 2019)



Representante del Colegio Mixto Infante del Milagro. (Junio, 2019)



Aliados del Proyecto “Unidos por la Salud” en la primer reunión realizada en el Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro. (Junio, 2019)



Logo realizado por la epesista Mavis Lucia Estrada en el desarrollo del proyecto de alianzas del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro. (Junio, 2019)

**Estrategia:**

Manual de Organización y Servicios.

**Objetivo Comunicacional:**

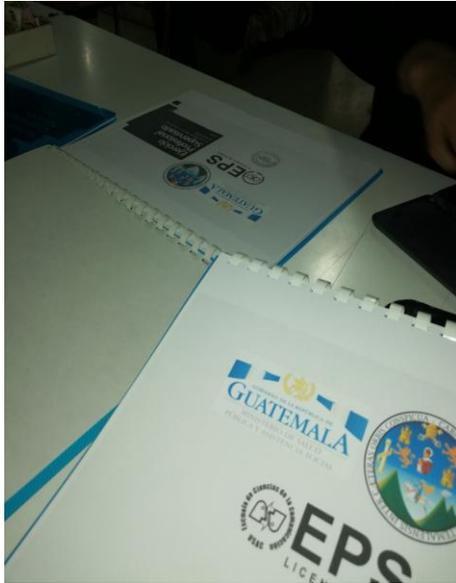
Se hizo entrega de un documento con toda la información que describe la organización de la Institución y los Servicios que presta en Salud Pública a la comunidad, haciendo partícipes a los empleados del Distrito. Se hizo entrega de un ejemplar del manual en la Asociación Comunitaria de Vecinos en Acción (A.C.O.V.A), para que forme parte de la biblioteca que tienen a disposición de la comunidad para futuras consultas.

**Descripción:**

El manual se desarrolló gracias al apoyo y a la facilitación de material escrito de los diferentes coordinadores de los Programas de Salud. Es un instrumento de apoyo que define y establece la estructura orgánica y la funcionalidad administrativa de la institución.

**Acciones desarrolladas:**

- Se elaboraron 4 manuales de Organización y Servicios de la Institución.
- Se recopiló información de fuentes primarias.
- Se entregaron 4 manuales impresos de la siguiente manera:
  - \* 1 Director del Distrito Municipal de Salud El Milagro.
  - \* 1 Trabajadora Social del Distrito Municipal de Salud El Milagro.
  - \* 1 Presidente de la Junta directiva de A.C.O.V.A.
  - \* 1 Licda. Raquel León, Supervisora de Distritos del Área de Salud Guatemala Nor-Occidente.

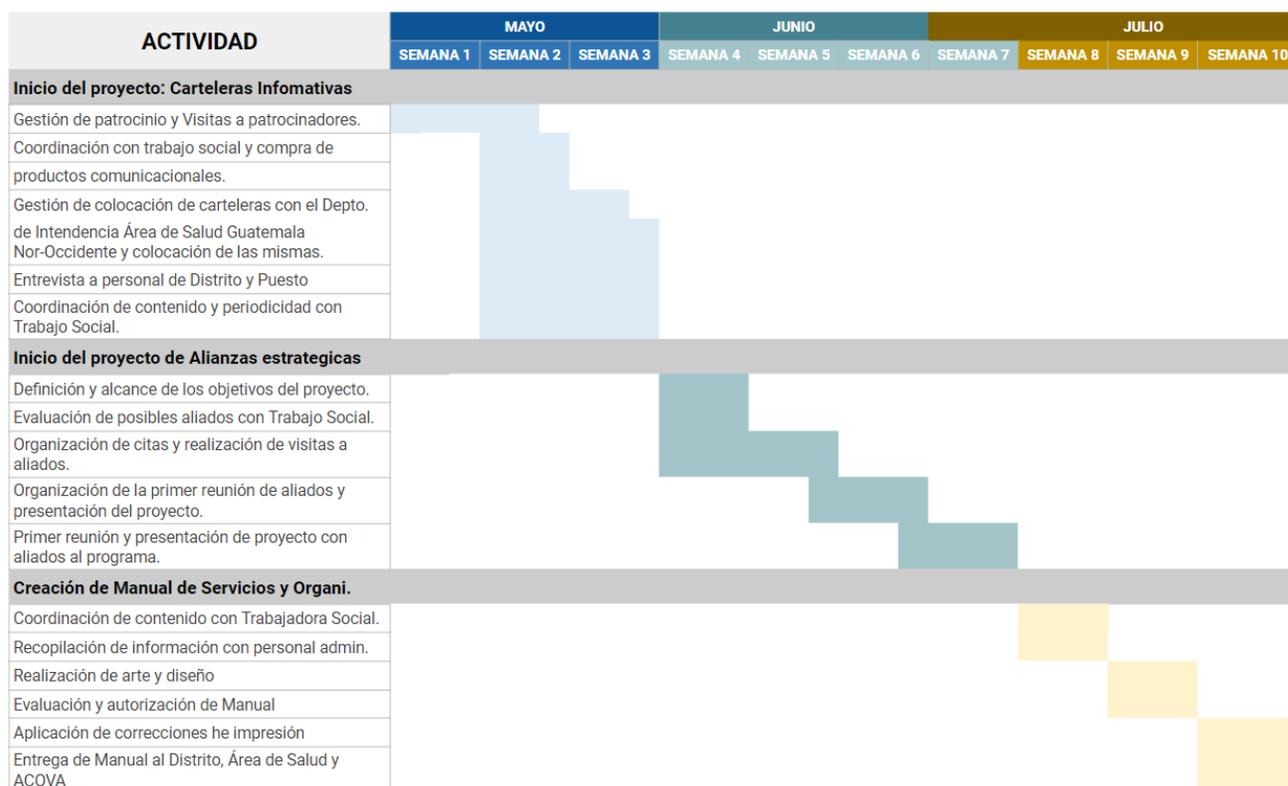


Entrega de Manual de Organización y Servicios del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro a la junta directiva de la Asociación Comunitaria de Vecinos en Acción, A.C.O.V.A. (Julio, 2019)



