

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



**“PLAN DE COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL  
HOSPITAL NACIONAL DE CHIMALTENANGO”**

Informe final del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura

Presentado al Honorable Consejo Directivo por:

**CRISTIAN OSMUNDO QUETZALES CASTELLANOS**

**CARNÉ: 200317721**

Previo a portar el título de:

**LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**

**Guatemala, Agosto de 2019**

**Consejo Directivo:**

**Director:**

M.Sc. Sergio Vinicio Morataya García

**Representantes Docentes:**

M.A Gustavo Adolfo Morán Portillo

Lic. Mario Enrique Campos Trijilio

**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 Liseth Hernández Mazariegos

Lic. Josue Othoniel Andrade de la Cruz

Licda. Krista María Ramírez Nájera

Chimaltenango, 18 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

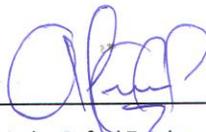
Estimado Maestro Pedroza:

Por medio de la presente, hacemos constar que el estudiante epesista **"CRISTIAN OSMUNDO CASTELLANOS QUETZALES"** con número de carné: **"200317721"** de la Escuela de Ciencias de la Comunicación, de la Universidad de San Carlos de Guatemala; como requisito y previo a obtener el título de Licenciatura en Ciencias de la Comunicación, realizó el Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura en esta institución específicamente en **"EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA"** cumpliendo con 300 horas efectivas de práctica comprendidas del **14 de MAYO** al **16 de JULIO** del año en curso; tiempo durante el cual ejecutó el proyecto comunicacional: **"PLAN DE COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DE CHIMALTENANGO"** entregando el material respectivo y debidamente recibido por: **"HOSPITAL NACIONAL DE CHIMALTENANGO"**

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

Atentamente,

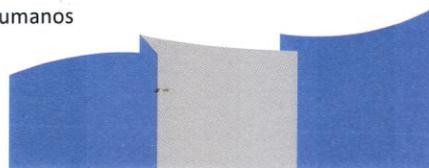
Firma y sello



Lic. Alcinder Rafael Zambrano Méndez  
Sub Director de Recursos Humanos



LA ALAMEDA, CHIMALTENANGO





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



Guatemala, 4 de octubre de 2019

Estudiante  
Cristian Osmundo Quetzales Castellanos  
Carné: 200317721  
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: **“PLAN DE COMUNICACIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DE CHIMALTENANGO”**. 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”

Lic. Josue Andrade  
Supervisor EPS de Licenciatura



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

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

## **DEDICATORIA**

- A DIOS:** Porque Él es el único merecedor de toda la honra y la gloria; sin Él nada podemos hacer.
- A MI MADRE:** Asunción Castellanos por su amor y apoyo incondicional, por ser un pilar fundamental para alcanzar este y todas las metas de mi vida.
- A MI PADRE:** Allan Quetzales por enseñarme el valor de las cosas y enseñarme con su ejemplo que con esfuerzo y dedicación todo es posible.
- A MIS HIJAS:** Angie Fernanda y María de los Ángeles por ser mi inspiración y darle un nuevo sentido a mi existir.
- A MIS HERMANOS:** Ingrid Jeaneth, Allan Giovanni y Byron Ernesto por su apoyo y cariño y por ser parte de mi vida.
- A MI FAMILIA:** A mis sobrinos, Katherine, Shirley, Mayerlie, Alejandra, Mishell, Allan, Joseph, Giovanna y Valentina; la madre de mis hijas Karina Hernández, mis cuñadas Sandra y Mirsa, por formar parte de mi vida y compartir mis alegrías.
- A MIS AMIGOS:** Por ayudarme cada quien a su manera a alcanzar este logro y con su granito de arena colaborar en todas las etapas de mi vida personal y académica.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la **UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**, por ser mi casa de estudios y enseñarme a luchar por alcanzar mis metas.

A la **ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, por regalarme la oportunidad de estudiar lo que me apasiona y darme tantas experiencias, amistades y triunfos.

Al **DIRECTOR DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN M.Sc. SERGIO MORATAYA**, por brindarme la oportunidad de desarrollarme como profesional.

Al **LICENCIADO JOSUÉ ANDRADE**, por su asesoría y apoyo a cada momento; también por brindarme su amistad.

Al **EQUIPO DE ASESORES DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO (EPS) CONFORMADO POR EL MÁSTER LUIS PEDROZA, EVELIN HERNÁNDEZ Y KRISTA RAMÍREZ**, por brindarme su apoyo y conocimientos.

A **TODOS LOS CATEDRÁTICOS DE LA ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN**, porque cada quien aportó su granito de arena para construir el triunfo que hoy alcanzo.

Al **LICENCIADO RAFAEL ZAMBRANO**, por brindarme todo su apoyo y amistad en el proyecto realizado.

A **TODO EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DE CHIMALTENANGO**, por su colaboración y ayudarme a darle vida al proyecto realizado dentro de su dependencia.

A las **AUTORIDADES DEL HOSPITAL NACIONAL DE CHIMALTENANGO**, por abrirme las puertas de la institución y brindarme la oportunidad de ejercer mi profesión dentro de sus instalaciones.

A **MIS HIJAS ANGIE FERNANDA Y MARÍA DE LOS ÁNGELES**, por ser el motor de mi vida y darme esas fuerzas extras que necesité cuando sentía no poder más.

A **MI MADRE ASUNCIÓN CASTELLANOS**, por darme la vida y porque sin su ayuda no hubiera podido alcanzar ninguna de mis metas.

A **MI PADRE ALLAN QUETZALES**, porque fue el iniciador de mi vida académica la cual culmina con mi carrera universitaria.

A **MIS HERMANOS INGRID JEANETH, ALLAN GIOVANNI Y BYRON ERNESTO**, por su apoyo y amistad.

A **TODA MI FAMILIA**, por su apoyo incondicional y estar allí para compartir mis alegrías y triunfos.

A **MIS AMISTADES**, por apoyarme y aportar en distintas ramas y etapas de mi vida personal y académica.

## ÍNDICE

Resumen .....	I
Introducción .....	III
Justificación.....	V
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Diagnóstico .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Objetivos del diagnóstico.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1 Objetivo general .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.2. Objetivos específicos del diagnóstico .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Institución – Hospital Nacional de Chimaltenango.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2.1. Ubicación geográfica .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.3. Origen e historia del Hospital Nacional de Chimaltenango .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2.4. Departamento o dependencias de la Institución:.....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.5. Misión.....</b>	<b>10</b>
<b>1.2.6. Visión .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.7. Objetivos Institucionales .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.8. Público objetivo .....</b>	<b>11</b>
<b>1.2.9 Organigrama .....</b>	<b>12</b>
<b>1.3. Metodología .....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.1. Descripción del Método .....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.2. Técnicas e instrumentos de recolección .....</b>	<b>15</b>
<b>1.3.3. Cronograma del Diagnóstico.....</b>	<b>17</b>
<b>1.4. Recopilación de datos .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.1. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas .....</b>	<b>22</b>
<b>1.5. Radiografía de la institución:.....</b>	<b>33</b>
<b>1.5.1. Fortalezas: .....</b>	<b>33</b>

1.5.2. Oportunidades:.....	34
1.5.3. Debilidades: .....	34
1.5.4. Amenazas:.....	35
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>36</b>
<b>2. Plan de Comunicación: .....</b>	<b>36</b>
2.1. Antecedentes Comunicacionales:.....	36
2.2. Objetivos de Comunicación: .....	36
2.2.1. Objetivo General.....	36
2.2.2. Objetivos Específicos .....	36
2.3. Público Objetivo .....	37
2.4. Mensaje.....	38
2.5. Estrategia.....	38
2.6. Acciones de Comunicación.....	40
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>48</b>
<b>3. INFORME DE EJECUCIÓN.....</b>	<b>48</b>
3.1. Proyecto Desarrollado .....	48
3.1.1. Financiamiento:.....	48
3.1.2. Presupuesto: .....	49
3.1.3. Beneficiarios: .....	50
3.1.4. Recursos Humanos:.....	50
3.1.5. Área geográfica de Acción: .....	52
3.2. Estrategia y Acciones Desarrolladas: .....	53
3.3. Cronograma de Actividades.....	70
3.4. Control y seguimiento .....	70
Conclusiones.....	75
Recomendaciones .....	76
Glorario de Términos .....	77
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>81</b>
<b>E GRAFÍA.....</b>	<b>82</b>



## Resumen

- **Nombre de la Institución:**

Hospital Nacional de Chimaltenango

- **Nombre del Proyecto:**

“Plan de Comunicación en el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango”

- **Objetivos del Proyecto:**

**General:**

Fortalecer la comunicación y el clima laboral interno dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Específicos:**

- Creación de canal institucional a través de la aplicación de mensajería WhatsApp para evitar la pérdida de información dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
- Crear herramientas que eviten la pérdida de información entre los tres turnos existentes en el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
- Capacitación para motivar el trabajo en equipo entre las personas que integran dicho departamento.
- Creación de material audiovisual con el fin de informar sobre los servicios prestados dentro de la institución.

- Fortalecer la base organizacional dentro de los enfermeros y enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango a través de material impreso expuesto en lugares estratégicos en el interior del establecimiento.
- Creación de cartelera informativa para reforzar el traslado de información para que los procesos administrativos sean eficientes.

**Sinopsis:**

La realización del Plan de Comunicación dentro del Hospital Nacional de Chimaltenango en el Departamento de Enfermería, presenta estrategias de comunicación que fortalecen la información e imagen institucional dentro del mismo. Con el fin de obtener mejores resultados dichas estrategias se ejecutaron en el área interna del departamento con la participación de las y los enfermeros que lo conforman, utilizando acciones y materiales que los capacitaron e informaron sobre todo lo relacionado a su dependencia.

## **Introducción**

El diagnóstico realizado en el Hospital Nacional de Chimaltenango utilizando herramientas cuantitativas y cualitativas permitió determinar elementos necesarios para elaborar estrategias comunicacionales con el fin de mejorar el funcionamiento interno del servicio brindado por el personal de enfermería de dicha institución gubernamental.

El presente informe incluye antecedentes históricos del Hospital Nacional de Chimaltenango, como su origen e historia; además, los departamentos que la integran, misión, visión y objetivos de dicha institución. Para la recolección de datos se utilizaron las técnicas de observación, entrevista y encuestas, lo que permitió percibir el desconocimiento que tiene el personal de las diferentes dependencias del departamento de enfermería sobre los problemas comunicacionales que existen en el mismo.

Fueron realizadas entrevistas presenciales a los jefes de las diferentes dependencias del departamento para conocer los problemas que considera afectan a sus equipos de trabajo. Además se realizaron encuestas que fueron dirigidas a las y los enfermeros que laboran en el hospital para establecer el o los métodos que utilizan para trasladarse la información relacionada a sus labores diarias y de la institución para la que laboran.

El resultado del diagnóstico mostró la necesidad de realizar una campaña informativa para dar a conocer e informar al personal de enfermería sobre la importancia de tener una comunicación funcional entre ellos, logrando así un mejor funcionamiento y por ende un mejor servicio hacia las personas que requieren de su ayuda y colaboración.

Un plan comunicacional está dirigido a un público objetivo con la finalidad de mejorar, agilizar y ayudar en la comunicación interna o externa de un establecimiento, ya sea éste educativo, médico o gubernamental.

En el presente proyecto se identificó la problemática dentro de Departamento de Enfermería; dichos datos fueron obtenidos por herramientas cuantitativas y cualitativas que

nos permitieron realizar un estudio interno y así obtener información relacionada a las deficiencias existentes en la comunicación que se maneja dentro de dicho departamento.

El objetivo principal de este plan es ayudar al Hospital Nacional de Chimaltenango a resolver los problemas comunicacionales internos de dicho establecimiento y colaborar con la elaboración de estrategias que aporten a la mejora de dicho tema y así poder prestar un mejor servicio a las personas que lo visitan buscando solucionar sus problemas de salud y lograr ser un hospital más eficiente y confiable para los pacientes que necesitan de su ayuda.

Dicha estrategia realizada a través de una campaña informativa busca concientizar a las personas que conforman el Departamento de Enfermería a trabajar de una manera más organizada y formarse una identidad institucional firme y así brindar una mejor atención a la población chimalteca que acude a solicitar de sus servicios.

## **Justificación**

La comunicación es una de las partes fundamentales para el desarrollo y organización social; es una pieza indispensable para lograr consensos y acuerdos con las demás personas y así lograr el funcionamiento de toda actividad humana. El desarrollo, crecimiento y producción dentro de las empresas, instituciones y organizaciones se debe en gran parte a la comunicación; dependiendo como estas logren una organización efectiva, la imagen institucional será proyectada como una empresa, institución u organización prestigiosa, confiable y con credibilidad.

Siendo la salud un servicio y derecho humano de suma importancia para el desarrollo social e integral del país; es necesario que los hospitales cuenten con una sólida y funcional confianza, y de esa forma crear credibilidad en la población y que, en este caso, el Hospital Nacional de Chimaltenango sepa responder a las personas que requieran de sus servicios.

Luego de observar, realizar encuestas a las y los enfermeros de las diferentes jornadas y entrevistar a los jefes de área de cada dependencia del departamento de enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango, fue notoria la falta de comunicación que existe entre ellos, por lo cual existen deficiencias y confusiones entre el personal, lo que muchas veces produce un mal servicio hacia los pacientes.

El presente proyecto investigativo podrá ser utilizado por las autoridades del Hospital Nacional de Chimaltenango así como cualquier otra institución afín o similar que desee conocer o consultar los resultados.

Cada elemento de un grupo, conjunto o departamento es fundamental y de suma importancia, ya que es un engranaje que no puede faltar dentro de un mecanismo, es por ello que con una persona que pierda o no sea notificada de la información que se maneja dentro de su dependencia, puede ocasionar que el resto del personal sea perjudicado y el funcionamiento del departamento no sea el esperado.

Este proyecto busca aportar herramientas que permitan la difusión e intercambio de información de una manera confiable y segura. Con esto se busca mejorar el funcionamiento interno mediante una buena comunicación. Por lo que al crear herramientas que faciliten el traslado y recepción de información, la comunicación será más fluida y por ende el manejo de la misma más efectiva.

Con las herramientas comunicacionales se mejorará la interacción entre los miembros que conforman el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango, ya que este está conformado por tres turnos (matutino, vespertino y nocturno) por lo que, dichas herramientas permitirán y facilitarán el traslado de información entre turnos y apoyará tanto a los jefes de área como al personal administrativo del establecimiento a informar de mejor manera a todo el personal de dicho departamento sobre actividades ya realizadas o notificar sobre tareas a realizarse en un futuro cercano.

El principal objetivo del presente proyecto es ayudar a las personas que laboran dentro de este importante establecimiento de salud a tener una mejor comunicación entre sí, buscando que el funcionamiento del mismo mejore, tomando en cuenta que se trata del más grande centro de salud que se encuentra en la región, es decir, la afluencia de personas que necesitan de sus servicios es mucha, por lo que se necesita que la atención y trabajo de las personas que lo conforman sea el adecuado para toda la población.

El proyecto se considera viable, tomando en cuenta que las máximas autoridades del establecimiento están dispuestas a brindar el apoyo necesario para realizar la estrategia comunicacional dentro del mismo; por lo que han ofrecido su ayuda en la organización de actividades y colocación de material didáctico dentro de sus instalaciones que aporten a la mejora en el tema comunicacional. Por lo que se espera que los resultados del mismo sean del todo positivos.

# **CAPÍTULO I**

## **1. Diagnóstico**

### **1.1 Objetivos del diagnóstico**

#### **1.1.1 Objetivo general**

Realizar un diagnóstico que identifique los problemas internos de comunicación en el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

#### **1.1.2. Objetivos específicos del diagnóstico**

1. Comprobar si el personal cumple con los procesos administrativos de su área de trabajo.
2. Determinar el medio más adecuado para transmitir la información.
3. Verificar si al personal se le capacita constantemente en procesos de ejecución.

### **1.2. Institución – Hospital Nacional de Chimaltenango**

Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

#### **1.2.1. Ubicación geográfica**

El Hospital Nacional de Chimaltenango está ubicado en la 8ª. Calle, 1-154 Zona 5, Colonia el Esfuerzo, Chimaltenango.

### **1.2.2. Integración y Alianzas Estratégicas**

Actualmente el Hospital Nacional de Chimaltenango cuenta con dos alianzas estratégicas. Los hospitales que colaboran y trabajan con éste son el Hospital Pedro de Betancourt y el Hospital Nacional de Escuintla, ambos corresponden al área central de Guatemala.

### **1.2.3. Origen e historia del Hospital Nacional de Chimaltenango**

#### **Antecedentes Históricos**

En la década de 1940 se estableció en la ciudad de Chimaltenango la primera Institución de salud, la cual recibió el nombre de Delegación Técnica de Sanidad Pública, desarrollando programas de prevención únicamente.

En el mes de julio de 1945, se le cambió el nombre a Unidad Sanitaria, realizando además de los programas de prevención, la atención de partos normales.

En febrero de 1958, se inauguró el Centro de Salud, y años más tarde por el tipo de servicio que se prestaba se le denominó Centro de Salud Tipo “A” y Maternidad Anexa, en el año de 1978 se implementaron los servicios de pediatría, medicina y emergencias.

El 31 de diciembre de 1982, según decreto ley No. 107-82, se convierte en HOSPITAL INTEGRADO DE CHIMALTENANGO, al cubrir los programas de atención primaria y curativa.

El 23 de marzo de 1983, se inauguran las nuevas instalaciones, el 10 de mayo se trasladan las oficinas administrativas y el 10 de junio del mismo año el área total de servicios de encamamiento y apoyo.

Actualmente recibe el nombre de Hospital Nacional u Hospital Integrado de Chimaltenango, desarrollando desde su inauguración programas de promoción, prevención y rehabilitación de la salud proyectándose de esta forma a la comunidad, a través de la atención primaria en salud.