Entrega de Manual de Organización y Servicios del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro al Doctor Estuardo Moscoso. (Julio, 2019)

### 3.3. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



Fuente: Mavis Estrada, Epesista 2019

### 3.4. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Estrategia	Objetivo	Indicadores Cualitativos	Indicadores Cuantitativos
<b>Implementación de Cartelera Informativa.</b>	Se brindo una herramienta que agilizara los procesos comunicacionales a nivel de empleados / administración, debido a la falta de tiempo para organizar y poder llevar a cabo reuniones. Es un canal accesible para todos los empleados.	Al hacer partícipe a los empleados en Salud Pública, de la gestión del producto, se socializo la información para estuvieran pendientes de revisar la cartelera al menos dos veces por semana. Esto creo una cultura informativa de la cual carecían.	Se le informo al 90% del personal sobre la implementación del producto comunicacional, de esta manera se obtuvo una gran participación he interés en la misma.

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores Cualitativos</b>	<b>Indicadores Cuantitativos</b>
<b>Creación de Proyecto de Aliados Estratégicos.</b>	A través de la creación del proyecto “Unidos por la Salud” se logro la participación de 8 entidades en diferentes puntos de las comunidades en las que se brinda el servicio de Salud Pública, dando como resultado 8 nuevos canales de comunicación para que el Distrito Municipal de Salud El Milagro difunda información de Promoción y Prevención en Salud a través de sus redes sociales.	<p>Algunos de los aliados al programa activaron nuevamente su página de Facebook al iniciar el proyecto.</p> <p>Se creó una cultura informativa de la Promoción y Prevención de la Salud para beneficio de los pobladores.</p> <p>Se inicio una nueva alianza entre las Instituciones participantes del proyecto y el Distrito de Salud.</p>	<p>Se optimizo el recurso de propaganda en Prevención y Salud en un 75% al utilizar los canales de comunicación de los aliados al proyecto.</p> <p>El alcance</p>

<b>Estrategia</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores Cualitativos</b>	<b>Indicadores Cuantitativos</b>
<b>Manual de Organización y Servicios.</b>	Se hizo entrega de un documento con toda la información que describe la organización de la Institución y los Servicios que presta en Salud Pública a la comunidad, haciendo partícipes a los empleados del Distrito. Se hizo entrega de un ejemplar del manual en la Asociación Comunitaria de Vecinos en Acción (A.C.O.V.A), para que forme parte de la biblioteca que tienen a disposición de la comunidad para futuras consultas.	Este material Institucional representa al Distrito Municipal de Salud del Milagro como una institución sólida y organizada en servicios de Salud Pública.	El Manual está al alcance de la comunidad para cualquier consulta, totalmente gratis.

## CONCLUSIONES

- Con este proyecto de comunicación se logro establecer un inicio para que se empleen nuevas técnicas de comunicación dentro del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro, con el propósito de mejorar el servicio que se presta a la población.
- Con el trabajo realizado se logró que los empleados en Salud Pública del Distrito Municipal de Salud El Milagro y Puestos de Salud sean siempre informados acerca de las actividades que se realizan, siendo compromiso del departamento de Estadística hacerlo saber a través de una cartela informativa.
- El enfoque que se le dio a la cartelera informativa en el Puesto de Salud Sacoj Chiquito fue para su grupo objetivo externo, ya que el Puesto cuenta con una Enfermera Auxiliar que brinda el servicio a toda la comunidad. Debido a la ubicación de la cartelera se tomo la decisión de remodelar la recepción (sala de espera) y archivo, para que de esta manera la cartelera cumpliera el objetivo establecido.
- La correcta utilización de los canales de comunicación de los aliados al programa “*Unidos por la Salud*” brinda el apoyo necesario al Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro en la solución de inconvenientes al difundir la información o comunicarse de manera efectiva y rápida, con los diferentes grupos objetivos de las comunidades a las que brinda el servicio en Salud Pública.

## RECOMENDACIONES

- Fomentar la actualización en herramientas tecnológicas, ya que al adquirir ese conocimiento hace que el personal de Distrito Municipal de Salud El Milagro sea capaz de desarrollarse y ser competitivo en el mercado actual.
- El Proyecto de aliados estratégicos “Unidos por la Salud”, es una herramienta que permitirá al Distrito de Salud alcanzar a muchos más usuarios de su grupo objetivo, a través de sus aliados, por lo tanto, es importante realizar de manera constante reuniones entre colaboradores y autoridades de las instituciones aliadas al proyecto, esto con el fin de crear una ambiente de armonía, compromiso e identificación con la institución, siendo esto consecuente del buen servicio que puedan dar a la población en general.
- Capacitar al personal sobre la importancia de la comunicación y el trabajo en equipo, a través de talleres continuos.
- La implementación de un medio como la cartelera informativa obedece en cada entidad a necesidades específicas para la relación con su público objetivo. Lo importante de cada cartelera, es la evaluación constante de la información que circula por ésta, por consiguiente, se recomienda tener un control en la periodicidad en la que se maneja la información; debe de mantenerse actualizada.
- Es importante la actualización del Manual de Organización y Servicios para reflejar de una manera verídica y confiable la información plasmada en este. Es un documento que está al alcance de los usuarios y que debe transmitir la imagen corporativa del Distrito.

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1. Acción:** Palabra que indica que una persona, animal o cosa (material o inmaterial) está haciendo algo, está actuando (de manera voluntaria o involuntaria, de pensamiento, palabra u obra), lo que normalmente implica movimiento o cambio de estado o situación y afecta o influye en una persona, animal o cosa.
- 2. Amenazas:** Son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra la permanencia de la organización.
- 3. Área Geográfica:** Espacio en que se produce determinado fenómeno o que se distingue por ciertos caracteres geográficos, botánicos, zoológicos, económicos, etc.
- 4. A.C.O.V.A:** Siglas de la Asociación Comunitaria de Vecinos en Acción que se encarga de distribuir agua potable a la colonia El Milagro, Lo de Bran I y II, La Esperanza, de la zona 6 de Mixco.
- 5. Área de Salud Guatemala Nor-Occidente:** se encuentra en el nivel ejecutor de la Dirección General del Sistema Integral de Atención en Salud –SIAS-, la cual es la dependencia del nivel central del Ministerio de Salud, responsable de dirigir y conducir el proceso de organización y desarrollo de los servicios públicos de salud, articulando funcionalmente los distintos establecimientos que conforman la red de los servicios públicos y ubicados en la jurisdicción de las Áreas y Distritos de Salud, supervisando, monitoreando y evaluando los programas de atención a las personas y al ambiente que desarrollan los diferentes establecimientos.
- 6. Beneficiarios:** [Persona, cosa] Que obtiene beneficio o provecho de determinada cosa.
- 7. Comunicación:** Un primer acercamiento a la definición de comunicación puede realizarse desde su etimología. La palabra deriva del latín *communicare*, que significa “compartir algo, poner en común”. Por lo tanto, la comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

**8. Cooperativa:** Sociedad formada por productores, vendedores o consumidores con el fin de producir, comprar o vender de un modo que resulte más ventajoso para todos.

**9. Debilidades:** Son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

**10. Diagnóstico:** El diagnóstico (del griego diagnostikós, a su vez del prefijo día-, "a través", y gnosis, "conocimiento" o "apto para conocer") alude, en general, al análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

**11. Diagnóstico Comunicacional:** Es un proceso de cambio que se inicia en el reconocimiento de la situación actual de una empresa o institución, de los distintos grupos que la conforman, con el objetivo de evaluar la eficacia de los sistemas de comunicación de la empresa o institución

**12. ECC:** Escuela de Ciencias de la Comunicación.

**13. Encuesta:** La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador.

**14. Ejecución:** El concepto de ejecución significa que hay una acción final que lleva a término algo, por lo que previamente hay una planificación anterior.

**15. EPSL:** Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

**16. Estrategia:** Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación.

**17. Equipo Técnico:** Es el encargado de dar apoyo al funcionamiento ordinario, velar por la ejecución de las acciones cotidianas para la ejecución de las acciones formativas y gestionar los recursos de los que se disponen.

**18. Financiamiento:** Conjunto de recursos monetarios y de crédito que se destinarán a una empresa, actividad, organización o individuo para que los mismos lleven a cabo una determinada actividad o concreten algún proyecto, siendo uno de los más habituales la apertura de un nuevo negocio.

**19. Fortalezas:** Son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada frente a la competencia. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

**20. FODA:** Es el estudio de la situación de una empresa u organización a través de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, tal como indican las siglas de la palabra y, de esta manera planificar una estrategia del futuro.

**21. Fuentes Primarias:** se refiere a las fuentes documentales que se consideran material proveniente de alguna fuente del momento, en relación a un fenómeno o suceso que puede tener interés en ser investigado o relatado, es decir, es la materia prima que se tiene para realizar un determinado trabajo.

**22. Gestión:** Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.

**23. Implementación:** Acción o efecto de implementar.

**24. Metodología:** Es un vocablo generado a partir de tres palabras de origen griego: metà (“más allá”), odòs (“camino”) y logos (“estudio”). El concepto hace referencia al plan de investigación que permite cumplir ciertos objetivos en el marco de una ciencia.

**25. Observación:** Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis.

**26. Oportunidades:** Son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa, y que permiten obtener ventajas competitivas.

**27. Organigrama:** Representación gráfica de la estructura de una empresa o una institución, en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas, así como de las personas que trabajan en las mismas.

**28. Plan de Comunicación:** El Plan de Comunicación contiene las pautas de la estrategia de comunicación de una empresa u organización.

**29. Proyecto:** El conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo. Estas actividades se encuentran interrelacionadas y se desarrollan de manera coordinada.

**30. Recursos Humanos:** Los recursos humanos en una empresa están compuestos por las capacidades, conocimientos y destrezas que puede aportar cada trabajador y que pueden desarrollarse de modo individual o como parte de un equipo de trabajo.

**31. Redes Sociales:** es una estructura social integrada por personas, organizaciones o entidades que se encuentran conectadas entre sí por una o varios tipos de relaciones como ser.

**32. Seguimiento:** El seguimiento consiste en la aplicación de controles periódicos de las variables seleccionadas. Si no se establecen unos objetivos claros para el seguimiento, no pueden cumplirse estos requerimientos. Y el establecimiento de estos objetivos, así como la selección de los métodos, estándares, escalas y criterios de evaluación de la efectividad de las medidas requiere el conocimiento de la ecología de los sistemas afectados.

**33. Técnicas:** es un conjunto de procedimientos reglamentados y pautas que se utiliza como medio para llegar a un cierto fin.