### **Antecedentes de ampliación**

Para dar respuesta a la demanda de servicios hospitalarios, la cual ha ido en aumento progresivo desde la inauguración, el día primero de septiembre de 1987, en oficio No. 222-89, se presentó al despacho del Señor ministro de esa época un proyecto de ampliación, el que nunca fue tomado en cuenta.

Situación similar ocurrió con otros proyectos de ampliación presentados ante la Gobernación Departamental y consejo de desarrollo del departamento, en oficios 022-89, del 21 de febrero de 1989 y número 22-90 del 25 de enero de 1990, insistiendo nuevamente en el año de 1991, ante el despacho Ministerial, ignorando los motivos por los cuales a la fecha no se le ha puesto la atención que el proyecto merece, no obstante de ser una necesidad imprescindible de resolver, ya que afecta una gran población catalogada en su mayoría de escasos recursos.

### **Análisis situacional diagnóstico**

En Julio del 2,001 por iniciativa del gobierno central se presentó el siguiente estudio: “Cuestionario de Estudio de Diseño Preliminar Para el Proyecto de Construcción y Equipamiento de la Red Hospitalaria Nacional” quedando como otros proyectos olvidado.

En marzo de 2,005 se revisa nuevamente la posibilidad de habilitar el edificio de la antigua maternidad y remodelarlo, proyecto que quedó olvidado a raíz de que se le declaró albergue materno, sin mayor inversión, únicamente se pintó el edificio, con lo cual nuevamente se dejó a la población del departamento de Chimaltenango marginada en cuestiones de salud.

Para el año 2,006 por orden del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social se incrementa el número de camas de 70 a 98, con la promesa de proveer de todos los insumos necesarios tanto materiales como humanos sin que a la fecha se haya cumplido los ofrecimientos, creando de esta manera más presión sobre los recursos existentes.

A finales del año dos mil siete se inician las gestiones para la construcción del Hospital Materno Infantil a través de la Agencia de cooperación internacional KOICA de Corea, el 28 de mayo de 2,008 se principia con la demolición de lo que fuera en su momento las instalaciones del Centro de Salud Tipo A, con el fin de contar con el espacio físico para la construcción de las nuevas instalaciones.

El 28 de enero de 2,010 se inauguran las nuevas instalaciones con lo que se hace realidad la tan esperada ampliación, el nuevo edificio cuenta con un Encamamiento para Gineco-Obstetricia y Recién Nacidos, Sala de Partos, dos Quirófanos para realizar intervenciones quirúrgicas, sala de Shock, Cuidados intensivos para recién nacidos y otros. Se espera que la habilitación sea lo antes posible.

El Hospital Nacional De Chimaltenango cubre las necesidades públicas en salud del tercer nivel de atención, el departamento de Chimaltenango tiene una población proyectada para el 2016 de 666,936 habitantes.

La prioridad de esta institución, es alcanzar y mantener un nivel de producción de servicios de calidad que responda con equidad y efectividad a esta demanda, con alto grado de humanismo, sensibilidad y respeto hacia el usuario.

Cuenta con los servicios de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización. En el servicio de Consulta Externa se cuenta con la atención de Medicina General, Medicina Interna, Cirugía, Pediatría, Nutrición, Gineco-Obstetricia, Traumatología, Neurocirugía, Radiología, Psicología y Odontología. Actualmente está en proceso la creación del

departamento de Cuidados Intensivo, por lo que se espera que los pacientes con necesidades de ese nivel, ya no sean referidos a Guatemala.

### **Filosofía institucional**

Creemos que los valores como la excelencia, el respeto, el profesionalismo y la amabilidad son el fundamento de nuestro actuar y servir además fundamentamos nuestro actuar en el desempeño organizacional, estos aspectos son el faro que ilumina el camino por el cual transitamos y sin ellos no sería posible nuestra existencia.

### **¿Quiénes somos?**

Somos una institución de servicio público en salud, que depende del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Rector de los Servicios de Salud gratuita a la población en todo el territorio de Guatemala, que tiene como fin primordial brindar un servicio de atención en salud integral de calidad, oportuna, eficiente y eficaz, utilizando tecnología de punta y profesionales especializados, para contribuir en la salud de la población que lo solicite.

Esta institución cuenta con un cuerpo médico organizado para el diagnóstico y tratamiento, que brinda cuidados en salud continuos las 24 horas del día y los 365 días del año.

### **1.2.4. Departamento o dependencias de la Institución:**

#### **Dirección ejecutiva**

De acuerdo al Manual de Funciones del Hospital Nacional de Chimaltenango es la encargada de planificar, coordinar, dirigir y controlar las actividades de las unidades dependientes ya sea de orden administrativo o médico.

## **Atención al Paciente**

### **Consejo comunitario hospitalario**

Es un órgano independiente y ajeno a la estructura del Ministerio de Salud y Asistencia Social.

Tiene el derecho y deber de participar activamente en la planificación, ejecución y evaluación de los programas de salud y velar por los derechos de los ciudadanos en cuanto al acceso a la salud.

### **Comités**

Son grupos multidisciplinarios y profesionales que promueven la optimización de la gestión organizacional, en las áreas en las cuales se detecta que existen debilidades.

Comités De Enfermería

Comité De Circuitos Intracentro

Comité De Procedimientos Y Protocolos

Comités De Calidad

Comités De Evaluación Del Desempeño

Comités De Capacitación

Comités Técnicos

Comité De Farmacoterapia

Comité De Mortalidad

Comité De Docencia

Comités De Gestión

Comité De Dirección

Comité Asistencial

Comité De Relaciones Laborales

Comité De Compras

Comités Ordenados Por Ley

Comité De Bioética

Comité De Desechos Sólidos

### **Gerencia Administrativa y Financiera**

Velar por el buen funcionamiento y organización de los diferentes departamentos que la conforman, para la prestación eficiente y eficaz de los diferentes servicios que le son inherentes, que son de beneficio del personal administrativo como de los pacientes del hospital.

Almacén de Medicamentos y Médico Quirúrgico.

Almacén General de Suministros, Material y Alimentos

Analista de Gastos.

Compras.

Contabilidad Y Tesorería

Inventario.

Presupuesto.

### **Sub Dirección Médica**

Coordinar el funcionamiento de los distintos departamentos del quehacer profesional médico asistencial, así como de los departamentos de servicio de apoyo directo a la gestión de atención, velando porque se preste una atención clínica y quirúrgica de calidad.

Cirugía

Consulta Externa

Emergencia General

Ginecología y Obstetricia

Medicina Interna

Pediatría

Psiquiatría  
Traumatología  
Neurología  
Neurocirugía

### **Sub Dirección Enfermería**

Garantiza que los diferentes departamentos y comités que integran esta subdirección, cuenten con las herramientas necesarias para realizar la gestión de cuidados, en forma eficiente, oportuna, con calidad y de forma científica.

Supervisión de Enfermería  
Emergencia de la Maternidad  
Emergencia General y Pediatría  
Encamamiento de Hombres  
Encamamiento de Mujeres  
Intensivo de Adultos  
Pediatría e Intensivo Pediátrico  
Sala de Operaciones y Central de Equipos  
Sala de Operaciones y Labor y Parto, Central de Equipos  
Sala de Post Parto y Ginecología

### **Sub Dirección De Servicios Generales Y Mantenimiento**

Busca la optimización en el funcionamiento de los diferentes departamentos que conforman la estructura del hospital, para la prestación eficiente y eficaz de los diferentes servicios que le son de beneficio directo de los pacientes, del personal y de la organización en general.

Departamento de Mantenimiento.  
Departamento de Servicios Generales

Sección de Transportes  
Sección de Lavandería.  
Sección de Intendencia General.  
Sección de Información y planta telefónica  
Sección de Seguridad y Vigilancia  
Sección de Generales Intendencia Neonatal.  
Sección de Costurerita

### **Sub Dirección Técnica**

Es la responsable de la coordinación y funcionamiento de los distintos departamentos de servicio de apoyo directo en la gestión asistencial, velando porque se preste una atención clínica y quirúrgica de calidad, eficiente, y con calidez.

Banco de Leche.  
Clínica de sobrevivientes de Violencia Sexual  
Departamento Anestesia.  
Departamento Epidemiología  
Departamento Nutrición.  
Servicios de Alimentación  
Departamento Patología  
Farmacia Interna  
Laboratorio Clínico y Banco de Sangre  
Odontología  
Salud Mental Psicología  
Servicio de Rayos X  
Servicios de Alimentación.  
Trabajo Social  
Fisioterapia  
Terapia respiratoria

## **Sub Dirección Recursos Humanos**

Fomenta y desarrolla las acciones idóneas para establecer ambientes saludables de trabajo.

Implementar y desarrollar planes objetivos que permitan prever las necesidades del recurso humano en los diferentes servicios de la organización hospitalaria.

Departamento de Desarrollo y sección de capacitación

Jefatura y Selección de Personal

## **Sub Dirección De Administración Y Documentación Clínica SADC**

Atender y mejorar la atención que necesita los familiares de los pacientes; coordinar el mejoramiento de los Servicios informáticos de los diferentes departamentos; Mantener en óptimas condiciones el Archivo clínico de los pacientes y los reportes de estadística de mortalidad sean lo más exacto posible.

Informática

Registros Médicos y Estadísticos.

### **1.2.5. Misión**

Somos una entidad hospitalaria Nacional, que depende del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, responsable de promover la atención en salud, con calidad y respeto a los usuarios y usuarias que lo necesiten, mediante la atención en prevención, recuperación y rehabilitación de enfermedades. Contamos con recurso humano calificado, que hace un excelente uso de nuevas tecnologías para el mejoramiento de la vida de quienes necesiten de nuestros servicios.

### **1.2.6. Visión**

Ser uno de los hospitales líderes a nivel nacional, comprometido con la buena atención a los usuarios y usuarias mediante un servicio de calidad apoyado con personal competente y tecnología orientada a satisfacer las necesidades y expectativas de quienes nos necesiten.

### **1.2.7. Objetivos Institucionales**

1. Promoción de la salud
2. Prevención de enfermedades
3. Curación de enfermedades
4. Rehabilitación de padecimientos físicos o psicológicos.
5. Docencia (personal médico que instruye a los residentes)
6. Investigación
7. Enseñanza

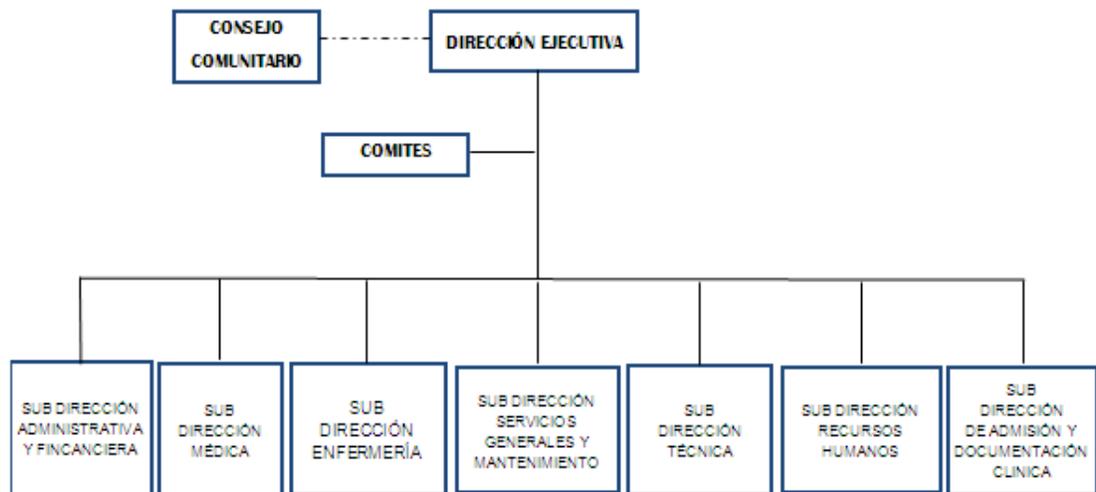
### **1.2.8. Público objetivo**

El público objetivo del Hospital Nacional de Chimaltenango comprende a personas de 0 años a una edad ilimitada, por ello cuenta con diferentes departamentos y dependencias. Por lo que no existe algún límite o discriminación hacia personas de cualquier raza, género o edad.

## 1.2.9 Organigrama

### Estructura organizacional

La organización del Hospital Nacional de Chimaltenango se refleja en su organigrama, el cual está diseñado sobre el principio de la departamentalización por lo que su estructura funcional incluye a la Dirección Ejecutiva, el consejo comunitario, comités y siete subdirecciones, que coadyuvan a la descentralización y delegación de las diferentes funciones y actividades, que necesita la institución para su adecuado funcionamiento técnico y administrativo.



El organigrama se encuentra estructurado de acuerdo al modelo de atención y gestión de hospitales solidarios.

## **1.3. Metodología**

### **1.3.1. Descripción del Método**

Como método científico se denomina el conjunto de normas por el cual debemos regirnos para producir conocimientos con rigurosidad y validez científica. Como tal, es una forma estructurada y sistemática de abordar la investigación en el ámbito de las ciencias. (Significados.com, 2018)

En este sentido, se vale de la observación, la experimentación, la demostración de hipótesis y el razonamiento lógico para verificar los resultados obtenidos y ampliar el conocimiento que, en esa materia, se tenía. Sus hallazgos pueden dar lugar a leyes y teorías. (Significados.com, Significados, 2018)

La investigación con metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar estudios cuantitativos es indispensable contar con una teoría ya construida, dado que el método científico utilizado en la misma es el deductivo; mientras que la metodología cualitativa consiste en la construcción o generación de una teoría a partir de una serie de proposiciones extraídas de un cuerpo teórico que servirá de punto de partida al investigador, para lo cual no es necesario extraer una muestra representativa, sino una muestra teórica conformada por uno o más casos, y es por ello que utiliza el método inductivo, según el cual se debe partir de un estado nulo de teoría. (López, 2015)

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (López, eumed.net, 2015)

En ese sentido se concluyó que la metodología a utilizar en la presente investigación es cuantitativo-inductivo, ya que según (Merino, 2008) el método inductivo o inductivismo es aquel método científico que obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Se trata del método científico más usual, en que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales: la observación de los hechos para su registro; la clasificación y el estudio de estos hechos; la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización; y la contrastación.

El alcance que se le dará a la presente investigación será explicativo, ya que se pretende indicar y explicar, como su nombre lo dice, el por qué la información no llega de forma clara y el para qué debe llegar a su destinatario y así lograr un mejor funcionamiento dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Enfermería.

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos y sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (Sampieri, 2014, p.95)

El diseño de la investigación utilizado fue el no experimental, ya que no se influyó directamente en las variables, sino que solamente se estudió por medio de la observación su comportamiento y el por qué de dicho comportamiento.

En un estudio experimental se construye el contexto y se manipula de manera intencional la variable independiente y se observa el efecto de esta manipulación sobre la variable dependiente. En la investigación no experimental no hay manipulación intencional ni asignación al azar. (Sampieri, 2014, p.153)

Es decir, en este estudio no se pretende influir en el comportamiento de las personas, sino que observar y ayudar a que su desempeño mejore, para ello se realizará una estrategia comunicacional en la cual el funcionamiento del Departamento de Enfermería del

Hospital Nacional de Chimaltenango sea más efectivo y productivos para las personas que requieran de sus servicios.

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

Para realizar la presente investigación se utilizaron fuentes primarias. Estas fuentes nos permitieron obtener información a través del contacto directo con el personal de enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango por medio de la observación, entrevistas y encuestas. Las entrevistas permitieron recabar información más específica de la institución.

#### **Observación**

La observación consiste en recibir conocimiento del mundo exterior a través de nuestros sentidos o el registro de información por medio de herramientas e instrumentos científicos. La información registrada durante un experimento puede ser denominada observación (Explorable, 2008).

Mediante la observación se logró percibir la manera y procedimiento en que el personal del departamento de enfermería trabaja; se pudo notar las tareas que desempeña cada elemento y el cómo se comunican de forma verbal y escrita entre ellos. Por momentos se pudo observar que existe poca comunicación entre ellos.

#### **Entrevista**

Una entrevista estructurada se caracteriza por estar planteada de una manera estandarizada donde se hacen preguntas que previamente fueron pensadas y para un entrevistado en particular que responde concretamente lo que se le está preguntando. El entrevistador tiene una libertad limitada a la hora de formular las preguntas pues no pueden hacer de la entrevista en sí misma, sino de un cuestionario realizado de antemano (Conceptos, 2017).

Para la realización del presente diagnóstico, se realizó una entrevista a la directora general del centro hospitalario la cual mencionó algunos de los problemas que se muestran de manera constante dentro del hospital; indicó que la mayoría de problemas se da porque la información al no ser clara, precisa y escrita puede no llegar y así perderse entre los cambios de turno y es por ello que muchos de sus compañeros están desinformados de asuntos que son de importancia para el funcionamiento del departamento.

## **Encuestas**

La encuesta es una técnica desarrollada principalmente en las ciencias sociales. Permiten recoger información de utilidad mediante preguntas que se formulan a las personas investigadas. Se obtienen respuestas que reflejan los conocimientos, opiniones, intereses, necesidades, actitudes, etc. Se emplea para investigar masivamente determinados hechos o fenómenos para conocer las opiniones de la población. El instrumento es el cuestionario (Alvarado, 2019).

Las encuestas fueron de gran ayuda para realizar esta investigación, ya que esta técnica permite conocer a fondo cómo funciona la comunicación dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango. De esta manera se adquirió mayor cantidad de información de forma clara. Para realizar nuestras muestras utilizamos como universo el departamento en sí. Fue una muestra de participantes voluntarios. Las encuestas fueron realizadas de forma personal a las y los enfermeros de los turnos, nocturno, matutino y vespertino en las dependencias de: encamamiento de mujeres, encamamiento de hombres, pediatría, sala de operaciones y emergencias.

### 1.3.3. Cronograma del Diagnóstico

ACTIVIDAD	TIEMPO DE DURACIÓN			
	ENERO		FEBRERO	
	3	4	1	2
Proceso de observación dentro del Departamento de Enfermería				
Investigación y recolección de información institucional				
Creación de objetivos para el diagnóstico				
Recopilación de información a través de entrevistas				
Recopilación de información a través de encuestas				
Tabulación y vaciado de datos				
Redacción, elaboración y entrega del documento final				

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales.

#### **1.4. Recopilación de datos**

Se entrevistó a la supervisora general del departamento de enfermería, la cual expuso muchos de los problemas comunicacionales que han existido y siguen existiendo en su departamento. También se obtuvieron declaraciones del jefe de bloque de la dependencia de emergencias, quien coincidió con algunos de los problemas mencionados por la supervisora general del departamento de enfermería. Dicha entrevista contó con 11 preguntas de respuesta abierta.

Se realizó una encuesta de 10 preguntas; 7 de ellas con opción de respuestas “SI” o “NO”, mientras que las restantes 3 fue de 3 opciones. Se encuestó a un total de 41 personas integrantes del departamento de enfermería, siendo estos 14 de sexo masculino y 27 de sexo femenino, con un promedio de edad de 29 años.

## Ficha de la entrevista



### ENTREVISTA

A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas a la comunicación en su área laboral, el objetivo es detectar problemas de comunicación que puedan existir en la misma.

1. ¿Considera que su departamento en el tema comunicacional trabaja adecuadamente?
2. ¿Cree que ese aspecto podría mejorar?
3. ¿Ha dado alguna charla o capacitación relacionada a comunicación a las personas que conforman su departamento?
4. ¿Qué medios utilizan para trasladar información en su departamento?
5. ¿Se ha trabajado en alguna estrategia de comunicación anteriormente en su departamento?
6. ¿Cuenta con material visual, auditivo o tecnológico dentro de su departamento relacionado al tema comunicacional?
- 7.1. Si la respuesta a la pregunta anterior fue positiva, ¿considera que es suficiente el material existente o éste podría mejorar?
- 7.2. Si la respuesta a la pregunta anterior fue negativa ¿cree necesaria la implementación de material visual, auditivo o tecnológico dentro de su departamento?
8. ¿Cuál es el problema de comunicación más frecuente dentro de su departamento?
9. ¿Cree que estos problemas se deban a los horarios, tareas asignadas o desinformación?
10. ¿Ha visto mejoría en dichos aspectos?
11. ¿Qué medio considera más efectivo para comunicarse?

VISUAL

AUDITIVO

DIGITAL

## **Resultado de la entrevista**

Según la opinión de la directora del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango, la comunicación hasta la fecha dentro del mismo es buena, pero considera que puede mejorar, ya que según comenta existen ambigüedades que hacen que la información en ciertas ocasiones no llegue a su destino. Comenta que anteriormente era más directa, y esta se hacía por medios escritos, sin embargo con el pasar de los años se ha perdido esa dinámica y en la actualidad han sucedido problemas internos debido a la desinformación.

Además agregó que nunca han existido charlas o capacitaciones dentro de su departamento relacionadas a temas comunicacionales, mencionó que dentro del hospital sí se hacen reuniones cada dos meses, pero para tocar temas generales, en las cuales pocas veces se menciona algo relacionado con la comunicación.

También comentó que existen murales que son difíciles de actualizar por la falta de tiempo y que su mayor medio de comunicación es el auditivo, es decir, el que se hace por medio de altavoces, los cuales cubren al centro hospitalario por completo; por lo que recalcó que muchas veces la información se pierde y destacó que el problema que aún sigue dándose es el de la desinformación. Finalizó comentando que para ella un medio efectivo sería el auditivo, pero una vez éste sea mejorado.

Por su parte el jefe del área de emergencias, comentó que la información que se maneja entre turnos es oral y escrita, porque dentro de su dependencia todo se debe procesar de manera inmediata, por lo que muchas veces solamente se mencionan las tareas y no queda nada plasmado en algún papel u otro medio que respalde lo informado.

Mencionó que la comunicación dentro de su dependencia puede mejorar, y subrayó que nunca han recibido capacitaciones o charlas relacionadas al tema comunicacional y recordó que tampoco antes se ha hecho alguna estrategia comunicacional dentro del centro asistencial con el fin de mejorar la comunicación interna del mismo.

Además indicó que no existe equipo suficiente para uso de comunicación interna, y que le gustaría que éste se implementará dentro de su dependencia para probar su funcionamiento; ya que aunque no son muy constantes, si existen problemas de desinformación a pesar que muchas veces las tareas asignadas quedan escritas en papel. Finalizó mencionando que considera que el medio más efectivo para comunicarse es el tecnológico, es decir, equipo de cómputo, ya que desde su manera de pensar es la manera más confiable de almacenar y trasladar la información al resto del personal que labora dentro de esa dependencia.

### **Puntos de encuentro y disensos entre entrevistados**

Al analizar las dos entrevistas realizadas a la directora del departamento de enfermería y al jefe de la dependencia de emergencias, podemos darnos cuenta que existen puntos de encuentro entre las opiniones brindadas, pero también disensos; por ejemplo coinciden en que la comunicación dentro del departamento y dependencias es buena, aunque consideran que puede mejorar. Sin embargo existe desacuerdo en la manera en que se transmite la información, ya que mientras que la directora menciona que la información no llega al destino y muchas veces es el motivo de la desinformación existente dentro del departamento, el jefe de emergencias menciona que si se da la información y que ésta se produce de manera oral y escrita.

Ambos coinciden en mencionar que nunca se les ha dado alguna charla o capacitación relacionada a temas comunicacionales y por ende nunca ha existido una intención de realizar una estrategia comunicacional con el fin de mejorar la comunicación interna dentro del centro hospitalario.

Aunque lo mencionan de diferentes maneras, ambos coinciden que el principal problemas es la desinformación, que a pesar que la información fluye, siempre existen lagunas que permiten que ciertos datos se pierdan y no lleguen al destino deseado.

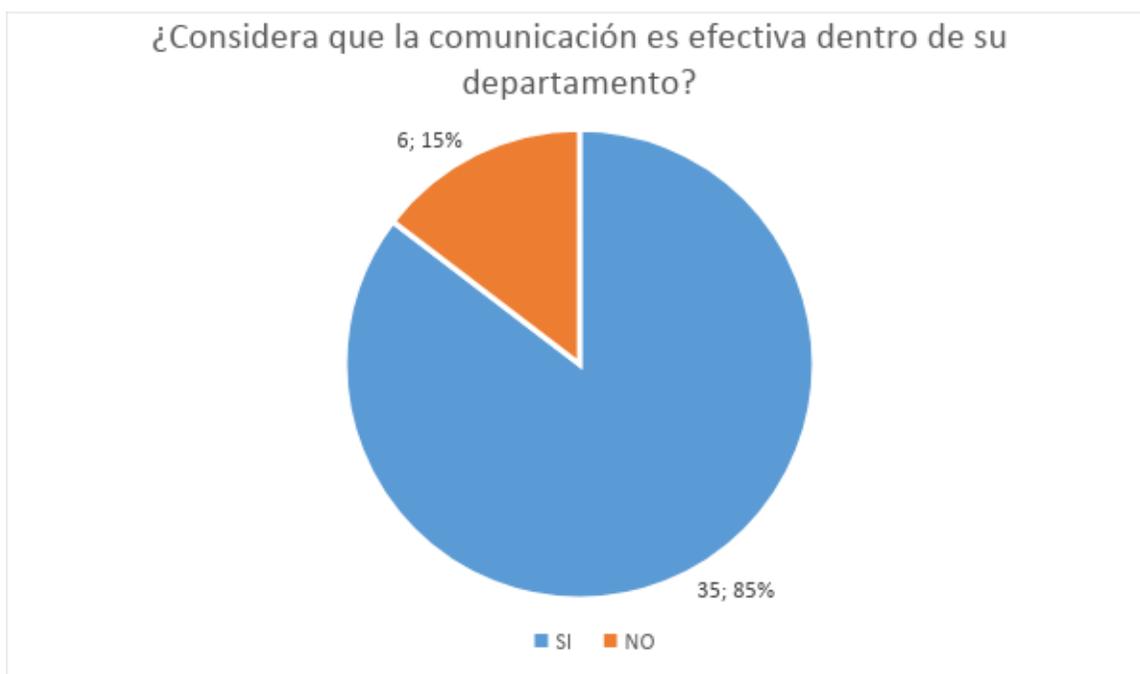
Finalmente no coincidieron en la preferencia para recibir y dar información, ya que la directora del departamento dijo que preferiría que fuera visual, es decir, carteles

informativos o murales que sean actualizados constantemente; mientras que el jefe de la dependencia de emergencias, comentó que preferiría que la información fuera por medio de computadoras ya que las considera más confiables.

#### 1.4.1. Gráficas, cuadros e interpretaciones del resultado de las encuestas

A continuación se detalla gráficamente el resultado de la encuesta realizada:

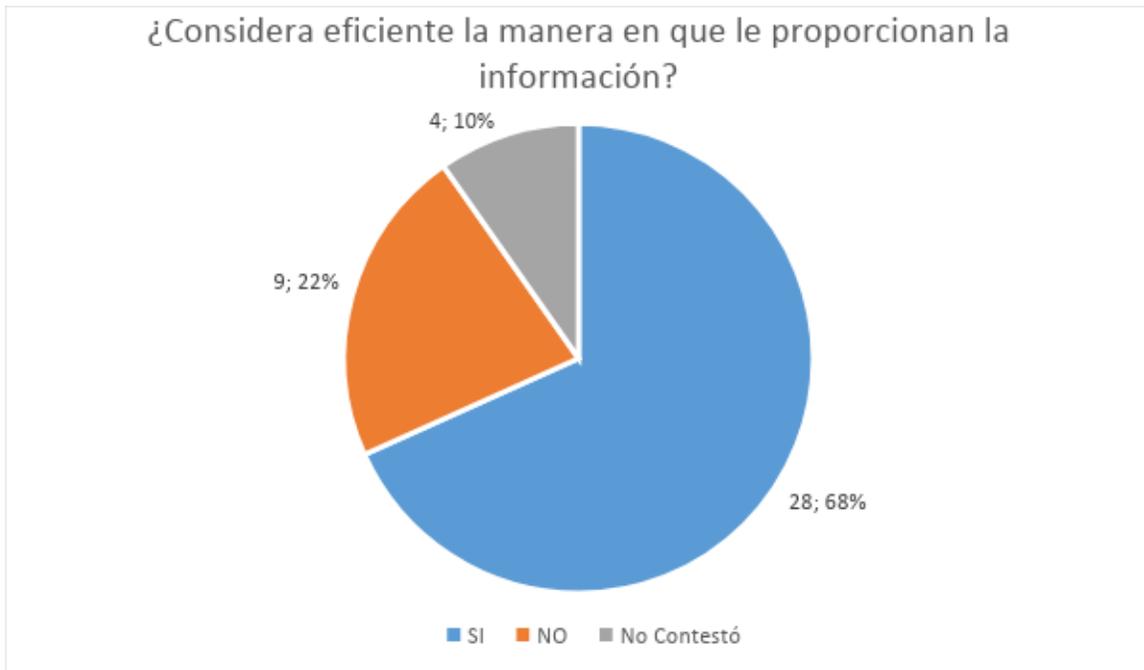
- 1. ¿Considera que la comunicación es efectiva dentro de su departamento?



Fuente: Cristian Quetzales (Febrero, 2019)

Como se puede observar en la gráfica de 41 personas encuestadas el 85%, es decir 35 contestaron que la comunicación es efectiva, sin embargo para 6 personas, es decir el 15% opinó lo contrario, es decir, que a pesar que la gran mayoría considera que la comunicación dentro de su departamento sí funciona, existe un contrapeso que indica que aún existen problemas y que esto evita que el funcionamiento dentro del departamento no sea del todo efectivo.

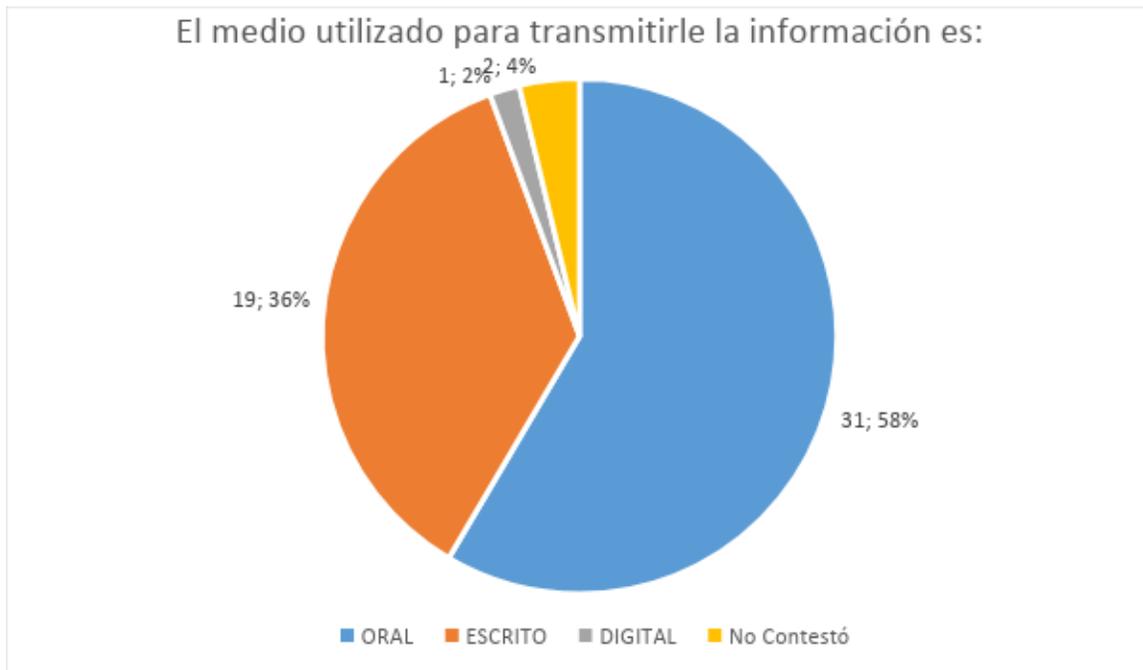
- 2. ¿Considera eficiente la manera en que le proporcionan la información?



Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)

En la gráfica de la pregunta 2 se pueden evidenciar los problemas que existen dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango, ya que como se puede observar el porcentaje de las personas que dijeron “SI” disminuye con relación a la pregunta 1; ya que el 68% (28 personas) dijo que sí es eficiente la manera en que le proporcionan la información, mientras que el 22% (9 personas) considera que no, y el dato llamativo es que 4 (10%) personas prefirieron no contestar.

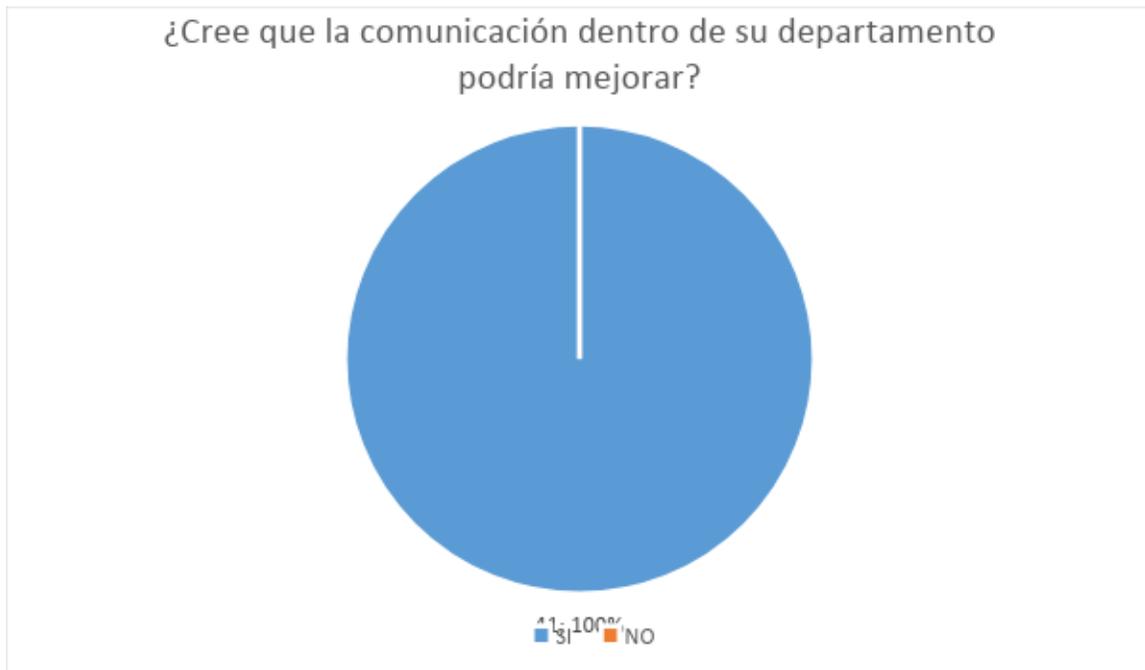
- 3. El medio utilizado para transmitirle la información es:



Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)

En la pregunta 3 la cual constaba de 3 opciones de respuesta, se nota como domina claramente la opción “oral”, es decir el 58% de personas encuestadas (31 personas) coinciden que el medio más utilizado es el hablado, mientras que el 36% (19 personas) indican que le transmiten la información de manera escrita y solamente 1 persona dijo que se la transmiten de manera digital y el 4% (2 personas) no contestaron.