**34. Centro de Salud:** Entendemos por centro de salud a aquel establecimiento o institución en el cual se imparten los servicios y la atención de salud más básica y principal. Los centros de salud son una versión reducida o simplificada de los hospitales y de los sanatorios ya que si bien cuentan con los elementos y recursos básicos para las curaciones, no disponen de grandes tecnologías ni de espacios complejos que sí existen en hospitales.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Hernández Sampieri (1998). Metodología de la Investigación, México: 2da Edición.
- (Hernández, Fernández & Baptista) (2014). Metodología de La Investigación, México: 6ta Edición.
- Manual de Organización y Funciones Dirección de Área de Salud Guatemala Nor Occidente. (manual piloto).
- Gómez, Marcelo (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica 1ª.ed. Editorial Brujas. Córdoba.
- (Ubaldo Cuesta Cambra, Tania Menéndez Hevia & Aitor Ugarte Iturrizaga) España (2011). Comunicación y salud: nuevos escenarios y tendencias.

## E GRAFÍA

- PUENTE, Wilson. Técnicas de investigación. [En línea]  
<http://www.rppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm> [Consultado en Junio de 2019]
- Duque, P. C. (2005). La comunicación y la gestión de la información en las instituciones educativas. (Fecha de consulta: agosto de 2017). Disponible en: <https://books.google.com.gt/books?id=Z8dsssG81tYC&printsec=frontcover&dq=comunicacion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj64puHvtfSAhUEKyYKHZylCx0Q6AEIMTAF#v=onepage&q=comunicacion&f=false>. [Consultado en Julio de 2019]
- Diccionario de la Real Academia Española (Fecha de consulta: agosto de 2019). Disponible en: <http://dle.rae.es/?w=diccionario>.

## ANEXOS

- Ficha de entrevista: Esta ficha de entrevista fue elaborada con el fin de determinar la situación comunicacional a nivel global en la institución durante la realización del diagnóstico comunicacional.

Universidad de San Carlos de Guatemala.  
Escuela de Ciencias de la Comunicación.  
EPS Licenciatura.  
Ficha de entrevista.



Nombre:  
Puesto:  
Lugar:

Preguntas:

1. ¿Existe un departamento o área especializada en comunicación interna?
2. ¿Si existe un área de comunicación, esta tiene estrategias de comunicación interna coordinadas con su dirección?
3. ¿Cuenta con alguna organización comunicacional para ejecutar con el personal de enfermería?
4. ¿Con qué frecuencia tienen reuniones para tratar problemas personales, interpersonales, de gerencia entre otros?
5. ¿Utilizan algún canal que facilite la información a los colaboradores?
6. ¿Disponen de herramientas digitales o TIC`S (tecnologías de la información) como recursos factibles para mejorar la comunicación interna?
7. ¿Qué me podría decir de la comunicación que maneja el área de enfermería internamente?
8. ¿Qué factores a su criterio influyen en la buena o mala comunicación interpersonal?
9. ¿Considera necesario trabajar en la comunicación interna?
10. ¿Considera necesarias las alianzas del Distrito Municipal de Salud del Milagro para mejorar el rendimiento del personal?

- Entrevista realizada a la Trabajadora Social del Distrito Municipal de Salud El Milagro.



Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de ciencias de la comunicación  
Ejercicio profesional Supervisado de licenciatura



Fecha: Abril, 2019

Entrevistada: Licda. Aracely Chávez.

Cargo: Trabajadora Social del Distrito Municipal de Salud El Milagro.

Epesista: Buenos días, soy Mavis Estrada y me presento como epesista de la Universidad de San Carlos de Guatemala de la Escuela de Ciencias de la Comunicación.

Licda. Chávez: Mucho gusto, cuénteme que necesita de entrada, como le puedo ayudar.

Epesista: Quisiera disponer un poco de su tiempo para poder realizarle una entrevista, esta entrevista consta de nueve preguntas, preguntas que tienen como finalidad conocer los procesos comunicacionales que se manejan en el área interna del Centro de Salud como con los pacientes que asisten a este Centro.

Licda. Chávez: Claro no tenga pena, le comento que si quiere que le atiendan las enfermeras que acá son la mayoría tendría que venir después de medio día, ellas se mantienen ocupadas y nadie le va atender en estos momentos, le comento para que no se desanime y pueda realizar bien su trabajo de campo.

Epesista: Gracias por la información, si, la verdad es que ninguna enfermera me ha querido contestar una encuesta, pero gracias por el dato lo tomare muy en cuenta mañana que venga a mi segunda visita.

Antes de empezar quisiera preguntarle si manejan algún documento con los antecedentes, visión y misión, organigrama entre otros y si tienen alianzas estratégicas...

Licda. Chávez: Si, para todo eso tengo un documento que le voy a prestar y le voy a suplicar que lo cuide porque para mí es un tesoro, y créame que lo he cuidado como no se imagina.

Epesista: Claro, no tenga pena Licda. Yo trabajo la información que necesito y lo más pronto posible se lo traigo a usted. Gracias.

Licda. Chávez: Bueno, ya que menciono alianzas estratégicas, déjeme comentarle que no tenemos ninguna alianza de esa naturaleza, no hay muchas alianzas, porque a pesar de que El Milagro es grande, casi llegando a Mixco, no hay alianzas, como medio en mi caso para transmitir información solo tengo el apoyo de dos radios locales que están ubicadas dentro de los mercados, una en Carolingia y otra en El Milagro y nada más. Cuando tenemos vehículo acá y tenemos jornadas lo utilizamos con auto parlante y con eso trabajamos.

Epesista: ¿Algún apoyo que reciban de parte de la Municipalidad?.