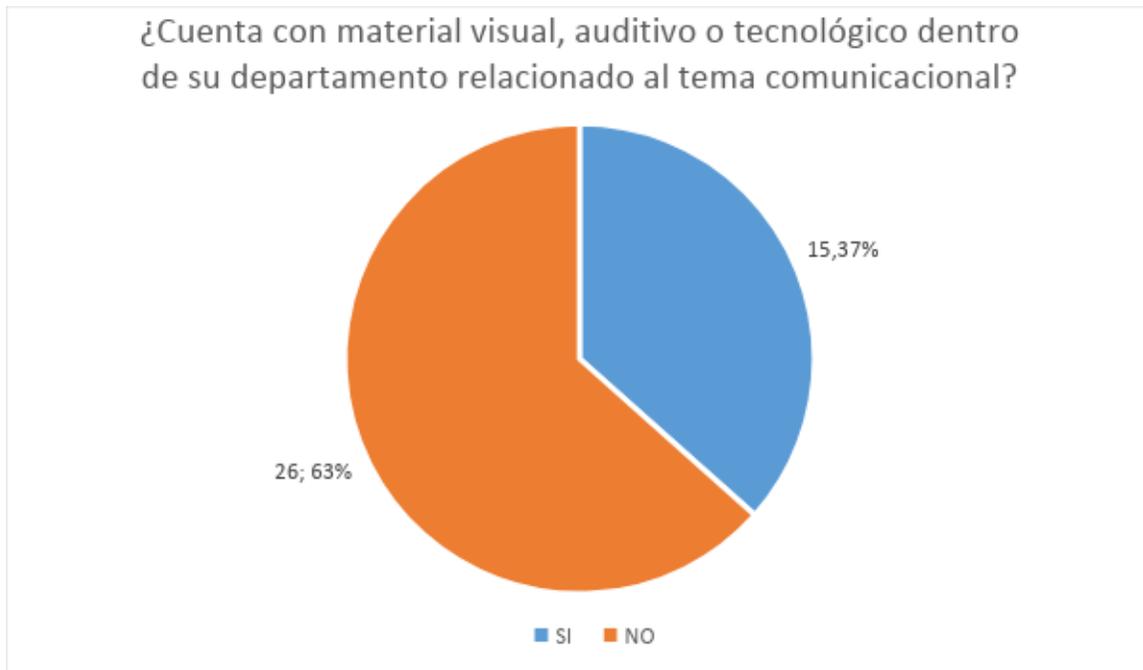
- 4. ¿Cree que la comunicación dentro de su departamento podría mejorar?



Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)

En la pregunta número 4, es llamativo observar cómo el total de personas encuestadas, es decir el 100% (41 personas), dijeron que la comunicación dentro de su departamento puede mejorar, esto contrasta con la respuesta de las primeras preguntas, ya que según mencionaron en mayoría, la comunicación dentro del departamento funciona de manera efectiva.

- 5. ¿Cuenta con material visual, auditivo o tecnológico en su departamento relacionado al tema comunicacional?



Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)

En la pregunta 5 se evidencia que el departamento no cuenta con material visual, auditivo o tecnológico relacionado al tema comunicacional; se observa como la mayoría de personas encuestadas dijo que no se cuenta con el material antes descrito; un 63% del personal (26 personas) dijo que no y el 37% (15 personas) dijeron que si.

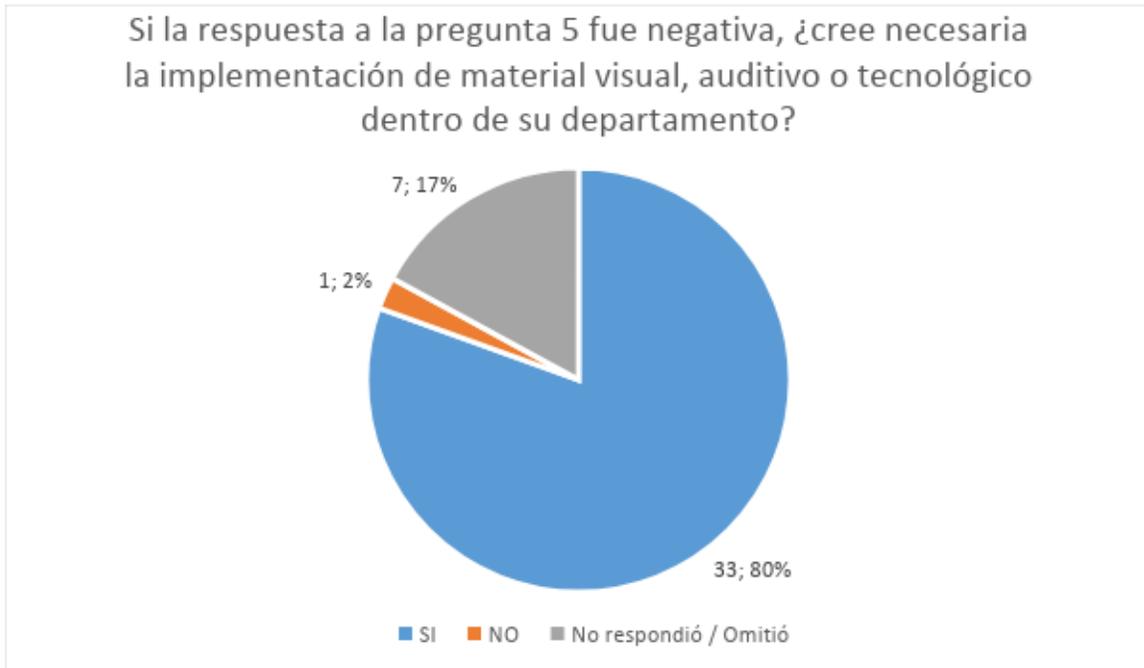
- 6.1. Si la respuesta a la pregunta 5 fue positiva, ¿Considera que es suficiente el material existente o éste podría mejorar?



Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)

Tomando en cuenta como positiva la respuesta de la pregunta 5, tomamos notamos que el 34% de los encuestados (14 personas) consideran que no es suficiente el material con el que se cuenta actualmente, mientras que el 49% (20 personas) consideran que es suficiente, dato contrastante ya que muchos dijeron que no se cuenta con suficiente material, dato que podría respaldarse con el 17% (7 personas) que no contestaron u omitieron la pregunta.

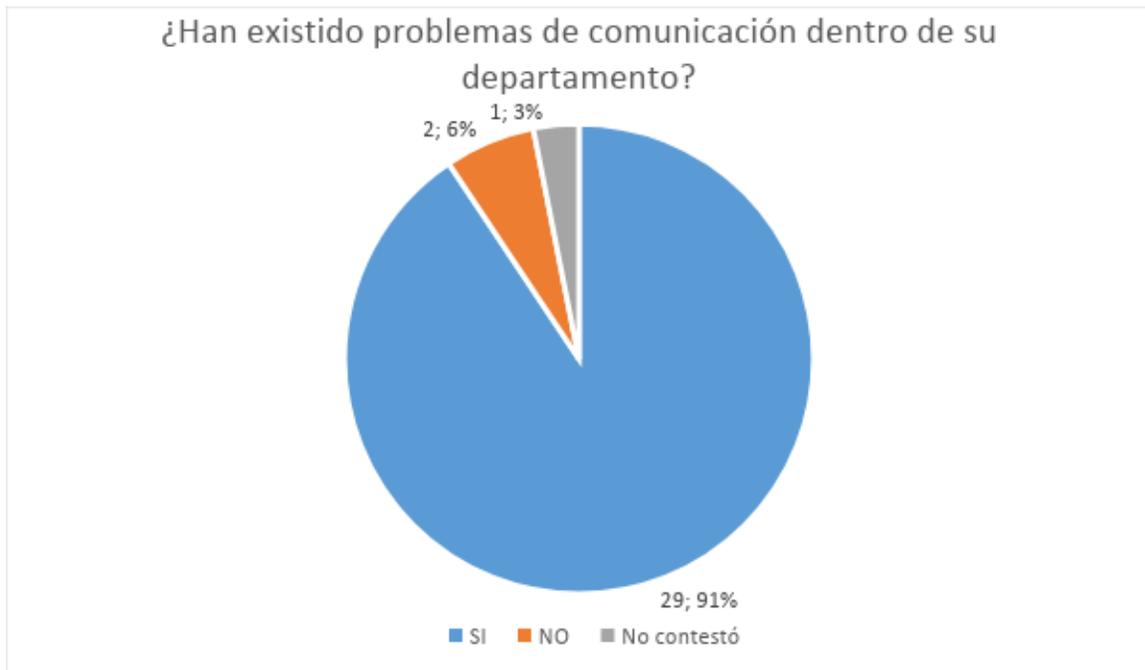
- 6.2. Si la respuesta a la pregunta 5 fue negativa, ¿Considera necesaria la implementación de material visual, auditivo o tecnológico dentro de su departamento?



Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)

Tomando en cuenta como negativa la pregunta número 5, podemos observar cómo el 81% (33 personas) considera necesaria la implementación de material visual, auditivo o tecnológico en el departamento, mientras que solamente el 2% (1 persona) indicó que no, y el 17% (7 personas) omitieron o no respondieron a la pregunta.

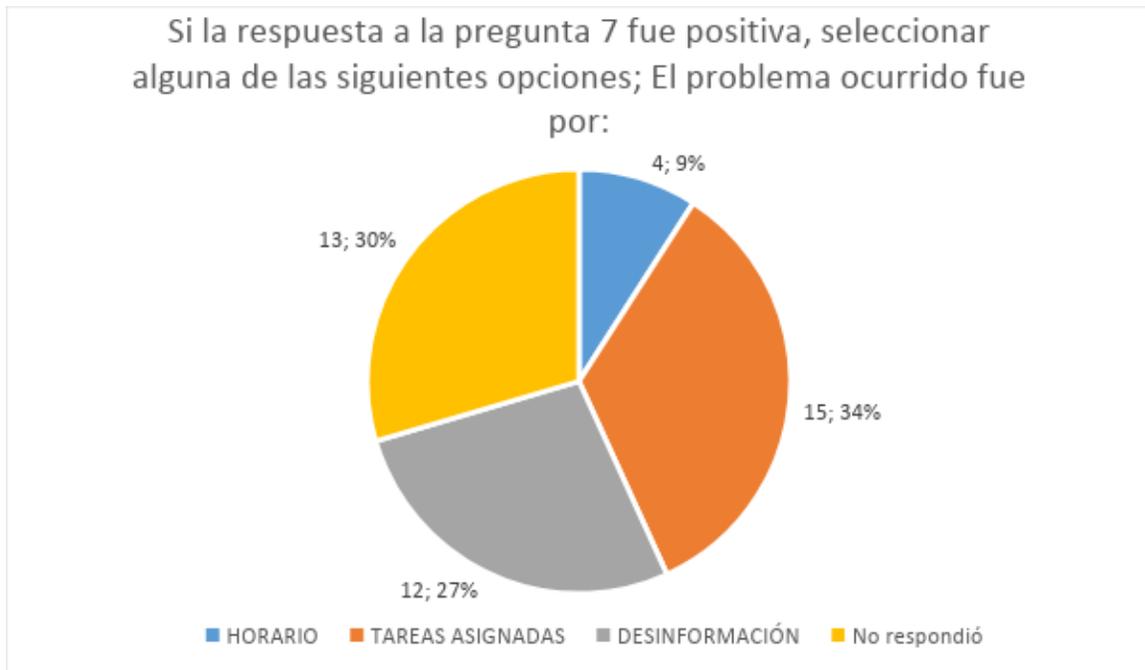
- 7. ¿Han existido problemas de comunicación dentro de su departamento?



Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)

Pese a que la mayoría de personas han dicho que la comunicación trabaja eficientemente en la gráfica de la pregunta 7 se muestra cómo la gran mayoría acepta que existen problemas de comunicación dentro de su departamento, ya que vemos como el 91% de encuestados (29 personas) indicó que si han existido problemas, contra solo un 6% que indican que no y el restante 3% (1 persona) no respondió.

- 8. Si la respuesta a la pregunta 7 fue positiva, seleccionar alguna de las siguientes opciones. El problema ocurrido fue por:



Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)

Tomando como base la pregunta 7 con respuesta positiva, podemos ver como el 27% de personas encuestadas coincide en que los problemas de comunicación ocurren por desinformación, mientras que el 34% indican que por confusión en tareas asignadas, el 9% por indica que por confusión en los horarios y el restante 30% no contestó u omitió la pregunta.

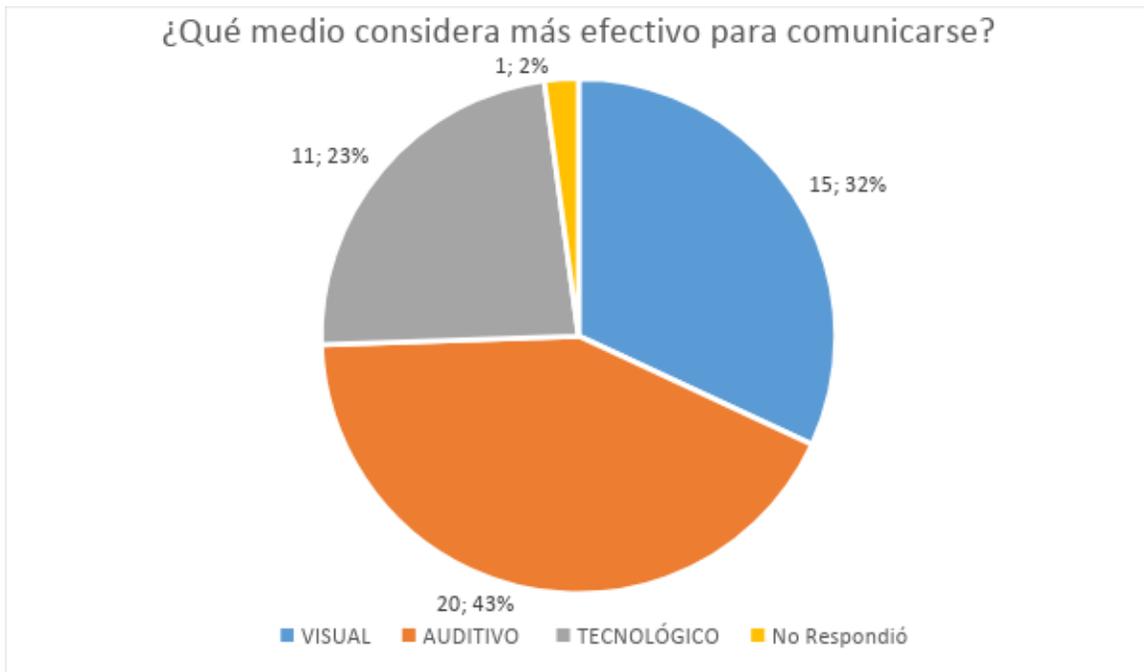
- 9. ¿Los problemas anteriores han sido resueltos?



Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)

Continuando con la pregunta 8, la gráfica de la pregunta 9 demuestra que el 75% de encuestados (33 personas) indica que los problemas si han sido resueltos, sin embargo hay un 20% de encuestados (9 personas) afirman que no han sido resueltos y que éstos continúan y el restante 5% omitió o no respondió la pregunta.

- 10. ¿Qué medio considera más efectivo para comunicarse?



Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)

Finalmente la gráfica de la pregunta 10 muestra cómo el medio auditivo es el preferido y el que las personas consideran más efectivo para comunicarse ya que el 43% de encuestados (20 personas) indicaron ese medio como el de su preferencia, el 32% de encuestados (15 personas) indicaron que el visual, el 23% (11 personas) el tecnológico y el 2% (1 persona) no respondió.

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

### **Problema comunicacional**

En la realización del diagnóstico se detectaron problemas comunicacionales e institucionales como:

- Comunicación poco eficiente dentro del hospital.
- Falta de estrategias de comunicación adecuadas.
- Hace falta promover y dar a conocer las actividades realizadas por uno u otro turno.
- Concentrar información en algún sitio escrito tecnológico al cual todos los integrantes del departamento de enfermería puedan tener acceso.
- Falta de identidad institucional
- Pocas o nulas actividades en las cuales se puede hablar sobre las deficiencias comunicacionales que existen.

### **FODA**

El análisis FODA, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada. (Definiciones, 2016).

A continuación se presenta el FODA del Hospital Nacional de Chimaltenango:

#### **1.5.1. Fortalezas:**

- \* Respaldo de las máximas autoridades del Hospital Nacional de Chimaltenango.
- \* Cuenta con diversidad de departamentos y dependencias las cuales pueden ser objeto de estudio.

- \* El personal del Departamento de Enfermería está consciente que la comunicación interna dentro del mismo puede mejorar.
- \* El personal del Departamento de Enfermería está dispuesto a apoyar el proyecto.
- \* El Hospital Nacional está dispuesto a apoyar a los epesistas del Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación para ejecutar estrategias de comunicación y proyectos comunicacionales.

### **1.5.2. Oportunidades:**

- \* Elaborar una estrategia comunicacional, donde la información entre el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango sea precisa y fluida.
- \* Crear un Departamento de Enfermería en el Hospital Nacional de Chimaltenango comprometido a brindarle un servicio satisfactorio a los pacientes.
- \* Se cuenta con información necesaria para mejorar la comunicación interna en el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
- \* Realizar una campaña informativa en la cual se dé a conocer a las y los enfermeros los nuevos procedimientos que le ayudarán a facilitar el traslado de información y de esa manera reflejarlo en la mejoría del servicio brindado.
- \* Creación de un canal el cual ayudará a transmitir la información de una manera rápida y confiable.
- \* Creación y alimentación de una red interna para transmitir información interna y externa del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

### **1.5.3. Debilidades:**

- \* Falta de equipo adecuado para transmitir información.
- \* Falta de presupuesto.
- \* Desinformación entre el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
- \* Las y los enfermeros desconocen los problemas reales de comunicación que existen dentro del departamento.