Licda. Chávez: No, para nada, las pocas alianzas que hay acá, pues dentro de ellas tendría que estar involucrada la municipalidad pero lamentablemente no lo hay ya que no ha habido una buena comunicación entre el director de acá y el alcalde auxiliar, ha habido choques por lo mismo que salud respeta ciertos lineamientos de salud y la municipalidad no lo acepta. Le voy a poner un ejemplo, este terreno es municipal pero se dividió en dos por que el señor alcalde decidió mejorar el parquecito, puso un área para hacer ejercicio y más abajo puso una piscina, pero esa piscina tuvo que haber tenido requisitos de higiene y no los tiene, ahí empezó el primer choque, esa agua tendría que ser purificada pero no lo es, a esa piscina se meten los niños con zapatos, ropa, termina el agua tan sucia, que usted se imaginara. Otra cosita es que este terreno, no se puede realizar ninguna mejora porque es terreno municipal, no puede haber intervención y la municipalidad no hace nada al respecto, también estamos en un área de riesgo ya que colinda con el barranco.

Epesista: Triste de escuchar que no se le dé seguimiento a un establecimiento tan importante para la comunidad. Yo soy usuaria del Centro de Salud El Milagro, vivo acá y como usuaria he sentido el malestar de venir acá y no recibir la atención correspondiente que se le debe de dar a un paciente, asisto al control de vacunas de mi beba, se lo que es el trato acá, pero, también como profesional debo de ser objetiva y conocer el otro lado de la moneda, evaluar los aspectos que influyen en esa mala atención que se da en este Centro de Salud.

Licda. Chávez: Tiene razón, acá hemos tenido mucho problema en ese aspecto y pienso que es porque hay mucha falta de comunicación entre nosotros, porque la primera impresión que las personas se llevan de acá es en secretaría, la primerita y si desde allí lo tratan mal o le dan una respuesta seria, la toman como enojo o regaño y la gente se va lastimada se va ofendida y a veces viene de vuelta, ya ha habido golpes hacia varios de los compañeros, hay quejas, escritos y los compañeros, yo no sé, no sé realmente que pasa, pienso que es una mala comunicación porque la información no llega como debe de ser, o los compañeros no tenemos la paciencia de explicarle a las personas día a día, porque lo primero que reciben las personas allá es.....”y por qué lo trae hasta ahorita”... “¿dónde está su tarjeta con número de expediente, sino no lo voy a atender!”, esto es constante, sin ir muy lejos, la semana pasada tuve un problema porque les digo...” ¡no trate así a las personas!”.....les pregunto a los pacientes y me contestan.....”¡Sí, es la segunda vez que me tratan mal;

cuando tienen que explicarles me contesta...”¡Pero si ya lo saben, ahí está escrito, no leen, ahí está!”

Epesista: Usted me está hablando de la comunicación externa de personal a paciente, ahora quisiera saber cómo se maneja la comunicación internamente, interpersonal con todos los colaboradores dentro del Centro de Salud.

Licda. Chávez: Pues también hay mucho problema, la gente está predispuesta siempre, ahí está uno dando direcciones y explicando, el ser humano como ser humano se cansa, y estamos en las mismas fallas año con año. Mire yo soy la información de comunicación y promoción pero yo sola no puedo, un leño no puede arder para más de 75,000 habitantes, por más que yo quiera no puedo, no puedo tapar el sol con un dedo.

Mi malestar personal y profesional es que yo salgo a la comunidad, hablo con las personas y créame estamos trabajando con las personas convenciéndoles de que vengan al Centro de Salud, lleven a sus familiares, allí lo van a atender y qué pasa....fueron y que paso, que los trataron mal, no los quisieron recibir, entonces al final de cuentas todo lo que uno trabajo, se va a la basura.

Epesista: ¡Es triste y lamentable dedicarse de corazón a su labor y que en segundos su trabajo sea tirado a la basura. ¿Cuántas personas se dedican a realizar visitas con usted?

Licda. Chávez: Solamente la compañera de Saneamiento y mi persona, solamente dos personas salimos y nos identificamos ante la comunidad, a menos que la enfermera salga a una jornada de vacunación o se vaya a realizar una jornada de Papanicolaou sale, de lo contrario nadie sale. El recurso humano es el factor en este caso, el factor presupuesto, que no hay dinero, pero los poquitos que estamos tenemos que ver cómo lo hacemos. En resumen tenemos problemas, bastante, de comunicación claro que los tenemos y debemos de trabajar en ello para podernos apoyar de la mejor manera humana posible y alcanzar nuestras metas.

Epesista: Tiene toda la razón Licda. la comunicación es un factor clave en todos los procesos sociales, administrativos entre otros. Yo le agradezco muchísimo el tiempo compartido con mi persona y desde ya le comento espero poder desarrollar un plan estratégico en donde todas las partes involucradas sean beneficiadas para poder mejorar la calidad de tiempo dentro del Centro de Salud y se respire un ambiente laboral sano

Licda. Chávez: Claro, muchas gracias por venir y en lo que yo pueda apoyarle estoy para servirle.

- Encuesta realizada en el diagnostico.



**EPS**  
LICENCIATURA

## ENCUESTA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**Lugar:** Distrito de Salud El Milagro No. 9 **Edad:** \_\_\_\_\_

**Área:** \_\_\_\_\_ **Cargo:** \_\_\_\_\_

Instrucciones: El presente cuestionario tiene una lista de preguntas, lea cuidadosamente cada una de ella y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco.