- \* Cierta parte del personal de enfermería mostró cierto desinterés en el tema y la idea de realizar una estrategia comunicacional.
- \* Miedo al cambio.
- \* Rechazo al proyecto por una minoría del personal de enfermería.
- \* Desorganización.
- \* Desinformación entre turnos (matutino, vespertino y nocturno).

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

- \* Falta de apoyo y seguimiento al proyecto de la estrategia comunicacional.
- \* La participación de algunos enfermeros no es la esperada y muestran cierto desinterés.
- \* Poco tiempo y presupuesto para equipar las dependencias del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
- \* Rechazo del personal de enfermería por desconocimiento y falta de capacitación para utilizar las herramientas creadas.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Plan de Comunicación:**

#### **2.1. Antecedentes Comunicacionales:**

En el Hospital Nacional de Chimaltenango no existen antecedentes sobre planes de comunicación, ya que como se mencionó en el diagnóstico nunca se ha realizado alguna estrategia comunicacional.

#### **2.2. Objetivos de Comunicación:**

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

Fortalecer la comunicación y el clima laboral interno dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

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

- Creación de canal institucional a través de la aplicación de mensajería WhatsApp para evitar la pérdida de información dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
- Crear herramientas que eviten la pérdida de información entre los tres turnos existentes en el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
- Capacitación para motivar el trabajo en equipo entre las personas que integran dicho departamento.
- Creación de material audiovisual con el fin de informar sobre los servicios prestados dentro de la institución.

- Fortalecer la base organizacional dentro de los enfermeros y enfermeras del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango a través de material impreso expuesto en lugares estratégicos en el interior del establecimiento.
- Creación de carteleras informativas para reforzar el traslado de información para que los procesos administrativos sean eficientes.

### **2.3. Público Objetivo**

El público interno a quien está dirigido este proyecto son los enfermeros de ambos sexos con un promedio de edad de 29 años que laboran dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango, a los cuales se les proporcionarán herramientas necesarias para lograr una comunicación interna efectiva, la información será transmitida de una manera más efectiva e inmediata y con mayor alcance.

#### **Aspectos Demográficos:**

Enfermeros y enfermeras de los turnos matutino, vespertino y nocturno del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango que laboran actualmente y que deseen estar informados de los temas de interés dentro de su departamento y el hospital en general.

#### **Aspectos Psicográficos:**

Enfermeros y enfermeras con un promedio de edad de 29 años, solteros, casados y padres de familia, con deseos de desempeñar una mejor labor dentro de su departamento para brindar un mejor servicio al paciente.

## **Aspectos Geográficos:**

Enfermeros y enfermeras del Hospital Nacional de Chimaltenango ubicado en la 8ª. Calle, 1-154 Zona 5, Colonia el Esfuerzo, en la cabecera departamental de Chimaltenango.

## **2.4. Mensaje**

“Apoyo, humanidad y servicio”

## **2.5. Estrategia**

Con el fin de fortalecer y agilizar el traslado de información a todas las personas que conforman el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango, se creará una Cartelera Informativa, la cual será actualizada trimestralmente por el personal de Recursos Humanos. En dicha cartelera se expondrá información de interés para las y los enfermeros de los tres turnos que cubren las 24 horas de servicio; la cartelera se dividirá en dos; una parte será para dar noticias sobre las actividades realizadas en el pasado y la otra para informar sobre las actividades que se realizarán en un futuro cercano. Con esto se logrará mantener el interés de las personas que trabajan en dicho departamento y a la vez se les mantendrá informados de todo lo que suceda dentro de su dependencia y se actualizará con datos que sean de su interés y relacionados a su rama de trabajo.

Además se creará un Chat Institucional en la aplicación de mensajería WhatsApp. Con ello se busca informar de manera inmediata y precisa a todo el personal del departamento. Con esta herramienta se podrá informar sobre actividades que sean de urgencia o de algún cambio que se presente sobre la marcha en X o Y actividad que esté programada o sea programada a última hora. Este será administrado por el epesista Cristian Quetzales con el apoyo del Sub Director de Recursos Humanos, en el cual se agregará a todos los miembros del departamento, de esta manera cada miembro del departamento será informado de forma inmediata de los temas de interés que se manejan dentro del área administrativa y de su área específica.

También con el fin de fortalecer el clima laboral interno e identificación institucional, se impartirá una charla sobre inducción de trabajo en equipo; con esto se busca motivar e incentivar a las personas que conforman el departamento de enfermería a trabajar en equipo y apoyarse entre sí para hacer de su dependencia un lugar de mayor eficiencia y así brindar un servicio satisfactorio en los pacientes que necesitan de sus servicios, haciendo así más amenas las tareas y logrando una mejor organización entre sí para un mejor funcionamiento dentro de su área de trabajo.

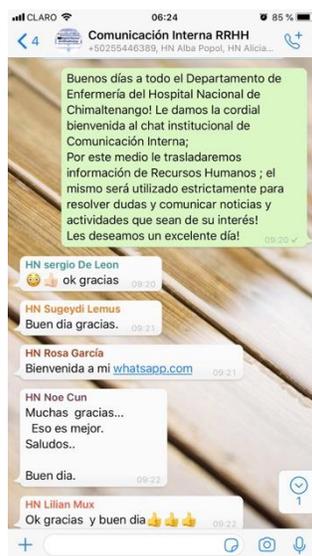
Tomando en cuenta que muchas de las personas que conforman el departamento de enfermería no conocen la Misión y Visión del Hospital Nacional de Chimaltenango se colocarán en espacios estratégicos ambos textos institucionales de una manera visible y llamativa con el fin de lograr el máximo alcance y así darlas a conocer a todas las personas que laboran dentro de dicha dependencia; con esto se busca que éstas seas vistas por todas las personas que circulen por los pasillos o espacios físicos otorgados a dicho departamento reforzando así la identificación institucional del hospital.

Por último para reforzar las acciones mencionadas anteriormente se imprimirán afiches informativos, donde se darán a conocer los nuevos procesos comunicacionales que se trabajarán dentro del hospital y más específicamente dentro del Departamento de Enfermería; con esto se busca dar a conocer las nuevas herramientas que ayudarán a todo el personal de enfermería a informarse sobre el contenido de actividades y sobre todo lo acontecido y lo que acontecerá en su área de trabajo y en el hospital en general. Además se aprovechará este material didáctico para dar a conocer el nuevo chat institucional y los procesos administrativos que pueden realizar en el área de comunicación y así fortalecer la base organizacional dentro y fuera del departamento de enfermería y los trámites que pueden realizar con la ayuda de dichas herramientas.

## 2.6. Acciones de Comunicación

ACCIÓN 1	
A qué estrategia corresponde la acción	Campaña Informativa
Problema	Pérdida de información entre los tres turnos existentes en el departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango
Producto	Canal Institucional
Objetivo Comunicacional	Crear herramientas que eviten la pérdida de información entre los 3 turnos existentes en el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
Público Objetivo	Enfermeros de ambos sexos con un promedio de edad 29 años.
Medio de difusión	Chat Institucional creado en la aplicación de mensajería WhatsApp, administrado por el personal de Recursos Humanos dirigido a todas las personas que integran el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango y renovado diariamente.

Fuente: Cristian Quetzales, 2019



## ACCIÓN 2

A qué estrategia corresponde la acción	Campaña Informativa
Problema	Comunicación poco eficiente dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango
Producto	Charla sobre Inducción de trabajo en equipo
Objetivo Comunicacional	Motivar el trabajo en equipo e incentivar a la identificación institucional a todo el personal que integra el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango
Público Objetivo	Enfermeros de ambos sexos con un promedio de edad 29 años.
Medio de difusión	Charla impartida por tres enfermeras profesionales graduadas de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Dicha charla se le dará a cada turno (matutino, vespertino y nocturno), con el objetivo de motivar e incentivar el trabajo en equipo entre compañeros.

Fuente: Cristian Quetzales, 2019



### ACCIÓN 3

A qué estrategia corresponde la acción	Campaña Informativa
Problema	Falta de identidad institucional dentro del personal que conforma el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
Producto	Afiches de Misión y Visión
Objetivo Comunicacional	Informar sobre la visión y misión del hospital al personal del Departamento del Hospital Nacional de Chimaltenango.
Público Objetivo	Enfermeros de ambos sexos con un promedio de edad 29 años.
Medio de difusión	Se modificó la base institucional por medio de la Misión y Visión, ya que las anteriores eran demasiadas extensas; Se colocaron cuadros enmarcados con los nuevos mensajes en lugares estratégicos, para darlas a conocer al personal del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango y público en general.

Fuente: Cristian Quetzales, 2019



ACCIÓN 4	
A qué estrategia corresponde la acción	Campaña Informativa
Problema	Falta de identidad institucional dentro del personal que conforma el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
Producto	Creación de Línea Gráfica (Logotipo) para el Departamento de Enfermería.
Objetivo Comunicacional	Crear identidad de las personas que integran el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango
Público Objetivo	Enfermeros de ambos sexos con un promedio de edad 29 años.
Medio de difusión	El logotipo será utilizado en todo el material informativo dirigido al Departamento de Enfermería, como afiches, material audiovisual y publicaciones colocadas en la cartelera informativa.

Fuente: Cristian Quetzales, 2019



## ACCIÓN 5

A qué estrategia corresponde la acción	Campaña Informativa
Problema	Falta de identidad institucional dentro del personal que conforma el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
Producto	Creación de material audiovisual
Objetivo Comunicacional	Informar y dar a conocer los servicios dentro del Hospital Nacional de Chimaltenango y así fortalecer el nombre de la institución.
Público Objetivo	Enfermeros de ambos sexos con un promedio de edad 29 años.
Medio de difusión	Estos videos e imágenes serán difundidas a través de la página oficial de Facebook del Hospital Nacional de Chimaltenango y el Chat Institucional llamado “Comunicación Interna RRHH” creado para su Departamento de Enfermería.

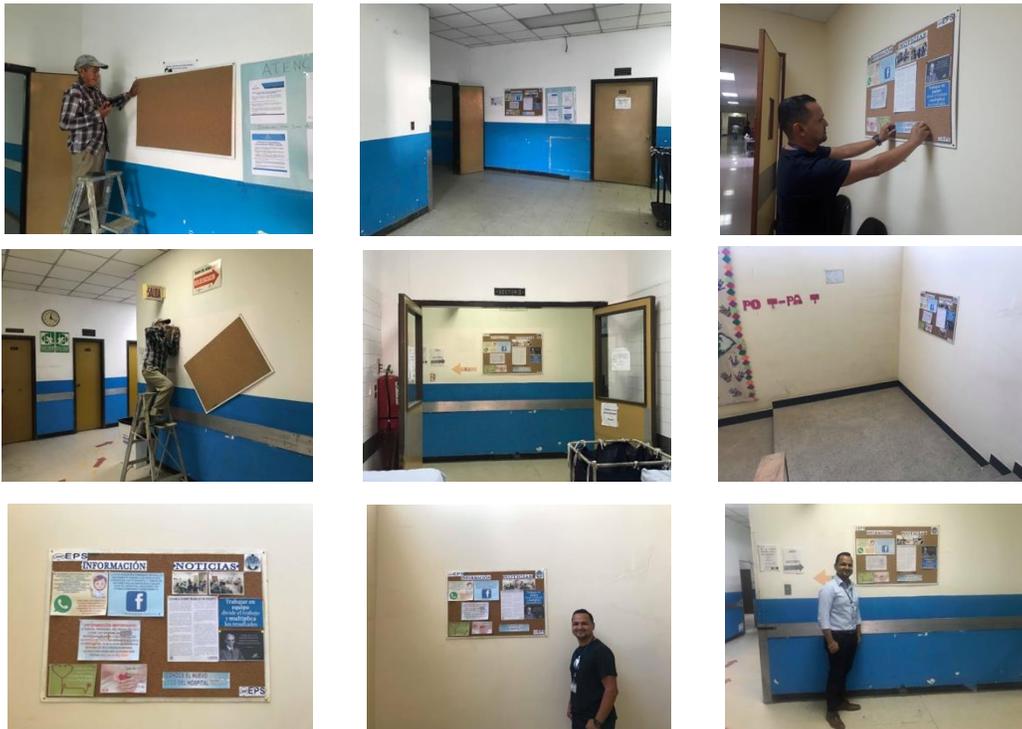
Fuente: Cristian Quetzales, 2019



## ACCIÓN 6

A qué estrategia corresponde la acción	Campaña Informativa
Problema	Pérdida de información entre los tres turnos existentes en el departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango
Producto	Cartelera Informativa
Objetivo Comunicacional	Evitar la pérdida de información dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango
Público Objetivo	Enfermeros de ambos sexos con un promedio de edad 29 años.
Medio de difusión	Cartelera Informativa ubicada en cada dependencia de enfermería, la cual contará con noticias de actividades realizadas dentro del departamento e informará sobre temas de interés actualizada por el personal de Recursos Humanos trimestralmente.

Fuente: Cristian Quetzales, 2019



## ACCIÓN 7

A qué estrategia corresponde la acción	Campaña Informativa
Problema	Falta de identidad institucional dentro del personal que conforma el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
Producto	Afiches Informativos
Objetivo Comunicacional	Dar a conocer los nuevos procesos comunicacionales como el chat institucional del Departamento de Enfermería e informar sobre los trámites que pueden realizar en el área de comunicación del Hospital Nacional de Chimaltenango.
Público Objetivo	Enfermeros de ambos sexos con un promedio de edad 29 años.
Medio de difusión	Colocación de la misión y visión en lugares estratégicos, para hacerlas del conocimiento del personal del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

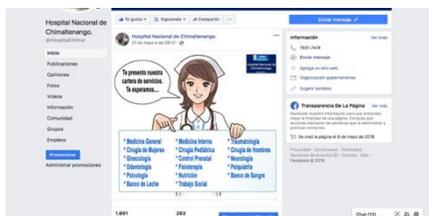
Fuente: Cristian Quetzales, 2019



## ACCIÓN 8

A qué estrategia corresponde la acción	Campaña Informativa
Problema	Falta de identidad institucional dentro del personal que conforma el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.
Producto	Community Manager para el Departamento de Enfermería
Objetivo Comunicacional	Dar a conocer los nuevos procesos comunicacionales como el chat institucional del Departamento de Enfermería e informar sobre los trámites que pueden realizar en Recursos Humanos y los diferentes servicios prestados dentro del Hospital Nacional de Chimaltenango.
Público Objetivo	Enfermeros de ambos sexos con un promedio de edad 29 años.
Medio de difusión	Alimentación del Chat Institucional y apoyo a la Página Oficial de Facebook del Hospital Nacional de Chimaltenango, informando sobre todos los sucesos y actividades realizadas dentro de la institución.

Fuente: Cristian Quetzales, 2019



## **CAPÍTULO III**

### **3. INFORME DE EJECUCIÓN**

#### **3.1. Proyecto Desarrollado**

“Plan de Comunicación en el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango”.

##### **3.1.1. Financiamiento:**

El financiamiento para la realización del Plan Comunicacional será cubierto al 100% por el epesista.

### 3.1.2. Presupuesto:

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

CANTIDAD	DETALLE	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
3	Pizarras de corcho de 24"X36" (61x91cm)	Q180.00	Q540.00
32	Afiches Full-Color tamaño oficio	Q10.00	Q320.00
50	Fotografías	Q1.95	Q97.50
1	Material didáctico	Q150.00	Q150.00
3	Pago de Charla a Enfermeras Profesionales	Q100.00	Q300.00
3	Viáticos Enfermeras Profesionales	Q60.00	Q180.00
1	Teléfono celular (Smart Phone)	Q1,000.00	Q1,000.00
2	Plan de Internet	Q125.00	Q250.00
3	Elaboración de Audiovisuales	Q2,000.00	Q6,000.00
1	Alquiler de Dron	Q800.00	Q800.00
1	Diseño Línea Gráfica	Q1,000.00	Q1,000.00
1	Community Manager	Q750.00	Q750.00
6	Impresiones de Visión y Misión de la Institución	Q15.00	Q90.00
6	Enmarcado de Visión y Misión de la Institución	Q100.00	Q600.00
60	Galón de Gasolina	Q25.00	Q1,500.00
30	Viáticos personales	Q20.00	Q600.00
1	Mobiliario Clausura	Q450.00	Q450.00
1	Refacción Clausura (40 personas)	Q400.00	Q400.00
1	Asesoría Comunicacional	Q5,000.00	Q5,000.00
	<b>TOTAL</b>		<b>Q20,027.50</b>

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales

### 3.1.3. Beneficiarios:

	<b>Beneficiarios</b>	<b>Beneficio</b>
<b>Primarios</b>	Enfermeros y enfermeras que laboran en el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.	Se informó y capacitó al personal que conforma el departamento a la utilización correcta de cada herramienta, facilitando la realización de tareas de manera ágil y eficiente.
<b>Secundarios</b>	Director General del Departamento de Enfermería	Se proporcionaron herramientas que ayudaron a mejorar el funcionamiento interno del departamento, mejorando así la atención al paciente y a las personas que solicitan y necesitan de su servicio.
	Pacientes	

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales

### 3.1.4. Recursos Humanos:

<b>Personal</b>	<b>Cargo</b>	<b>Actividad</b>
Dra. Claudia Lorena Betancourt Sánchez	Directora General del Hospital Nacional de Chimaltenango	Autorización para realizar el Ejercicio de Práctica Supervisada dentro del Hospital Nacional de Chimaltenango
Lic. Alcinder Rafael Zambrano Méndez	Sub Director de Recursos Humanos	Autorización, coordinación y apoyo en actividades realizadas dentro del proyecto; aporte de información de interés para el Departamento de Enfermería a través de personal del Departamento de Recursos Humanos y proporción de espacio físico para utilizarlo como oficina de Comunicación y de espacios estratégicos para colocación del material utilizado en la ejecución del Plan Comunicacional dentro de las instalaciones del Hospital Nacional de Chimaltenango.

Dr. Sergio Sigfredo Hurtarte Barillas	Sub Director de Sistema de Administración y Documentación Clínica	Autorización y envío de circular a cada uno de los sub-jefes de cada departamento solicitando colaboración y apoyo en la realización de entrevistas dentro de los diferentes departamentos y servicios del Hospital Nacional de Chimaltenango.
Clara Luz Marroquín	Directora General del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango	Apoyo en la coordinación de las charlas y petición a cada jefe de las diferentes dependencias y a los integrantes de su departamento a colaborar con las diversas actividades a realizarse como parte del proyecto del EPS.
Dra. Ligia Yolanda Liquidano Urbina	Jefa del Departamento de Ginecología y Obstetricia.	Autorización y coordinación de los doctores y personal para la realización de entrevistas dentro de su departamento
Licda. Iris Rodríguez	Jefa del Departamento de Nutrición y Dietética de Hospital Nacional de Chimaltenango	Autorización para realizar entrevistas dentro de su departamento; además colaboró brindando una entrevista donde expuso información sobre su servicio, horarios y especialidad médica.
Licda. Claudia Portillo	Licenciada en Nutrición del Hospital Nacional de Chimaltenango	Colaboración en entrevista donde compartió conocimientos sobre su servicio, horarios y especialidad médica.
Licda. Rocío Larios	Licenciada en Nutrición del Hospital Nacional de Chimaltenango	Colaboración en entrevista donde compartió conocimientos sobre su servicio, horarios y especialidad médica.
Dra. Darisa De León Arzú	Jefa de Residentes del Departamento de Ginecología del Hospital Nacional de Chimaltenango	Autorización de realizar entrevista a los médicos de su departamento. Además colaboró en entrevista donde compartió conocimientos sobre su servicio, horarios y especialidad médica.
Dra. María de los Ángeles Figueroa	Ginecóloga y Obstetra en el Hospital Nacional de Chimaltenango	Colaboración en entrevista donde compartió conocimientos sobre su servicio, horarios y especialidad médica.

E.P. Shirley Dayanna De León	Enfermera Profesional egresada de la Universidad de San Carlos de Guatemala	Exposición de charlas impartidas en 3 fechas distintas al personal de los 3 turnos de enfermería titulada "Trabajo en equipo" con un enfoque dirigido a enfermeros y enfermeras.
E.P. Dayrin Escobar	Enfermera Profesional egresada de la Universidad de San Carlos de Guatemala	Exposición de charlas impartidas en 3 fechas distintas al personal de los 3 turnos de enfermería titulada "Trabajo en equipo" con un enfoque dirigido a enfermeros y enfermeras.
E.P. Abidan Adalberto Pojoy	Enfermero Profesional egresado de la Universidad de San Carlos de Guatemala	Exposición de charlas impartidas en 3 fechas distintas al personal de los 3 turnos de enfermería titulada "Trabajo en equipo" con un enfoque dirigido a enfermeros y enfermeras.
Lic. Josué Andrade	Asesor del EPS 2019 de la Universidad de San Carlos de Guatemala	Supervisión y asesoría de las etapas del Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019
Mario Rodolfo Pineda	Jefe del Departamento de Mantenimiento del Hospital Nacional de Chimaltenango	Apoyo y coordinación de personal en la colocación de 3 carteleras informativas ubicadas en puntos estratégicos dentro del Hospital Nacional de Chimaltenango

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales.

### 3.1.5. Área geográfica de Acción:

La estrategia de comunicación fue ejecutada en el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango, ubicado en la 8ª. Calle, 1-154 Zona 5, Colonia el Esfuerzo, cabecera departamental de Chimaltenango.

### **3.2. Estrategia y Acciones Desarrolladas:**

La estrategia de comunicación se realizó a través de una campaña informativa, por medio de la cual se incentivó a los miembros del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango a mejorar la comunicación interna y así mejorar el funcionamiento y trabajo en equipo.

- **Estrategia:**

Campaña Informativa

**Acción:**

Canal Institucional, dirigido a todos los miembros del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional De Chimaltenango.

**Objetivo Comunicacional:**

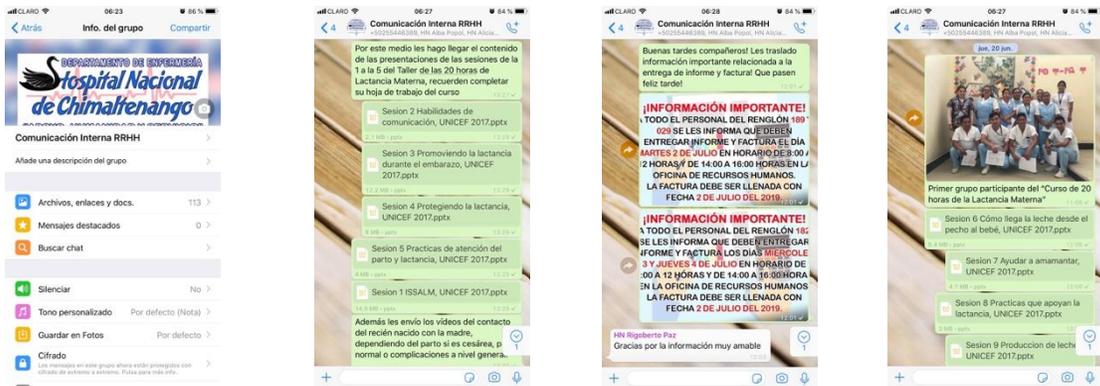
Con la creación del canal institucional se logró informar de manera más rápida y precisa a todas las personas que conforman el departamento, trasladando datos que en el pasado se perdía en los cambios de turno.

**Descripción:**

Se creó un chat en la aplicación de mensajería WhatsApp llamado “Comunicación Interna RRHH” en el cuál se incluyó a todo el personal que conforma el Departamento de Enfermería.

## Acciones desarrolladas:

El chat institucional es alimentado constantemente con información de interés para todos los y las enfermeras del Departamento de Enfermería. En dicho chat se maneja información como entrega de facturas mensuales, entrega de informes, actividades a realizarse dentro del Departamento, noticias sobre charlas o capacitaciones impartidas al personal e información importante para los renglones 029, 182 y 189.



Epesista Cristian Quetzales explicando el funcionamiento del chat institucional a personal de enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango. Mayo 2019

- **Estrategia:**

Campaña Informativa

**Acción:**

Charlas sobre Inducción de trabajo en equipo impartida por 3 Enfermeros Profesionales egresados de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

**Objetivo Comunicacional:**

Motivar el trabajo en equipo e incentivar a la identificación institucional a todo el personal que integra el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Descripción:**

Se desarrollaron charlas a los diferentes turnos de enfermería (matutino, vespertino y nocturno) dentro de las instalaciones del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Acciones desarrolladas:**

Se impartieron 3 charlas sobre “Inducción de trabajo en equipo” en las cuales se brindó información sobre la importancia de trabajar hacia una misma dirección y tener una comunicación eficiente dentro del departamento, aprovechando las diferentes habilidades que tiene cada uno de los integrantes, fomentando así la unión entre las personas que lo conforman el grupo. Dichas charlas tuvieron un enfoque hacia el personal de enfermería; dichas charlas fueron impartidas por los Enfermeros Profesionales Shirley de León, Dayrin Escobar y Abidan Pojoy egresados de la Universidad de San Carlos de Guatemala.



Epesista Cristian Quetzales apoyando a los expositores E.P. Shirley De León, Dayrin Escobar y Abidan Pojoy en la charla “Trabajo en Equipo”. Mayo y Junio 2019

- **Estrategia:**

Campana Informativa

**Acción:**

Modificación e impresión de la Misión y Visión del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Objetivo Comunicacional:**

Informar y dar a conocer la misión y visión del hospital al personal del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Descripción:**

Se realizaron cambios a la base institucional y fueron impresos y colocados en lugares estratégicos para darlos a conocer a todo el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Acciones desarrolladas:**

Se imprimieron 6 afiches de 11x14 pulgadas, 3 de la Misión y 3 de la Visión ya modificadas del Hospital Nacional de Chimaltenango, los mismos fueron enmarcados y colocados en lugares estratégicos dentro de las instalaciones del mismo, siendo estas el Salón de Conferencias del área Neonatal, la oficina de Recursos Humanos y frente a la oficina de la Dirección General, con el fin de lograr mayor alcance y darlas a conocer fortaleciendo así la identidad institucional dentro del Departamento de Enfermería.



Epesista Cristian Quetzales junto a los marcos de Misión y Visión instalados en diferentes lugares del Hospital Nacional de Chimaltenango. Junio 2019

- **Estrategia:**

Campana Informativa

**Acción:**

Línea Gráfica para el Departamento Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Objetivo Comunicacional:**

Crear identidad institucional a las personas que integran el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Descripción:**

Se creó un logotipo para el Departamento de Enfermería, el cual incluye el mensaje “Apoyo, humanidad y Servicio”, que identifica plenamente el deber y responsabilidad que debe existir dentro de dicha dependencia.

**Acciones desarrolladas:**

El logotipo fue creado bajo la supervisión de las autoridades del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango y autorizado por la directora del mismo; actualmente es utilizado en los afiches informativos, canal institucional, material audiovisual y carteleras informativas ubicadas dentro de las instalaciones de la institución.



TE INVITAMOS A QUE TE UNAS AL CHAT INSTITUCIONAL "COMUNICACIÓN INTERNA RRHH" DIRIGIDO EXCLUSIVAMENTE AL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA. TE INFORMAREMOS SOBRE TODO LO RELACIONADO A RECURSOS HUMANOS, ACTIVIDADES Y TEMAS DE INTERÉS RELACIONADOS A TU DEPARTAMENTO.



**PARA MÁS INFORMACIÓN PUEDES AVOCARTE A LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS O A LA OFICINA DE EPS DE LA USAC. ¡TE ESPERAMOS!**




**¡INFORMACIÓN IMPORTANTE!**

A TODO EL PERSONAL DEL RENGLÓN 182 SE LES INFORMA QUE DEBEN ENTREGAR INFORME Y FACTURA LOS DÍAS **MIÉRCOLES 3 Y JUEVES 4 DE JULIO** EN HORARIO DE 8:00 A 12 HORAS Y DE 14:00 A 16:00 HORAS EN LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS. LA FACTURA DEBE SER LLENADA CON FECHA **2 DE JULIO DEL 2019.**




Logotipo diseñado por el epesista Cristian Quetzales; Diseños de afiches e imagen de perfil del chat institucional en el cual fue agregado el logotipo para fortalecer la identidad institucional en el personal del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango. Mayo 2019

- **Estrategia:**

Campana Informativa

**Acción:**

Material Audiovisual.

**Objetivo Comunicacional:**

Se dieron a conocer los diferentes servicios que presta el Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Descripción:**

Se realizaron videos informativos a los departamentos de Ginecología y Nutrición, en los cuales se entrevistó a especialistas en su ramo que laboran dentro del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Acciones desarrolladas:**

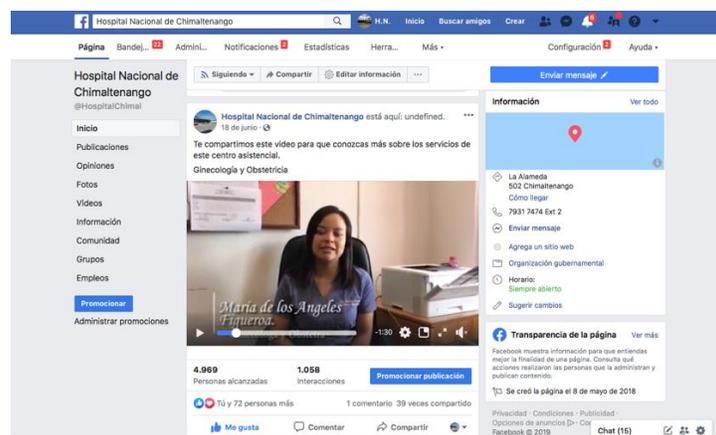
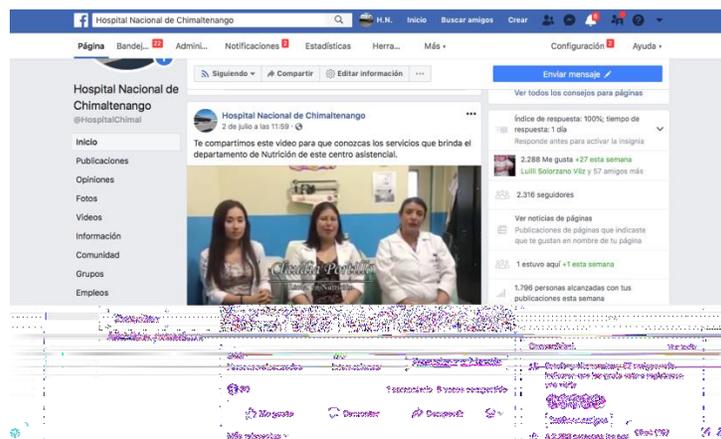
Se crearon 3 videos informativos en los cuales se informó sobre los diferentes servicios que presta el Hospital Nacional de Chimaltenango, contando con la colaboración de las siguientes doctoras y contenidos:

1. Se le realizó una entrevista a la Doctora Darisa de León Arzú, Jefa de Residentes del Departamento de Ginecología, en la cual explicó los diferentes cuidados que una mujer en estado fértil debe tomar para que su bebé nazca sano y fuerte; además informó sobre los días y horario de atención que se presta su servicio.

2. Se le realizó una entrevista a la Doctora María de los Ángeles Figueroa, Ginecóloga y Obstetra, quien explicó sobre las enfermedades que puede tener un niño al nacer y el por qué de las mismas, así mismo, dio a conocer el cómo se pueden prevenir y los cuidados que la madre debe tener.

3. Finalmente se entrevistó a las licenciadas Iris Rodríguez, Jefa del Departamento de Nutrición; licenciada Claudia Portillo y licenciada Rocío Larios quienes ejecutan el papel de nutricionistas, las cuales explicaron sobre la adecuada alimentación que debe tener una persona, desde su niñez hasta su vida adulta y el cómo evitar enfermedades que provienen de la mala nutrición. Además detallaron los horarios y días de atención con los que cuenta su departamento.

Este material audiovisual se difundió a través de las página oficial de Facebook del Hospital Nacional de Chimaltenango y el canal institucional creado para el Departamento de Enfermería.





Epesista Cristian Quetzales grabando videos y realizando entrevistas para la elaboración del material audiovisual en el Hospital Nacional de Chimaltenango. Junio 2019

- **Estrategia:**

Campana Informativa

**Acción:**

Carteleras Informativas.

**Objetivo Comunicacional:**

Evitar la pérdida de información dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Descripción:**

Se colocaron carteleras informativas en 3 puntos estratégicos dentro de las instalaciones del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Acciones desarrolladas:**

Las carteleras fueron ubicadas en los pasillos contiguos a las dependencias de emergencia, encamamiento de mujeres y hombres y pediatría, en los cuales hay mayor circulación de enfermeros y enfermeras; dichas carteleras son alimentadas constantemente y contienen información y noticias de interés para todo el personal que conforma el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.



Epesista Cristian Quetzales alimentando las carteleras informativas ubicadas en diferentes sectores del Hospital Nacional de Chimaltenango. Junio 2019

- **Estrategia:**

Campana Informativa

- **Acción:**

Afiches informativos.

**Objetivo Comunicacional:**

Dar a conocer los nuevos procesos comunicacionales que se realizaron dentro del hospital, como el canal institucional, trámites y los diferentes servicios que se prestan dentro del mismo.

**Descripción:**

Se diseñaron e imprimieron afiches con diversa información de interés para el personal de enfermería; con ellos se alimentó las carteleras informativas.

**Acciones desarrolladas:**

Se imprimieron 32 afiches tamaño oficio los cuales contenían información sobre el nuevo canal institucional dirigido al personal del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango, la Página oficial del hospital, servicios que se prestan dentro de la institución y fechas y horarios para realizar trámites administrativos en Recursos Humanos y otros departamentos.

**¡INFORMACIÓN IMPORTANTE!**  
**A TODO EL PERSONAL DEL RENGLÓN 182 SE LES INFORMA QUE DEBEN ENTREGAR INFORME Y FACTURA LOS DÍAS MIÉRCOLES 3 Y JUEVES 4 DE JULIO EN HORARIO DE 8:00 A 12 HORAS Y DE 14:00 A 16:00 HORAS EN LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS. LA FACTURA DEBE SER LLENADA CON FECHA 2 DE JULIO DEL 2019.**




Te presento nuestra cartera de servicios. Te esperamos...

- \* Medicina General
- \* Cirugía de Mujeres
- \* Ginecología
- \* Odontología
- \* Psicología
- \* Banco de Leche
- \* Medicina Interna
- \* Cirugía Pediátrica
- \* Control Prenatal
- \* Fisioterapia
- \* Nutrición
- \* Trabajo Social
- \* Traumatología
- \* Cirugía de Hombres
- \* Neurología
- \* Psiquiatría
- \* Banco de Sangre



TE INVITAMOS A QUE TE UNAS AL CHAT INSTITUCIONAL "COMUNICACIÓN INTERNA RRHH" DIRIGIDO EXCLUSIVAMENTE AL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA. TE INFORMAREMOS SOBRE TODO LO RELACIONADO A RECURSOS HUMANOS, ACTIVIDADES Y TEMAS DE INTERÉS RELACIONADOS A TU DEPARTAMENTO.



PARA MÁS INFORMACIÓN PUEDES AVOCARTE A LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS O A LA OFICINA DE EPS DE LA USAC. ¡TE ESPERAMOS!