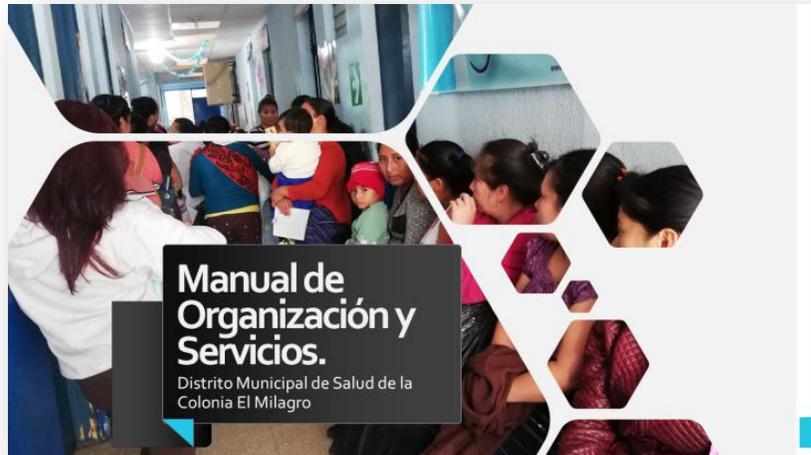
Toda la información que se obtenga será manejada confidencialmente. Esta investigación se realiza con fines académicos. Gracias por su colaboración.

Siempre	5
Frecuentemente	4
Algunas veces	3
Ocasionalmente	2
Nunca	1

N	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
1	¿Se le brinda la atención necesaria cuando habla con las autoridades?					
2	¿Son tomados en cuenta sus comentarios y opiniones por las autoridades?					
3	¿Las autoridades a cargo le hacen sentir la suficiente confianza y libertad para discutir problemas sobre el trabajo?					
4	¿Se les permite hacer retroalimentación (preguntar) acerca de la información que recibieron?					
5	¿Maneja un cierto grado de confianza con las autoridades para poder hablar sobre problemas personales?					
6	¿Recibe retroalimentación sobre su desempeño?					
7	¿Recibe toda la información que necesita para poder realizar eficientemente su trabajo?					
8	¿Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo cuando se dirige a usted?					
9	¿Las instrucciones que recibe de su jefe son claras?					
10	¿Recibe de parte de las autoridades la información de manera oportuna?					

11	¿Existe un clima de confianza entre compañeros?					
12	¿Considera que hay integración y coordinación entre sus compañeros de la misma área para la solución de tareas y problemas?					
13	¿Cree que la comunicación entre sus compañeros es de manera abierta?					
14	¿Cree que se oculta cierta información entre compañeros?					
15	¿Emplean un lenguaje claro usted y sus compañeros de trabajo para manejar la información?					
16	¿Utiliza algún modelo de smarphone (teléfono inteligente)?					
17	¿Con qué frecuencia revisa su teléfono?					
18	¿Maneja alguna cuenta de correo electrónico?					
19	¿Si tiene cuentas abiertas en redes sociales, con qué frecuencia las revisa?					

- Creación y Diseño del Manual de Organización y Servicios



Portada del Manual de Organización y Servicios del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro, realizado por la epesista Mavis Estrada.  
*Fuente...Mavis Estrada (Julio, 2019)*

<b>Índice</b>	
I. Introducción.....	5
II. Objetivos.....	6
III. Antecedentes Históricos.....	7
IV. Misión, Visión y Grupo Objetivo.....	8
V. Dependencias.....	9
VI. Organigrama.....	10
VII. Cartera de Servicios.....	11
VIII. Programas Prioritarios.....	12
IX. Inmunizaciones: vacunación.....	13-14
X. Programa de Tuberculosis (TB).....	15-16
XI. Programa de Salud Reproductiva.....	17
XII. Programa de VIH Sida.....	18
XIII. Programa de Seguridad Alimentaria Nutricional.....	19-20
XIV. Programa de Zoonosis: Rabia.....	21-22
XV. Programa de enfermedades transmitidas por vectores.....	23-24
XVI. Programa de Salud Mental.....	25
XVII. Anexos.....	26

Tabla de contenido del Manual de Organización y Servicios del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro, realizado por la epesista Mavis Estrada. (Julio, 2019) *Fuente...Mavis Estrada*



Contra portada del Manual de Organización y Servicios del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro, realizado por la epesista Mavis Estrada. (Julio, 2019) *Fuente...Mavis Estrada*



Epesista Mavis Estrada en el desarrollo del Diseño del Manual de Organización y Servicios del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro. *Fuente...Mavis Estrada* (Julio, 2019)

- Programa de Aliados “Unidos por la Salud”



Instalaciones de la Cooperativa Carolingia, COISEC. Aliados del proyecto. *Fuente...Mavis Estrada (Julio, 2019)*



Junta directiva de la Cooperativa Carolingia COISEC. Socialización de proyecto. *Fuente...Mavis Estrada (Julio, 2019)*



Presentación de Proyecto en las instalaciones del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro. *Fuente...Mavis Estrada (Julio, 2019)*



Primera reunión del proyecto que se llevo a cabo en las instalaciones del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro. *Fuente...Mavis Estrada (Julio, 2019)*



Realización de visitas a posibles aliados al proyecto “Unidos por la Salud por la epesista Mavis Estrada. (Julio, 2019) *Fuente...Mavis Estrada.*

- Utilización de Cartelera y Remodelación de Puesto de Salud Sacoj Chiquito.



Utilización de cartelera informativa en el Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro. *Fuente...Mavis Estrada (Julio, 2019)*



Utilización de cartelera informativa en el Puesto de Salud Sacoj Chiquito. *Fuente...Mavis Estrada (Julio, 2019)*



Remodelación de la recepción (sala de espera) del Puesto de Salud Sacoj Chiquito. *Fuente...Mavis Estrada (Julio, 2019)*



Remodelación de la recepción (sala de espera) del Puesto de Salud Sacoj Chiquito. *Fuente...Mavis Estrada (Julio, 2019)*



Cartelera instalada en el Puesto de Salud Carolingia. *Fuente...Mavis Estrada (Julio, 2019).*

- Instalaciones y Personal del Distrito Municipal de Salud El Milagro.