**¡LA CLÍNICA DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR DEL HOSPITAL NACIONAL DE CHIMALTENAGO TE INVITA ESTE JUEVES 4 DE JULIO DEL 2019 A SU GRAN JORNADA A PARTIR DE LAS 8:00 HORAS! TE AYUDAREMOS A RESOLVER DUDAS SOBRE LA PLANIFICACIÓN FAMILIAR; ADEMÁS SE COLOCARÁN DE MANERA GRATUITA MÉTODOS ANTICONCEPTIVOS COMO EL DIU Y EL JADELLE. PARA MAYOR INFORMACIÓN PUEDES COMUNICARTE AL TELÉFONO: 4744-4723**



Afiches diseñados por el epesista Cristian Quetzales, utilizados para alimentar las carteleras informativas ubicadas en diferentes sectores del Hospital Nacional de Chimaltenango. Junio y Julio 2019

- **Estrategia:**

Campana Informativa

- **Acción:**

Community Manager. Manejo de canal institucional de Departamento de Enfermería y apoyo a la Página Oficial del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Objetivo Comunicacional:**

Dar a conocer los nuevos procesos comunicacionales como el chat institucional del Departamento de Enfermería e informar sobre los trámites que pueden realizar en las oficinas de Recursos Humanos y además brindamos apoyo para presentar los servicios prestados dentro del Hospital Nacional de Chimaltenango.

**Descripción:**

Se creó material audiovisual, así como también imágenes e ilustraciones sobre información importante del hospital y el Departamento de Enfermería, el cual se transmitió a través del canal institucional y la página oficial de la institución.

**Acciones desarrolladas:**

Se filmaron videos, se diseñaron ilustraciones e imágenes que contenían información de interés para todo el personal del Departamento de Enfermería en los cuales se dieron a conocer procesos y canales de comunicación, así también nuestro mensaje “Apoyo, humanidad y servicio”, alimentando constantemente el canal institucional creado para el departamento y apoyando con la alimentación de la página oficial del hospital.



Epesista Cristian Quetzales alimentando el canal institucional del Departamento de Enfermería y apoyando en la alimentación de la Página Oficial del Hospital Nacional de Chimaltenango con publicaciones de interés hacia su público objetivo. Mayo, Junio y Julio 2019

### 3.3. Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	TIEMPO DE DURACIÓN									
	MAYO			JUNIO				JULIO		
	3	4	5	1	2	3	4	1	2	
Creación de Chat Institucional e ingreso de agenda telefónica del personal del Departamento de Enfermería	■									
Diseño línea gráfica (logotipo) para Departamento de Enfermería		■								
Solicitud de permisos para grabación de videos en diferentes servicios del Hospital Nacional de Chimaltenango		■								
Charlas Motivacionales sobre "Trabajo en Equipo" impartida por 3 enfermeros profesionales egresados de la USAC			■	■						
Grabación de material audiovisual; realización de entrevistas.				■	■					
Edición de material audiovisual; 3 Videos realizados en 3 servicios diferentes del Hospital Nacional de Chimaltenango					■					
Instalación de Carteleras Informativas en 3 lugares estratégicos del Hospital Nacional de Chimaltenango						■				
Modificación y edición de base institucional (Misión y Visión)							■			
Impresión, enmarcado e instalación de Visión y Misión en lugares estratégicos							■			
Diseños de afiches e impresión de afiches informativos					■	■	■	■	■	
Redacción y entrega de Informe Final de Ejecución.							■	■	■	
Alimentación de Chat Institucional		■	■	■	■	■	■	■	■	
Diseño de imágenes informativas para alimentación de sitio web oficial		■	■	■	■	■	■	■	■	
Community Manager Depto. De Enfermería		■	■	■	■	■	■	■	■	
Redacción, elaboración y entrega del documento final		■	■	■	■	■	■	■	■	

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales

### 3.4. Control y seguimiento

<b>Estrategia</b>	<b>Campaña Informativa</b>	
<b>Acción</b>	<b>Canal Institucional, dirigido a todos los miembros del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional De Chimaltenango.</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
Se creó un chat en la aplicación de mensajería WhatsApp en el cual se transmitió información de interés para las y los enfermeros del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango por medio de su número telefónico.	Se agregó al 100% del personal del departamento, por lo que todos recibieron la información de manera instantánea.	Al estar informados mediante el canal institucional el personal de enfermería mejoró en el traslado y recepción de información y en la puntualidad y cumplimiento de trámites dentro de los diferentes departamentos de la institución.

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales

<b>Estrategia</b>	<b>Campaña Informativa</b>	
<b>Acción</b>	<b>Charlas sobre Inducción de "Trabajo en Equipo" impartida por 3 enfermeros profesionales egresado de la USAC.</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
Se capacitó sobre la importancia de trabajar en equipo y así tener un mejor funcionamiento dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.	Las charlas fueron recibidas por el 90% del personal del departamento. Ya que el hospital al tener servicio las 24 horas en el momento de impartirlas había personas cumpliendo con su turno.	Con estas capacitaciones los miembros del departamento aprendieron a trabajar de una manera más conjunta, aprovechando así las diferentes capacidades con las que cuenta cada elemento del equipo, logrando así un mejor funcionamiento del mismo.

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales

<b>Estrategia</b>	<b>Campaña Informativa</b>	
<b>Acción</b>	<b>Modificación e impresión de la Misión y Visión del Hospital Nacional de Chimaltenango.</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
Se modificó la base institucional del Hospital Nacional de Chimaltenango a través de su Misión y Visión.	La Misión y Visión colocadas en lugares estratégicos de la institución es captada por el 100% de personas que laboran en el departamento de enfermería.	Con esta acción se logró hacer más memorable la Misión y Visión, con lo cual se logró fortalecer la identidad institucional de cada miembro del personal de enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales

<b>Estrategia</b>	<b>Campaña Informativa</b>	
<b>Acción</b>	<b>Línea Gráfica para el Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
Se creó la línea gráfica a través de un logotipo al Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.	El nuevo logotipo ha sido visto por el 100% de las y los enfermeros del departamento, ya que fue incluido en el canal institucional y en los diferentes afiches e imágenes informativas.	Con la creación de la línea gráfica se fortaleció la identidad institucional del personal del Departamento de Enfermería y les brindó el sentido de pertenencia.

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales

<b>Estrategia</b>	<b>Campaña Informativa</b>	
<b>Acción</b>	<b>Material Audiovisual</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
Se filmaron 3 videos informativos en los cuales se explican los diferentes servicios que se ofrecen dentro del Hospital Nacional de Chimaltenango.	Los videos fueron alcanzados por el 100% del personal de enfermería, ya que fueron reproducidos en el canal institucional y en la página oficial del Hospital Nacional de Chimaltenango.	Los videos informativos brindaron de manera rápida y precisa la exposición de los servicios dentro del hospital, dando a conocer de esta manera información a las personas que laboran dentro de los departamentos de la institución y público en general.

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales

<b>Estrategia</b>	<b>Campaña Informativa</b>	
<b>Acción</b>	<b>Cartelera Informativa</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
Se colocaron 3 cartelera informativas dentro de las instalaciones del Hospital Nacional de Chimaltenango.	Las cartelera son vistas por el 100% del personal de enfermería, ya que fueron ubicados en los pasillos contiguos a cada dependencia del Departamento de Enfermería.	Con estas cartelera se logró mantener informados a las y los enfermeros que laboran dentro del departamento sobre las noticias y actividades a realizarse dentro del mismo y el hospital en general, logrando así un mayor involucramiento del personal interno.

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales

<b>Estrategia</b>	<b>Campaña Informativa</b>	
<b>Acción</b>	<b>Afiches Informativos</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
Se diseñaron e imprimieron afiches informativos con los cuales se alimentaron constantemente las carteleras informativas.	Los afiches fueron alcanzados por el 100% del personal de enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango.	Con estos afiches se logró mantener informados a las y los enfermeros del departamento, ya que contaban con datos y noticias de interés para todo el personal que labora para el departamento.

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales

<b>Estrategia</b>	<b>Campaña Informativa</b>	
<b>Acción</b>	<b>Community Manager para el Departamento de Enfermería y apoyo a la Página Oficial del Hospital Nacional de Chimaltenango</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Indicadores cuantitativos</b>	<b>Indicadores cualitativos</b>
Se dieron a conocer los diferentes servicios y noticias del Hospital Nacional de Chimaltenango a través del canal institucional y página oficial de Facebook.	El material visual y audiovisual fue visto por el 100% del personal de enfermería, ya que fue difundido en el canal institucional y la página oficial del Hospital Nacional de Chimaltenango.	El material compartido en las redes sociales y aplicación de mensajería instantánea mantuvo informado a las y los enfermeros que forman parte del Departamento de Enfermería del hospital.

Elaboración: Epesista Cristian Quetzales

## Conclusiones

- La comunicación es el elemento fundamental dentro de un establecimiento o identidad, ya que si esta no existiera sería imposible conseguir los objetivos planteados. La campaña informativa realizada en el Hospital Nacional de Chimaltenango logró crear una mejor comunicación dentro del personal del Departamento de Enfermería y así lograr un mejor funcionamiento aprendiendo a trabajar en equipo.
- Con la campaña informativa se motivó al personal de enfermería a aprovechar todas las herramientas tecnológicas y comunicacionales que existen para lograr transmitir y recibir información de una manera inmediata y precisa, logrando así alcanzar sus metas y objetivos trazados.
- La identidad institucional es parte del buen funcionamiento de una empresa o institución pública, ya que involucra al trabajador y lo hace parte de ella; por lo que conocer la base institucional es fundamental para las personas que forman parte de la institución.
- La utilización correcta de los canales institucionales permitió crear una comunicación más eficiente dentro del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango, en ellos se logró transmitir material audiovisual, imágenes informativas e información de interés para todo el personal interno, logrando así brindar un mejor servicio a los pacientes.

## **Recomendaciones**

- Implementar nuevas herramientas comunicacionales y tecnológicas que ayuden a mejorar como departamento y alcanzar los objetivos del mismo.
- Alimentar constantemente las herramientas comunicacionales existentes y lograr así mantener la unidad de grupo y la buena comunicación dentro del mismo.
- Realizar charlas o capacitaciones de manera periódica que motiven al personal de enfermería a trabajar en equipo y fortalecer la comunicación interna del grupo, para lograr avances en el departamento, un buen ambiente laboral e identidad institucional en los elementos que lo conforman.
- Crear material audiovisual y material impreso informativo que ayude al aprendizaje constante de las personas que trabajan para la identidad, con ello se logrará contar con personas más capaces en la realización de sus tareas.

## Glosario de Términos

**Acción:** Hecho, acto u operación que implica actividad, movimiento o cambio y normalmente un agente que actúa voluntariamente.

**Amenazas:** Cosa o persona que constituye una posible causa de riesgo o perjuicio para alguien o algo.

**Antecedentes:** Acción, dicho o circunstancia que sirve para comprender o valorar hechos posteriores.

**Geografía:** Ciencia que trata de la descripción de la Tierra.

**Beneficiario:** Persona o cosa que obtiene beneficio o provecho de determinada cosa.

**Comunicación:** Transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.

**Debilidades:** Falta de fuerza o energía moral.

**Demografía:** Estudio estadístico de una colectividad humana, referido a un determinado momento o a su evolución.

**Diagnóstico:** Examen de una cosa, de un hecho o de una situación para realizar un análisis o para buscar una solución a sus problemas o dificultades.

**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.

**Disensos:** Falta de acuerdo entre dos o más personas de aceptación de una situación, una decisión o una opinión.

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

**Ejecución:** Realización de una acción, especialmente en cumplimiento de un proyecto, un encargo o una orden.

**Equipo:** Grupo de personas organizado para una investigación o servicio determinados.

**Estrategia:** Seria de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

**Estructura:** Conjunto de relaciones que mantiene entre sí las partes de un todo.

**Ficha:** Conjunto de datos identificativos, judiciales, económicos, policiales, etc., de una persona o cosa.

**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.

**Fortalezas:** Defensa natural que tiene un lugar o puesto por su misma situación.

**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.

**Interpretación:** Explicación o declaración del sentido de algo, y principalmente el de un texto.

**Institución:** Organismo que desempeña una función de interés público, especialmente benéfico o docente.

**Investigación:** Profundización en el estudio de una disciplina.

**Metodología:** Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica, un estudio o una exposición doctrinal.

**Observación:** Acción de observar o mirar algo o a alguien con mucha atención y detenimiento para adquirir algún conocimiento sobre su comportamiento o sus características.

**Oportunidades:** Circunstancia, momento o medio oportunos para realizar o conseguir un fin determinado.

**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.

**Organización:** Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

**Plan:** Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.

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

**Presupuesto:** Cómputo anticipado del coste de una obra o de los gastos y rentas de una corporación.

**Proyecto:** Primer esquema o plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva.

**Radiografía:** Análisis o descripción que profundiza sobre un asunto o un tema.

**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.

**Recopilación:** Texto en el que se reúnen varios textos del mismo tipo.

**Resultados:** Efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación.

**Seguimiento:** Observación minuciosa de la evolución y desarrollo de un proceso.

**Técnica:** Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en un arte, en una ciencia o en una actividad determinada, en especial cuando se adquieren por medio de su práctica y requieren habilidad.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Dr. Roberto Hernández Sampieri.(2014). Metodología de la Investigación 6ta. Edición.
- México D.F. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE CV.
- Fernando Corripio. (1988). Diccionario de Dudas e Incorrecciones del Idioma. Ediciones Larousse, S.A. México 06600, D.F.

## E GRAFÍA

- Significados.com. (25 de Enero de 2018). *Significados*. Recuperado el 07 de Febrero de 2019, de Significados.com: <https://www.significados.com/metodo-cientifico/>
- Significados.com. (25 de 01 de 2018). Recuperado el 07 de 02 de 2019, de Significados.com: <https://www.significados.com/metodo-cientifico/>
- Jaén, U. d. (2014). Obtenido de [http://www.ujaen.es/investiga/tics\\_tfg/enfo\\_cuali.html](http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html)
- López, E. A. (2015). *eumed.net*. Obtenido de Enciclopedia Virtual: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)
- López, E. A. (2015). *eumed.net*. Obtenido de Enciclopedia Virtual: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)
- Felipe IV, 4 – 28014 Madrid (2019). Real Academia de la Lengua. <https://dle.rae.es>

## ANEXOS

### Transcripción completa de las entrevistas

La siguiente entrevista fue realizada a Claudia Tubac, supervisora general del Departamento de Enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango:

1. ¿Considera que su departamento en el tema comunicacional trabaja adecuadamente? Pues hay buena comunicación, al menos dentro del departamento, quizás si falla un poco a la hora de cambios de turno, ya que como a veces solo los enfermeros se comunican verbalmente o dejan algún papel escrito, a veces se pierden esos papelitos o simplemente se le olvida a la otra persona y pues allí se pierde un poco la información. Ahora con el personal es diferente porque a veces solo vocean que uno mande a alguna persona para ir a recoger alguna circular informativo, si embargo a veces uno está ocupado y atareado o simplemente no escucha y no se entera de lo que está pasando; antes era más efectivo porque enviaban ellos personalmente a dejar las circulares a todos los departamentos y dependencia. Ahora ya no lo hacen y allí es donde se pierde información. Cuando uno se entera, se da cuenta que desconoce muchas cosas.

2. ¿Cree que ese aspecto podría mejorar? Si, creo que si hubiera un departamento de comunicación que se dedicara a estar entregando circulares e informando a cada jefe, sería todo más efectivo. Incluso que nos hicieran firmar algo donde conste que ya recibimos lo que nos dieron.

3. ¿Ha dado alguna charla o capacitación relacionada a comunicación a las personas que conforman su departamento? Fíjese que no, si hacen reuniones pero son generales, en donde se tocan diversos temas, pero no directamente que sea de comunicación, sino que de todo lo relacionado a los problemas en general que sufre el hospital, si, allí se hacen reuniones cada dos meses.

4. ¿Qué medios utilizan para trasladar información en su departamento?

Fíjese que hay varios, pero como que el que más se usa es el oral, si se da cuenta yo en estos momentos que ando haciendo mi ronda, me dicen “pasó esto y lo otro” y pues así me entero de las cosas, pero, también lo escrito se usa mucho, ya que hay papeles donde se traslada la información, pero es por cosas más técnicas. Ahora con lo tecnológico pues casi no lo usamos como le digo, hay dependencias que cuentan con teléfono y allí es donde de vez en cuando se pasa algún tipo de información, pero más que todo oral y escrita porque incluso hay unos de esos teléfonos que ya casi no funcionan.

5. ¿Se ha trabajado en alguna estrategia de comunicación anteriormente en su departamento?

No, nunca se ha trabajado algo así dentro del hospital, como le repito, si se habla de los problemas el hospital pero en un tema más general, nada más.

6. ¿Cuenta con material, visual o tecnológico dentro de su departamento relacionado al tema comunicacional?

Pues fíjese que visual no, si se refiere al uso de carteles y pizarras por ejemplo no, porque no nos permiten; ahora con auditivo solo con contamos con las bocinas del “altavoz”, allí nos trasladan información pero de manera general, no solo para algún departamento en específico sino para todos los que el hospital tiene; y pues tecnológicos podría decirse que solamente el uso de teléfonos que tenemos en algunas de las dependencias.

7. ¿Considera que es suficiente el material existente o éste podría mejorar?

Considero que si puede mejorar, y mucho, porque fíjese que si hay un mural, el cual supuestamente deberíamos de llenar todos los jefes, pero nadie lo hace porque a nadie le queda tiempo, entonces eso quiera o no, nos afecta a todos y nos es imposible trasladar toda esa información.

8. ¿Cuál es el problema de comunicación más frecuente dentro de su departamento?

Pues algún problema frecuente no existe, como le digo, siempre hay pérdida de información y cosas así, pero que yo le diga “siempre sucede esto o lo otro” así directamente no, ya que somos un departamento donde se mueve mucha información y por una u otra razón esta puede variar.