Entrada de la recepción del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro. *Fuente...Mavis Estrada (Abril, 2019)*



Instalaciones del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro. *Fuente...Mavis Estrada (Abril, 2019).*



Entrada del Puesto de Salud Carolingia. *Fuente...Mavis Estrada (Abril, 2019).*



Sala de espera del Puesto de Salud Carolingia. *Fuente...Mavis Estrada (Abril, 2019)*



Instalaciones del Puesto de Salud Sacoj Chiquito. *Fuente...Mavis Estrada (Abril, 2019).*



Antigua recepción (sala de espera) del Puesto de Salud Sacoj Chiquito. *Fuente...Mavis Estrada (Abril, 2019)*



Personal del Puesto de Salud Carolingia.  
*Fuente...Mavis Estrada (Junio, 2019)*



Francisca Concuá, Encargada del Programa de Inmunizaciones del Distrito Municipal de Salud del Milagro. *Fuente...Mavis Estrada (Junio, 2019)*



Elsa Marroquín, Coordinadora de Programas de Tuberculosis y Salud Reproductiva. Distrito Municipal de Salud El Milagro. *Fuente...Mavis Estrada (Junio, 2019)*



Personal del Servicio de Salud Pública del Distrito Municipal de Salud El Milagro.  
*Fuente...Mavis Estrada (Junio, 2019)*



Enfermera Auxiliar encargada del Puesto de Salud Sacoj Chiquito y personal de limpieza. *Fuente...Mavis Estrada (Junio, 2019)*

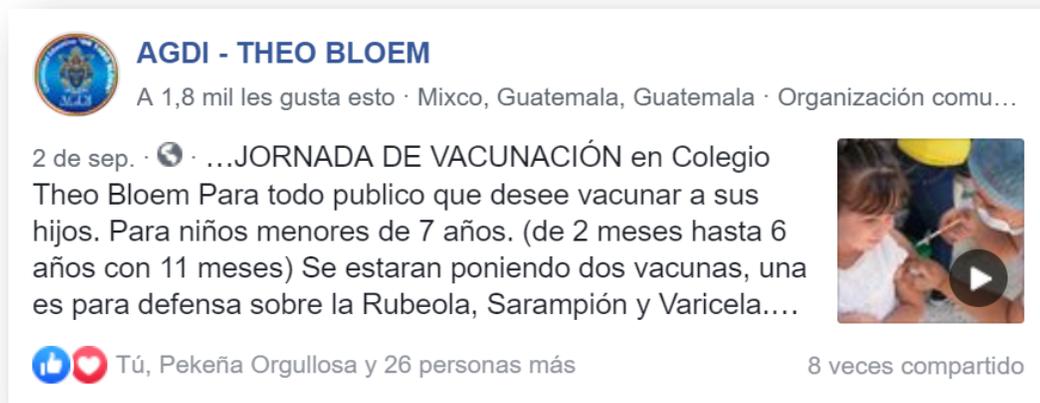
- Control y Seguimiento en redes sociales de Programa “Unidos por la Salud”



Promoción de Campaña de vacunación en página de Librería y Miscelánea ABC. Fuente...Mavis Estrada (septiembre, 2019)



Promoción de Campaña de vacunación en página de Colegio Privado Belén del Milagro. Fuente...Mavis Estrada (septiembre, 2019)



Promoción de Campaña de vacunación en página de AGDI – THEO BLOEM. Fuente...Mavis Estrada (septiembre, 2019)

- Carta de solicitud de patrocinio.

Guatemala Junio, 2019

Sres. Presentes:

Es un gusto poder saludarle deseándole éxitos en todas sus labores. Actualmente estoy en el desarrollo de práctica del EPSL (Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura) de la ECC (Escuela de Ciencias de la Comunicación) de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Realizo la práctica en el Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro y sus Puestos de Salud dependientes (Puesto de Salud Sacoj Chiquito y Puesto de Salud Carolingia). El Distrito de Salud es una entidad Gubernamental que presta servicios de Salud Pública a la comunidad.

Durante el mes de Enero y Febrero se realizó un estudio de diagnóstico comunicacional, en el que se pudo evidenciar deficiencias en los procesos de comunicación interna y externa de la entidad. Es importante mencionar que uno de los aspectos más influyentes en estas deficiencias es la falta de recurso para poder brindar una atención y comunicación efectiva con el grupo objetivo (pacientes) y sus colaboradores.

A través del desarrollo de un Plan Estratégico de Comunicación, se han planteado estrategias comunicacionales para mejorar los procesos de comunicación y crear canales que faciliten estos procesos.

Es entonces, que por medio de la presente se les solicita su colaboración para el patrocinio de los productos comunicacionales

Adjunto parte del Plan Estratégico de Comunicación y Tabla de Presupuesto con el objetivo de compartirles a grandes rasgos el proyecto que se ejecutara en el Distrito y Puestos de Salud.

### **Estrategias Comunicacionales:**

1. Implementación de canales de comunicación en el Distrito Municipal de Salud El Milagro y Puestos dependientes, interna y externamente: Se pretende implementar 3

cartelera informativa para la agilización de los procesos de comunicación. También se tiene pensado llevar a cabo la remodelación del Puesto de Salud Sacoj Chiquito, para darle el enfoque correcto a la cartelera.