9. ¿Cree que dichos problemas se deban a horarios, tareas asignadas o desinformación?

Pues yo digo que es por desinformación, la mayoría pasa por eso, porque como le digo, no es lo mismo que todos estemos enterado de todo lo que sucede dentro de nuestro departamento a que haya algunas personas que no, entonces eso quiera o no influye en el funcionamiento del departamento.

10. ¿Ha visto mejoría en dichos aspectos?

Pues para mi sigue igual, no he visto mejoría, porque los problemas siempre ocurren y la desinformación siempre existe, días más que otros, pero si existe.

11. ¿Qué medio de comunicación considera más efectivo para comunicarse?

Yo considero que el más efectivo es el auditivo, porque ya nos ha pasado que cuando alguien escucha algo y por ejemplo yo no, me avisan y pues se pasa la voz; mientras que en el visual siento que uno por andar en otras situaciones uno no pone mucha atención y pues quiera o no se nos pasa por alto. Entonces si, creo que el auditivo.

La segunda entrevista realizada fue hecha a Samuel Ríos, quien tiene el rango de jefe de bloque en la dependencia de enfermería del Hospital Nacional de Enfermería.

1. ¿Considera que su departamento en el tema comunicacional trabaja adecuadamente?

Pues considero que si ha trabajado bien hasta el momento, lo único que aquí con nosotros por ser un departamento donde todo es muy “rápido” más que todo la información surge en el momento y pues esa inmediatez hace que muchas veces se pierda más de algún dato, más

aún cuando surgen los cambios de turno, que como le repito la información se da en el momento y pues es allí donde pueden existir algunas deficiencias, pero por lo demás siento que si trabaja bien.

2. ¿Cree que ese aspecto podría mejorar?

Si, claro, soy de las personas que creen que todo puede mejorar, y pues sé que pueden haber mecanismo que nos ayuden a todos a mejorar la comunicación tanto dentro el departamento como de la dependencia.

3. ¿Ha dado alguna charla o capacitación relacionada a comunicación a las personas que conforman su departamento?

No, en el tema de la comunicación nunca ha habido charlas o capacitaciones, si nos dan pero en otros aspectos, ya más relacionados a nuestra profesión, pero de temas comunicacionales para nada.

4. ¿Qué medios utilizan para trasladar información en su departamento?

Pues como le mencionaba, más que todo es oral, cuando es cambio de turno si hay un pequeño formato el cual nos ayuda a dejarle alguna información a las personas que ingresarán en el siguiente turno, pero como le digo debido a la inmediatez que existe dentro del departamento es mas que todo oral como se transmite la información de una persona a otra.

5. ¿Se ha trabajado en alguna estrategia de comunicación anteriormente en su departamento?

No, siento que el tema de comunicación esta muy descuidado dentro del hospital, y no, al menos en el tiempo que yo tengo de estar acá, nunca he visto ni siquiera la intención de hacer una.

6. ¿Cuenta con material, visual o tecnológico dentro de su departamento relacionado al tema comunicacional?

No, no existe, como le digo, hay un pequeño formato en papel donde transmitimos la información, pero creo que no es suficiente, algo como que fuera alguna computadora o algo así.

7. ¿Considera que es suficiente el material existente o éste podría mejorar?

Pues siento que si, considero que sería importante e interesante que se implementara algo, y pues que se viera como funciona para determinar si en realidad funciona o no, pero si, siento que si sería interesante implementar algo que nos ayudara a mejorar la comunicación dentro del departamento.

8. ¿Cuál es el problema de comunicación más frecuente dentro de su departamento?

Pues fíjese que frecuente no, cada día surgen nuevos inconvenientes y pues que yo le diga “esto es lo que siempre nos afecta” o algo así no, pero como le repito, si siempre hay diferencias o confusiones dentro del personal.

9. ¿Cree que dichos problemas se deban a horarios, tareas asignadas o desinformación?

Pues creo que en las tareas asignadas, porque a pesar que existe el formato que le comento, siempre hay más de algo que se le pasa por alto a la persona que lo llena y es allí donde vienen las confusiones y muchas veces es lo que provoca alguna desinformación.

10. ¿Ha visto mejoría en dichos aspectos?

Pues depende del personal, recuerde que siempre hay personas más dedicadas a su trabajo que otras, y pues allí más de alguno trata de mejorar siempre, pero también existen los que siempre siguen con la misma actitud y por ende no se ve mejoría en ellos, y pues quizás por eso es que siguen existiendo los problemas.

11. ¿Qué medio de comunicación considera más efectivo para comunicarse?

Considero que el visual y el digital; visual en lugares estratégicos donde la información esté al alcance de todos y tecnológico porque siento que una computadora nos podría ayudar mucho a trasladar y recibir información.

## Modelo de la encuesta



### ENCUESTA

A continuación se le presenta una serie de preguntas relacionadas a la comunicación en su área laboral; el objetivo de esta encuesta es detectar problemas de comunicación que puedan existir en el mismo. Responder con un círculo sobre la respuesta de su elección.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

1. ¿Considera que la comunicación es efectiva dentro de su departamento (jefe y compañeros)? SI NO

2. ¿Considera eficiente la manera en que le proporcionan la información? SI NO

3. El medio utilizado para transmitirle la información es:

ORAL                      ESCRITO                      DIGITAL

4. ¿Cree que la comunicación dentro de su departamento podría mejorar? SI NO

5. ¿Cuenta con material visual, auditivo o tecnológico dentro de su departamento relacionado al tema comunicacional? SI NO

6.1. Si la respuesta a la pregunta 5 fue positiva, ¿considera que es suficiente el material existente o éste podría mejorar? SI NO

6.2. Si la respuesta a la pregunta 5 fue negativa ¿cree necesaria la implementación de material visual, auditivo o tecnológico dentro de su departamento? SI NO

7. ¿Han existido problemas de comunicación dentro de su departamento? SI NO

8. Si la respuesta a la pregunta 7 fue positiva, seleccionar alguna de la siguientes opciones; El problema ocurrido fue por:

HORARIO                      TAREAS ASIGNADAS                      DESINFORMACIÓN

9. ¿Los problemas anteriores han sido resueltos? SI NO

10. ¿Qué medio considera más efectivo para comunicarse?

VISUAL                      AUDITIVO                      TECNOLÓGICO

## Matriz o vaciado de las encuestas

### VACIADO DE ENCUESTAS

1. ¿Considera que la comunicación es efectiva dentro de su departamento?

SI	35	NO	6
----	----	----	---

2. ¿Considera eficiente la manera en que le proporcional la información?

SI	30	NO	9	No respondió	4
----	----	----	---	--------------	---

3. El medio utilizado para transmitirle la información es:

ORAL	31	ESCRITO	19	DIGITAL	1
------	----	---------	----	---------	---

4. ¿Cree que la comunicación dentro de su departamento podría mejorar?

SI	41	NO	0
----	----	----	---

5. ¿Cuenta con material visual, auditivo o tecnológico dentro de su departamento relacionado al tema comunicacional?

SI	16	NO	26
----	----	----	----

6.1. Si la respuesta a la pregunta 5 fue positiva, ¿considera que es suficiente el material existente o éste podría mejorar?

SI	20	NO	12	Omitió o No Respondió	6
----	----	----	----	-----------------------	---

6.2. Si la respuesta a la pregunta 5 fue negativa, ¿cree necesaria la implementación de material visual, auditivo o tecnológico dentro de su departamento?

SI	32	NO	1	Omitió o No Respondió	6
----	----	----	---	-----------------------	---

7. ¿Han existido problemas de comunicación dentro de su departamento?

SI	29	NO	2	No Respondió	1
----	----	----	---	--------------	---

8. Si la respuesta a la pregunta 7 fue positiva, seleccionar alguna de las siguientes opciones; el problema ocurrido fue por:

HORARIO	4	TAREAS ASIGNADAS	15	DESINFORMACIÓN	12	No Respondió	13
---------	---	------------------	----	----------------	----	--------------	----

9. ¿Los problemas anteriores han sido resueltos?

SI	33	NO	9
----	----	----	---

10. ¿Qué medio considera más efectivo para comunicarse?

VISUAL	15	AUDITIVO	20	TECNOLÓGICO	11	No Respondió	1
--------	----	----------	----	-------------	----	--------------	---



Entrada principal del Hospital Nacional de Chimaltenango.  
Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)



Epesista Cristian Quetzales explicando el proyecto a diferentes autoridades del Hospital Nacional de Chimaltenango. Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)



Epesista Cristian Quetzales realizando las encuestas al personal de enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango. Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)



Epesista Cristian Quetzales realizando entrevistas al personal de enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango. Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)



Interior del área de emergencias del Hospital Nacional de Chimaltenango.  
Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)



Epesista Cristian Quetzales realizando encuestas al personal de enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango. Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)



Epesista Cristian Quetzales realizando encuestas al personal de enfermería del Hospital Nacional de Chimaltenango. Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)



Primera asistencia a asesoría con el Lic. Josué Andrade.  
Fuente: Cristian Quetzales (Febrero 2019)



Planteamiento de acciones al Sub-Director de recursos humanos Lic. Rafael Zambrano.  
Fuente: Cristian Quetzales (Marzo 2019)



Espacio Físico (interior) otorgado para la realización del EPS dentro de las instalaciones del Hospital Nacional de Chimaltenango. Fuente: Cristian Quetzales (Marzo 2019)



Espacio Físico (exterior) otorgado para la realización del EPS dentro de las instalaciones del Hospital Nacional de Chimaltenango. Fuente: Cristian Quetzales (Marzo 2019)



NOVEX, S.A.

COTIZACION No.

5637

SUCURSAL : SAN JUAN

N.R.F. : 25917579  
GIRO : FERRETERIA  
DIRECCION :  
EMAIL :

N.I.T. : 25917579

TELEFONO :



Fecha 26/03/2019 17:37:13  
Cliente IMPRENTA Y LITOGRAFIA ALLAN COLOR NRF Cliente CF  
Direccion CIUDAD  
Atención a EPS UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Vendedor 0001315 - MARIA JOSE GUZMAN GONZALEZ  
Observaciones Cotizacion N° (Sucursal : SAN JUAN) Condición de pago CONTADO

Código	Descripción	U.M.	Cantidad	Precio	Total
110544	PIZARRA DE CORCHO DE 18" X 24" (0.46 X 0.61 MS) 10845209	UNI	4.00	Q145.0000	Q580.00

Sub Total	Q580.00
TOTAL	Q580.00

Precios incluyen IVA

\*\* Precios sujetos a cambio sin previo aviso \*\*

*Maria Jose*

AUTORIZADO

ACEPTADO

VENDEDOR

Página 1/1

26/03/2019 17:37:23

Consumidor Final

Cotización de Pizarras de corcho Novex. Fuente: Cristian Quetzales (Marzo 2019)



## COTIZACION DE PRODUCTOS Nuevos Almacenes S.A.

Cotización  
No. 308775

Teléfonos: Cemaco Zona 4 - 24214400, Construcentro Zona 5 - 24214100, Cemaco Peri Roosevelt  
Zona 7 - 24214300, Plaza Cemaco Zona 10 - 24214500, Cemaco Metro 15 - 23692028,  
Cemaco San Cristóbal - 24233500, Cemaco Pradera Concepción - 66208787

Nombre: **EPS Universidad de San Carlos de Guatemala** Fecha de Emisión: **27/03/2019 11:42:28**  
Dirección: **ciudad** Teléfono: **41920704**  
Email: Tienda: **TOSJ**

SKU	Descripción	Precio	Cant	Total	Descuento	Total con Descuento	
806020	PIZARRA CORCHO DE 60 X 90 CM CORK2000	Q229.99	4	Q919.96	0%	Q919.96	
			<b>Totales</b>	<b>Q</b>	<b>919.96 Q</b>	<b>0.00 Q</b>	<b>Q 919.96</b>

Efectivo  Cheque  Emitir cheques a nombre de Nuevos Almacenes, S.A.

Observaciones: \_\_\_\_\_

Firma Autorizado: \_\_\_\_\_ Firma Vendedor:   
NUEVOS ALMACENES, S.A.  
CALECADA SAN JUAN 47-48 ZONA 3  
DE MIXCO  
TELÉFONOS: 2499-9460 2499 9462  
GUATEMALA Miguel

Esta cotización tiene validez de 15 días a partir de la fecha de emisión.

Nota: Este documento no es una factura.  
Sujeto a disponibilidad del producto

Página No. 1

Cotización de Pizarras de corcho Cemaco. Fuente: Cristian Quetzales (Marzo 2019)

**Office DEPOT.**

26 AV. 5-90, ZONA 11, INT. PARQUE COMERCIAL. LAS MAJADAS

OD Guatemala y Cia. Ltda.

TEL.: 2411-9900, FAX: 2411-9901  
LINEA GRATIS: 1-801-00-90,000  
NIT 5590541-2  
www.officedepot.com.gt

**COTIZACION**

Nº Cliente: 2007  
Cliente OD GUATEMALA Y COMPA#IA LIMITADA  
Contacto OD GUATEMALA  
Dirección 26 AVE. 5-90 ZONA 11  
C, ZONA 11

Cotización: 771782  
Teléfono: 24119900  
Fecha: 2019/03/29

E-mail  
Vendedor

Operador JORGE ARTURO MALDONADO BETETA,G601GER

Teléfono para Confirmar FAX: 24119999  
FAX Cliente: 24119901

0001 de 0001

No Art. Cliente	SKU	Descripción del Producto	UND	Cant. Pedido	Precio	Total
	27151	PIZARRON RED TOP DE CORCHO PIZARRON RED TOP DE CORCHO, 60*90 CENTIMETROS	PZA	4	349.00000	1396.00
<p>NOTA: SI CANCELA CON CHEQUE Por favor emitir cheque a nombre de OD GUATEMALA Y COMPA#IA LIMITADA debe de estar afiliado con INFOCHEQUE, presentar copia de DPI de una de las personas que firma. Dar a conocer Dirección y Teléfono registrado a INFOCHEQUE No se reciben cheques NO NEGOCIABLES PRECIO SUJETO A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO</p> <p>ATENDIDO POR: <u>Laura Castillo</u></p>						
UN MIL TRESCIENTOS NOVENTA Y SEIS QUÉTZALES CON 00/100						

**Comentarios**

ALLANCOLOR@HOTMAIL.COM  
41920704  
EPS USAC  
EPS UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ATENDIO LAURA

E = Exento de Impuestos  
Precios Sujetos a cambio sin Previo Aviso

CLIENTE CONTADO

Total Q. ... 1396.00

Cotización de Pizarras de corcho Office Depot. Fuente: Cristian Quetzales (Marzo 2019)





Segunda asistencia a asesoría con el Lic. Josué Andrade.  
Fuente: Cristian Quetzales (Mayo 2019)



Personal del Departamento de Enfermería leyendo la información publicada en una de las Carteleras Informativas. Fuente: Cristian Quetzales (Junio 2019)



Epesista Cristian Quetzales presente al momento de tomar las fotos aéreas del Hospital Nacional de Chimaltenango. Fuente: Cristian Quetzales (Junio 2019)



Epesista Cristian Quetzales entregando circulares informativos en el cual se explicaba la toma de videos dentro de los diferentes departamentos del Hospital Nacional de Chimaltenango. Fuente: Cristian Quetzales (Junio 2019)



Epesista Cristian Quetzales presente en el acto de clausura del EPS realizado en las instalaciones del Hospital Nacional de Chimaltenango en el cual estuvo presente el personal del establecimiento y una escuela de enfermería. Fuente: Cristian Quetzales (Julio 2019)



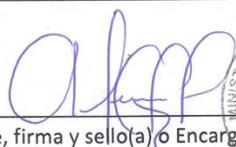
**Universidad de San Carlos de Guatemala**  
**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
 Ejercicio Profesional Supervisado de Licenciatura 2019



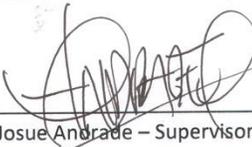
**Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada**

**Nombre del Alumno (a):** Cristian Osmundo Quetzales Castellanos  
**No. Carné y DPI:** 200317721 / 1629766900101  
**Jefe o Encargado (a):** Licenciado Alcinder Rafael Zambrano Méndez  
**Institución o Empresa:** Hospital Nacional de Chimaltenango  
**Supervisor de EPSL:** Lic. Josue Andrade

Sem. No.	Fechas	MES	HORAS PRACTICADAS						Total horas en la Semana
			Lun.	Mar.	Mier.	Jue.	Vie.	Sáb.	
1	Del: 14 / Al: 17	Mayo	0	8	8	7	6	0	29 hrs.
2	Del: 20 / Al: 24	Mayo	8	8	6	8	6	0	36 hrs.
3	Del: 27 / Al: 31	Mayo	8	7	8	8	6	0	37 hrs.
4	Del: 03 / Al: 07	Junio	8	6	6	8	6	0	34 hrs.
5	Del: 10 / Al: 14	Junio	6	8	8	6	8	0	36 hrs.
6	Del: 17 / Al: 21	Junio	0	8	6	8	7	0	29 hrs.
7	Del: 24 / Al: 28	Junio	7	8	6	8	7	0	36 hrs.
8	Del: 01 / Al: 05	Julio	0	8	6	7	7	0	28 hrs.
9	Del: 08 / Al: 12	Julio	8	7	7	7	8	0	37 hrs.
10	Del: 15 / Al: 16	Julio	8	0	0	0	0	0	8 hrs.
<b>TOTAL DE HORAS DE PRÁCTICA REGISTRADAS</b>									310 hrs.

(f)   
 Nombre, firma y sello(a) o Encargado



(f)   
 Lic. Josue Andrade – Supervisor EPSL



Ficha de Registro de horas de Práctica Profesional Supervisada debidamente firmada por las autoridades del Hospital Nacional de Chimaltenango y el asesor Lic. Josué Andrade. Fuente: Cristian Quetzales (Julio 2019)