2. Fortalecimiento del Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro como Institución en Asistencia en Salud Pública: Las alianzas estratégicas son fundamentales cuando se cuenta con poco personal y recursos para poder llevar a cabo los objetivos de la institución. Es por eso, que se considera necesario trabajar en la búsqueda de alianzas estratégicas que brinden el apoyo pertinente al Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro. La creación de alianzas estratégicas durante el desarrollo de este plan de trabajo comunicacional reflejarán el valor que dichas instituciones añadirán a la importancia de la promoción de la Salud.

Dentro de esta estrategia se pondrá en marcha la creación de un manual de organización y servicios, que estará en dominio público para consultas dentro de la comunidad.

El presupuesto a utilizarse para la ejecución de las estrategias comunicacionales se describe a continuación:

<b>Producto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario</b>	<b>Costo Total</b>
Cartelera Informativa	3	Q.590.00	Q.1,770.00
Impresión de Manual	4	Q.490.00	Q.1,960.00
Pintura acrílica cubeta	2	Q.290.00	Q.580.00
Botones Publicitarios	12	Q.12.00	Q.144.00
Impresión de cartas de compromiso:	10	Q.3.50	Q.35.00
Asesoría Comunicacional	-----	-----	Q.12,000.00
<b>TOTAL:</b>	-----	-----	<b><u>Q.16,489.00</u></b>

Esperando que puedan ser parte de este proyecto y ayudemos a estas comunidades en pro de la Salud, me despido poniéndome a su disposición para aclarar dudas y comentarios. Agradezco de antemano por su atención y tiempo.

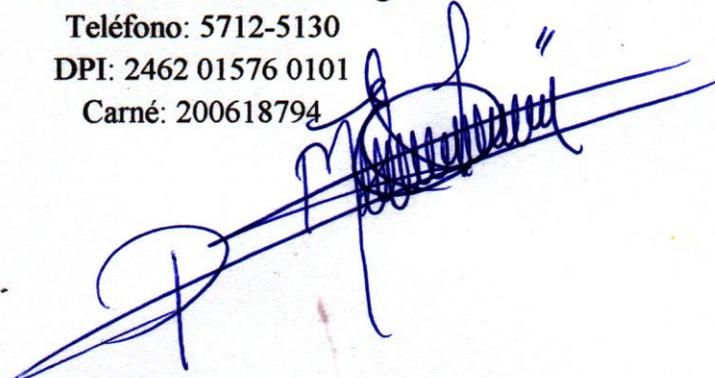
Atentamente.

Epesista: Mavis Lucia Estrada Aguirre

Teléfono: 5712-5130

DPI: 2462 01576 0101

Carné: 200618794





**EPS**  
LICENCIATURA



## Proyecto Alianzas Estratégicas para el Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro y Puestos dependientes

Autoridades  
Presentes:

El proyecto *Unidos por la Salud* nace en el desarrollo del Plan de trabajo en EPSL (Ejercicio de Práctica Supervisada de Licenciatura) de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Persigue el objetivo de fortalecer El Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro como Institución en Asistencia en Salud Pública y crear conciencia y participación ciudadana en el área de salud.

Este proyecto busca la promoción y prevención a través de canales de comunicación efectivos, espacios físicos para llevar a cabo jornadas organizadas a beneficio de la población y donaciones de víveres para fortalecer algunos programas prioritarios del Distrito de Salud El Milagro.

Lo que se pretende con la promoción de la salud es mejorar la calidad de vida de la población. La salud es un valor y un derecho universal, la educación o promoción de la misma es una necesidad. La acción principal en la promoción de la salud es la educación y la responsabilidad es tanto individual como colectiva.

Es por eso que se les solicita la autorización de este proyecto a las autoridades correspondientes como parte del Ejercicio Profesional Supervisado (EPS) para poder desarrollar esta estrategia como parte del Plan Estratégico Comunicacional de trabajo en el Distrito Municipal de Salud El Milagro.

Es importante mencionar que se coordinara con los aliados a este programa una inauguración del mismo para concretar de manera formal las futuras alianzas al Distrito.

Se espera concretar acuerdos entre dos o más instituciones que se unan para alcanzar los objetivos establecidos, optimizar recursos y obtener beneficios mutuos.

Atentamente,



---

Dr. Julio González  
Director de Distrito Municipal de Salud  
El Milagro



---

Mavis Lucia Estrada Aguirre  
Carné: 200618794  
Epesista



Autorización de Proyecto



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

Nombre del Alumno (a): Mavis Lucia Estrada Aguirre  
No. Carné y DPI: Carnè: 200618794 DPI: 2462 01576 0101  
Jefe o Encargado (a): Licda. Aracely Chàvez. (Trabajadora Social)  
Institución o Empresa: Distrito Municipal de Salud de la Colonia El Milagro  
Supervisor de EPSL: M.A. Evelin Hernandez

Sem . No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 18	Mayo		4	7	5	7	5	28 hrs.
2	Del: 20 / Al: 25	Mayo	5	8	8	8	4	5	38 hrs.
3	Del: 27/ Al: 31	Mayo	5	6	6	6	5	6	34 hrs.
4	Del: 03/ Al: 08	Junio	6	6	6	6	6	6	36 hrs.
5	Del: 10/ Al: 15	Junio	6	6	6	6	6	8	38 hrs.
6	Del: 17/ Al: 22	Junio	6	6	6	6	6	8	38 hrs.
7	Del: 24/ Al: 29	Junio	6	6	6	6	7	8	39 hrs.
8	Del: 01/ Al: 06	Julio		6	6	6	6	8	32 hrs.
9	Del: 08/ Al: 13	Julio		6		5	4	5	20 hrs.
10	Del: 15/ Al: 20	Julio		2		2			4 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									<b>307 hrs.</b>

(f)   
Licda. Aracely Chavez  
Trabajadora Social



(f)   
M.A. Evelin Hernandez  
Supervisor EPSL

